



UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DE ICA

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

TESIS

Inteligencia emocional y estrés laboral en el personal de la Dirección de
Tecnología, Información y Comunicación de la Policía, Lima, 2025

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Calidad de vida, resiliencia y bienestar psicológico

PRESENTADO POR

Marreros Maldonado, Dalila Guisela

<https://orcid.org/0009-0007-5065-1310>

Ureta Irribarren, Rosita

<https://orcid.org/0009-0001-1046-703X>

**TESIS DESARROLLADA PARA OPTAR EL TITULO
PROFESIONAL DE LICENCIADA EN PSICOLOGÍA**

ASESOR

Dr Aparcana Hernandez, José Carlos

<https://orcid.org/0000-0001-7398-6817>

Chincha, Perú, 2025

CARTA DE APROBACIÓN



CONSTANCIA DE APROBACIÓN DE INVESTIGACIÓN

MG. JOSÉ YOMIL PEREZ GOMEZ

Decano (e) de la Facultad de Ciencias de la Salud

Universidad Autónoma de Ica.

Presente. -

De mi especial consideración:

Sirva la presente para saludarlo e informar que **MARREROS MALDONADO DALILA GUISELA y URETA IRRIBARREN ROSITA** estudiantes de la Facultad de ciencias de la Salud, del programa Académico de Psicología, han cumplido con elaborar su:

PLAN DE TESIS

TESIS

TITULADO: "INTELIGENCIA EMOCIONAL Y ESTRÉS LABORAL EN EL PERSONAL DE LA DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA, INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN DE LA POLICIA, LIMA, 2025"

Por lo tanto, quedan expedito para continuar con el procedimiento correspondiente, remito la presente constancia adjuntando mi firma en señal de conformidad.

Agradezco por anticipado la atención a la presente, aprovecho la ocasión para expresar los sentimientos de mi especial consideración y deferencia personal.

Cordialmente,

Ica 22/10/2025

Handwritten signature of José Carlos Aparcana Hernández in blue ink.

Dr APARCANA HERNANDEZ José Carlos
DNI: 21553760

CARTA DE AUTENTICIDAD

NOTARIA DEL VILLAR
Av. J.C. Mariátegui 2587-A Coop. Huancayo
Lima 10 (Alt. Via Evitamento Pto. Nuevo)
Telf. 385-2220 Telefax 385-2281

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Yo, Rosita Ureta Irribarren identificada(o) con DNI N°71666768, en mi condición de estudiante del programa de estudios de Psicología de la Facultad de Ciencias de la Salud en la Universidad Autónoma de Ica y que habiendo desarrollado la Tesis titulada: "Inteligencia Emocional y estrés Laboral en el Personal de la Dirección de Tecnología, Información y comunicación de la Policía, Lima, 2025", declaro bajo juramento que:

- La investigación realizada es de nuestra autoría
- La tesis no ha cometido falta alguna a las conductas responsables de investigación, por lo que, no se ha cometido plagio, ni auto plagio en su elaboración.
- La información presentada en la tesis se ha elaborado respetando las normas de redacción para la citación y referenciación de las fuentes de información consultadas. Así mismo, el estudio no ha sido publicado anteriormente, ni parcial, ni totalmente con fines de obtención de algún grado académico o título profesional.
- Los resultados presentados en el estudio, producto de la recolección de datos son reales, por lo que, el(la) investigador(a) no ha incurrido ni en falsedad, duplicidad, copia o adulteración de estos, ni parcial, ni totalmente.
- La investigación cumple con el porcentaje de similitud establecido según la normatividad vigente de la Universidad (no mayor al 28%), el porcentaje de similitud alcanzado en el estudio es de:

12%

Autorizamos a la Universidad Autónoma de Ica, de identificar plagio, autoplagio, falsedad de información o adulteración de estos, se proceda según lo indicado por la normatividad vigente de la universidad, asumiendo las consecuencias o sanciones que se deriven de alguna de estas malas conductas.

Lima, 04 de OCTUBRE del 2025




Bach. Rosita Ureta Irribarren

DNI: 71666768

LEGALIZACIÓN A LA VUELTA →

ESTE DOCUMENTO NO HA SIDO REDACTADO EN ESTA NOTARIA.

NOTARIA DEL VILLAR
Av. J.C. Mariátegui 2587-A Coop. Huancayo
Lima 10 (Alt. Vía Evitamiento Pte. Nuevo)
Telf. 385-2220 Telefax 385-2291

CERTIFICO: Que la firma que antecede corresponde
a: ROSITA HRETA LAMBARREN
identificado con: DNI: 71666768. El Notario no
asume responsabilidad sobre el contenido del documento.- Doy fe.
Lima, 04 OCT. 2025



MANUEL DEL VILLAR PRADO
NOTARIO DE LIMA



NOTARIA RICARDO BARBA CASTRO

Av. Benavides 4437 - Surco
Telf: 933200008

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Yo, Dalila Guisela Marreros Maldonado, identificada (o) con 47900219, en mi condición de bachiller del programa de estudios de Psicología de la Facultad de Ciencias de la Salud en la Universidad Autónoma de Ica y que habiendo desarrollado la Tesis titulada: **"INTELIGENCIA EMOCIONAL Y ESTRÉS LABORAL EN EL PERSONAL DE LA DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA Y INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN DE LA POLICIA, LIMA, 2025"**, declaramos bajo juramento que:

- a. La investigación realizada es de nuestra autoría
- b. La tesis no ha cometido falta alguna a las conductas responsables de investigación, por lo que, no se ha cometido plagio, ni auto plagio en su elaboración.
- c. La información presentada en la tesis se ha elaborado respetando las normas de redacción para la citación y referenciación de las fuentes de información consultadas. Así mismo, el estudio no ha sido publicado anteriormente, ni parcial, ni totalmente con fines de obtención de algún grado académico o título profesional.
- d. Los resultados presentados en el estudio, producto de la recolección de datos son reales, por lo que, el(la) investigador(a) no ha incurrido ni en falsedad, duplicidad, copia o adulteración de estos, ni parcial, ni totalmente.
- e. La investigación cumple con el porcentaje de similitud establecido según la normatividad vigente de la Universidad (no mayor al 28%), el porcentaje de similitud alcanzado en el estudio es de:

12%

Autorizamos a la Universidad Autónoma de Ica, de identificar plagio, autoplagio, falsedad de información o adulteración de estos, se proceda según lo indicado por la normatividad vigente de la universidad, asumiendo las consecuencias o sanciones que se deriven de alguna de estas malas conductas.

Lima, 04 de octubre del 2025


Bach. Dalila Guisela Marreros Maldonado
DNI: 47900219

ESTE DOCUMENTO NO HA SIDO
REDACTADO EN ESTA NOTARIA



B
F
103138

CERTIFICO: QUE LA FIRMA QUE APARECE EN EL PRESENTE DOCUMENTO CORRESPONDE A: **DALILA GUISELA MARREROS MALDONADO**, IDENTIFICADA CON DNI N°47900219. LA MISMA QUE LEGALIZO, NO ASUMIENDO YO EL NOTARIO RESPONSABILIDAD POR EL CONTENIDO DEL DOCUMENTO, CONFORME AL ARTICULO 108 DEL D.L 1049.- DE LO QUE DOY FE. =====FMM SANTIAGO DE SURCO, CUATRO DE OCTUBRE DEL AÑO DOS MIL VEINTICINCO.=====



RICARDO JOSÉ BARBA CASTRO
NOTARIO DE LIMA



Dedicatoria

A nuestros amados padres:
Abdonia y Antonio; María y
Claudio, así mismo a nuestros
familiares por el apoyo
constante en conseguir
nuestros proyectos
estudiantiles.

A nuestros hermanos por el
apoyo desinteresado en
cumplir nuestros.

Dalila y Rosita

Agradecimiento

A DIOS por permitirnos vivir con buena salud para lograr nuestras metas y proyectos.

A nuestra familia en especial a nuestras hermanas, Gladys Ureta Iribarren y Claudio Marreros Maldonado por ser el soporte emocional que con sus consejos cada día alentaban nuestra constancia en esta investigación.

A nuestro asesor, Dr. José Carlos Aparcana Hernandez por brindarnos todo su conocimiento, la guía y orientación adecuada en cada punto de esta investigación, con la paciencia y su amplia experiencia han hecho que nuestra investigación alcance los objetivos propuestos.

A la universidad, al Rector de la Universidad privada Autónoma de Ica, Dr. Hernando Martín Campos Martínez, también agradecer al Decano de la Facultad de Ciencias de la Salud, Mg. José Yomil Pérez Gómez, por permitirnos graduarnos y abrirnos sus puertas de su honorable casa de estudios.

Agradecer a la institución Policial donde se realizó la investigación, a los coroneles, policías y secretarías, por el apoyo mostrando siempre su colaboración y su total disposición en cada instante.

A los participantes directa o indirectamente en todo el desenvolvimiento de la presente investigación, gracias por su total compromiso e interés sin su participación no se habría logrado el objetivo.

RESUMEN

La investigación se planteó como objetivo: determinar la relación entre Inteligencia emocional y estrés laboral en el personal de la dirección de tecnología, información y comunicación de la policía, Lima, 2025. La metodología considera corresponde al enfoque cuantitativo, de tipo básico, con diseño no experimental de corte trasversal, descriptivo correlacional, técnica de recolección de datos se realizó de forma presencial. Los instrumentos empleados fueron para inteligencia emocional la TMMS-24 está basada en Trait Meta-Mood Scale (TMMS), y para estrés laboral Maslach burnout inventory human services (MB– HSS), se consideró una muestra de tipo censal integrada por 100 Policías. Los resultados descriptivos de inteligencia emocional un (58.0%) mostraron un nivel medio, en cuanto al estrés laboral el (68.0%) se ubicó en el nivel medio. Asimismo, en la inferencia estadística, se obtuvo que el estrés laboral se relaciona negativamente con la inteligencia emocional ($Rho = -0.840$; $p \text{ valor} = 0.0000$). Así mismo, las dimensiones atención a los sentimientos, claridad emocional y reparación de emociones se relacionan negativamente con el estrés laboral ($p \text{ valor} = 0.0000$). Concluyendo que existe relación entre ambas variables.

Palabras clave: Inteligencia emocional, emociones, salud mental, estrés laboral, comportamiento

Abstract

The objective of this research was to determine the relationship between emotional intelligence and work-related stress among personnel of the Police Technology, Information, and Communications Directorate, Lima, Peru. The methodology used corresponds to a quantitative, basic approach, with a non-experimental, cross-sectional, descriptive-correlational design. Data collection was conducted in person. The instruments used for emotional intelligence were the TMMS-24, based on the Trait Meta-Mood Scale (TMMS), and for work-related stress, the Maslach Burnout Inventory for Human Services (MB-HSS). A census-based sample of 100 police officers was used. The descriptive results for emotional intelligence (58.0%) showed a medium level, while for work-related stress (68.0%) were located at the medium level. Likewise, statistical inference showed that work-related stress is negatively related to emotional intelligence ($Rho = -0.840$; $p \text{ value} = 0.0000$). Likewise, the dimensions of attention to feelings, emotional clarity, and emotional repair are negatively related to work stress ($p = 0.0000$). This concludes that there is a relationship between the two variables.

Keywords: Emotional intelligence, emotions, mental health, work stress, behavior

ÍNDICE	Pág.
Portada	
Carta de aprobación	ii
Carta de autenticidad	iii
Dedicatoria	v
Agradecimiento	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
Índice general	x
Índice tablas	xi
Índice figuras	xiii
I. INTRODUCCIÓN	14
II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	16
2.1 Descripción del problema	16
2.2 Pregunta de investigación general	17
2.3 Preguntas de investigación específicas	17
2.4 Objetivo general y específicos	18
2.5 Justificación e importancia	18
2.6 Alcances y limitaciones	20
III. MARCO TEÓRICO	22
3.1 Antecedentes	22
3.2 Bases Teóricas	26
3.3 Marco conceptual	40
IV. METODOLÓGICA	41
4.1 Tipo y nivel de investigación	41
4.2 Diseño de investigación	42
4.3 Hipótesis general y específicas	42
4.4 Identificación de las variables	42
4.5 Matriz de operacionalización de variables	44
4.6 Población – muestra	46

4.7	Técnicas e instrumentos de recolección de información	47
4.8	Técnicas de análisis y procesamiento de datos	51
V.	RESULTADOS	52
5.1	Descripción de resultados descriptivos	52
5.2	Análisis de resultados tablas cruzadas	62
VI.	ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS	67
6.2	Análisis de los resultados prueba de hipótesis	67
VII.	DISCUSIÓN DE RESULTADOS	
	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	77
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	79
	ANEXOS	85
	Anexo 1: Matriz de consistencia	88
	Anexo 2: Instrumento de recolección de datos	89
	Anexo 3: Autorización de uso de instrumento	94
	Anexo 4: Ficha de validación por juicio de expertos	95
	Anexo 5: Oficio y carta de presentación	101
	Anexo 6: Solicitud de aplicación de investigación	103
	Anexo 7: Consentimiento y asentimiento informado	104
	Anexo 8: Constancia de aplicación de investigación	105
	Anexo 9: Análisis de confiabilidad Base de datos	106
	Anexo 10: Informe de Turnitin 20% de similitud	114
	Anexo 11: Evidencias fotográficas	117

Índice de tablas

Tabla 1	Confiabilidad de la variable Inteligencia Emocional	49
Tabla 2	Confiabilidad de la variable Burnout	51
Tabla 3	Inteligencia emocional en la dirección de tecnología de la información y comunicación de la Policía, Lima, 2025.....	53
Tabla 4	Atención a los sentimientos en la dirección de tecnología de la información y comunicación de la Policía, Lima, 2025.....	54
Tabla 5	Claridad emocional en la dirección de tecnología de la información y comunicación de la Policía, Lima, 2025.....	55
Tabla 6	Reparación de las emociones en la dirección de tecnología de la información y comunicación de la Policía, Lima, 2025.....	56
Tabla 7	Estrés laboral en el personal de la dirección de tecnología de la información y comunicación de la Policía, Lima, 2025.....	57
Tabla 8	Cansancio emocional en la dirección de tecnología de la información y comunicación de la Policía, Lima, 2025.....	58
Tabla 9	Despersonalización en la dirección de tecnología de la información y comunicación de la Policía, Lima, 2025.....	59
Tabla 10	Realización personal en la dirección de tecnología de la información y comunicación de la Policía, Lima, 2025.....	60
Tabla 11	Inteligencia emocional y estrés laboral en la dirección de tecnología de la información y comunicación de la Policía, Lima, 2025.....	63
Tabla 12	Atención a los sentimientos y estrés laboral en la dirección de tecnología de la información y comunicación de la Policía, Lima, 2025. .	64
Tabla 13	Claridad emocional y estrés laboral en la dirección de tecnología de la información y comunicación de la Policía, Lima, 2025.....	65

Tabla 14	Reparación de las emociones y estrés laboral en la dirección de tecnología de la información y comunicación de la Policía, Lima, 2025.	66
Tabla 15	Prueba de normalidad	68
Tabla 16	Correlación mediante la prueba Rho de Spearman de las variables Inteligencia emocional y estrés laboral.....	79
Tabla 17	Relación entre atención a los sentimientos y estrés laboral en el personal de la dirección de tecnología, información y comunicación de la policía, Lima.	70
Tabla 18	Correlación mediante la prueba Rho de Spearman de las variables Claridad emocional y estrés laboral.....	71
Tabla 19	Correlación mediante la prueba Rho de Spearman de las variables reparación de las emociones y estrés laboral.....	72

Índice de figuras

Figura 1	Inteligencia emocional en la dirección de tecnología de la información y comunicación de la Policía, Lima, 2025.....	53
Figura 2	Atención a los sentimientos en la dirección de tecnología de la información y comunicación de la Policía, Lima, 2025.....	54
Figura 3	Claridad emocional en la dirección de tecnología de la información y comunicación de la Policía, Lima, 2025.....	55
Figura 4	Reparación de las emociones en la dirección de tecnología de la información y comunicación de la Policía, Lima, 2025.....	60
Figura 5	Estrés laboral en la dirección de tecnología de la información y comunicación de la Policía, Lima, 2025.....	61
Figura 6	Cansancio emocional en la dirección de tecnología de la información y comunicación de la Policía, Lima, 2025.....	62
Figura 7	Despersonalización en la dirección de tecnología de la información y comunicación de la Policía, Lima, 2025.....	63
Figura 8	Realización personal en la dirección de tecnología de la información y comunicación de la Policía, Lima, 2025.....	60
Figura 9	Inteligencia emocional y estrés laboral en la dirección de tecnología de la información y comunicación de la Policía, Lima, 2025. .	63
Figura 10	Atención a los sentimientos y estrés laboral en la dirección de tecnología de la información y comunicación de la Policía, Lima, 2025. .	64
Figura 11	Claridad emocional y estrés laboral en la dirección de tecnología de la información y comunicación de la Policía, Lima, 2025. .	65
Figura 12	Reparación de las emociones y estrés laboral en la dirección de tecnología de la información y comunicación de la Policía, Lima, 2025.	66

I. INTRODUCCIÓN

En el ámbito laboral no solo se cumple determinadas funciones, sino que se interactúa con otras responsabilidades que se necesita de una buena salud emocional. Según la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2022), en un informe mundial destacó el ámbito laboral ejemplo, donde se identificó la clave que se necesita de buena salud mental. De acuerdo con ese informe se entiende de cuán importante es la inteligencia emocional en el personal policial, identificados como personas que presentan niveles muy elevados de estrés laboral; lo cual se observa constantemente la interacción frecuente con personas de diferentes tipos de comportamiento, donde se experimenta una carga emocional excesiva, y también los escasos recursos con los que disponen para tener mejor rendimiento en sus obligaciones, como los incentivos económicos y agradecimientos sociales por el excelente desempeño.

El trabajo policial está asociado a una alta carga emocional, derivada tanto del contacto frecuente con la violencia y la criminalidad, como de factores organizacionales como la carga de trabajo, los turnos prolongados o la falta de apoyo institucional. Según Sánchez y Robles (2021), los agentes que poseen mayores niveles de inteligencia emocional presentan una mayor resistencia al estrés, mejor desempeño y una reducción significativa del agotamiento emocional.

Por medio de esta investigación se pretende generar mayor conocimiento sobre las variables en estudio en los policías, como factores protectores del bienestar de la salud mental, como las habilidades emocionales que nos ayudan en situaciones que se presentan.

La propuesta de investigación se ha organizado según estructura de la universidad Autónoma de Ica. Capítulo I. La introducción, presentación de la problemática de las variables, aspectos generales. Capítulo II. Se describe el planteamiento de la problemática, de las variables a nivel universal, nacional, regional y local e institucional. Capítulo III. Marco teórico, se desarrolla los

siguientes puntos, los antecedentes que son investigaciones similares a nuestro estudio y bases teóricas que avalan nuestra investigación. Capítulo IV. Se presenta la metodología, el enfoque, diseño, nivel y tipo; de igual manera, se describen las técnicas y los instrumentos con la que recogerá la información. Capítulo V corresponde a los resultados estadísticos. Capítulo IV Análisis de resultados VII. Discusión de resultados. Finalmente se presentan las conclusiones, recomendaciones, referencia bibliográficas y anexos

II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

2.1. Descripción del problema

La labor policial es actualmente un trabajo duro, que requiere de mucho esfuerzo, que se toma con mucha responsabilidad y está constantemente expuesto a acontecimientos tristes y perjudiciales todo esto puede conllevar al deterioro de su salud física, mental y emocional, debido a estos factores no podrá tener un buen rendimiento laboral y esto sería perjudicial para la entidad donde ejerce, es de esta manera que los policías no cuentan con un bienestar psicológico adecuado en su vida diaria. Estudios recientes señalan que los trabajadores con altos niveles de inteligencia emocional muestran una mayor capacidad de resiliencia y adaptación frente a situaciones estresantes, lo que contribuye a una mejor salud mental y desempeño laboral (Cabello, et al., 2021).

En el contexto internacional la inteligencia emocional ha creado gran relevancia estos últimos años, en los ámbitos académicos, organizacionales. Según Mayer y Salovey (2004) la inteligencia emocional hace referencia a la capacidad de percibir, entender, controlar y emplear las emociones de una forma más eficaz. En el ámbito global, diversas investigaciones han demostrado que una elevada inteligencia emocional se vincula con un rendimiento laboral mejor, liderazgo efectivo y bienestar psicológico

En cuanto al estrés laboral Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), es uno de los principales problemas de salud en el mundo y puede desencadenar diversas enfermedades físicas y mentales (OMS, 2020). El estrés puede originarse por múltiples factores, como la sobrecarga de trabajo, la presión por el cumplimiento de metas, la falta de reconocimiento, y las relaciones interpersonales conflictivas.

La inteligencia emocional se ha transformado en un factor importante para mitigar el estrés laboral en entornos laborales latinoamericanos. Estudios como los de Salovey y Mayer (1990) en su investigación definen la inteligencia emocional una habilidad para percibir, entender y regular las emociones, habilidad que ha demostrado ser esencial para enfrentar demandas laborales

intensas. En América Latina, recientes investigaciones evidencian que trabajadores con alta inteligencia emocional presentan bajos niveles de estrés (García-Sancho et al., 2017).

En este contexto según Velásquez et al. (2022) analizó el estrés laboral en trabajadores en cinco países de Latinoamérica, revelando que el 47,8% de los encuestados reportaron niveles altos de estrés. Perú presentó la mayor prevalencia con un 52,4%, seguido de Ecuador con 49,7%. Entre los factores asociados destacan la sobrecarga laboral, la inseguridad en el empleo y la falta de reconocimiento.

En el Perú la inteligencia emocional se ha consolidado como un factor protector frente al estrés laboral, especialmente en entornos urbanos como Lima, donde las exigencias laborales suelen ser altas. Según un estudio realizado por Chávez y Ramírez (2022), el 68.4% de los trabajadores limeños encuestados presentaron niveles moderados a altos de estrés laboral, siendo los sectores de salud y educación los más afectados.

En el ámbito laboral de Perú, el estrés en el trabajo se ha transformado en un problema en aumento que impacta directamente en el bienestar mental y el rendimiento de los empleados. De acuerdo con cifras del Ministerio de Salud del Perú (MINSA, 2023), más del 60% de los trabajadores en la nación presentan síntomas de estrés asociados a sus responsabilidades laborales, tales como fatiga emocional, ansiedad y desempeño deficiente. Esta circunstancia se intensifica en áreas como la salud, la educación y los servicios, donde las demandas emocionales son altas.

En el contexto laboral a nivel local Lima, Perú se ha observado un incremento considerable el estrés en el trabajo, situación que impacta negativamente el rendimiento de los empleados en diversos sectores. Según la Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo (ENCT) del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (2022), un 62,3 % de los trabajadores en Lima Metropolitana expresaron sentir estrés por la sobrecarga de trabajo, escasez de recursos o disputas interpersonales en el trabajo. Esta situación

se vuelve aún más alarmante cuando se considera la escasa implementación de estrategias de regulación emocional en los ambientes de trabajo.

Asimismo, estudios recientes demuestran que una elevada inteligencia emocional puede disminuir de manera significativa los índices de estrés en el trabajo y potenciar la salud mental de los empleados (Caballero & Palacio, 2020). No obstante, en Lima, las acciones institucionales dirigidas a potenciar esta habilidad emocional en los trabajadores del sector público y privado son escasas. Ante este desafío, se presentó la necesidad de investigar cómo la inteligencia emocional incide en la disminución del estrés en el trabajo en los empleados de Lima, con el objetivo de formular propuestas que fomenten el bienestar emocional y mejoren el ambiente laboral. La falta de programas de prevención y la limitada capacitación en competencias emocionales empeoran un escenario que, de no ser tratado, podría tener consecuencias dañinas tanto para la salud del empleado como para los índices de productividad en el trabajo.

En cuanto a la realidad problemática, en la institución de la dirección de tecnología, información y comunicación de la policía nacional del Perú, se observa que hay problemas en cuanto al control emocional, manejo de habilidades de las emociones, muchas veces frente a los encargos que le hacen al personal policial, no emiten una respuesta rápida, no los conlleva a dar soluciones proactivas en consecuencia a tomar decisiones que lleven consigo a buscar soluciones positivas asertivas. Esto conlleva al personal policial aun agotamiento emocional, a menudo esto se traduce aun estrés laboral que genera una sobre carga de trabajo, se evidencia quejas a una respuesta no efectiva y rápida que puede hacer la policía frente a las demandas en la población civil y que ha traído consigo dificultades tanto en la inteligencia emocional y estrés laboral.

2.2. Pregunta de investigación general

¿Cuál es la relación entre inteligencia emocional y estrés laboral en el personal de la dirección de tecnología, información y comunicación de la policía, Lima 2025?

2.3. Preguntas de investigación específicas

¿Cuál es la relación entre atención a los sentimientos y estrés laboral en el personal de la dirección de tecnología, información y comunicación de la policía Lima, 2025?

¿Cuál es la relación entre claridad emocional y estrés laboral en el personal de la dirección de tecnología, información y comunicación de la policía, Lima, ¿2025?

¿Cuál es la relación entre reparación de las emociones y estrés laboral en el personal de la dirección de tecnología, información y comunicación de la policía, Lima ,2025?

2.4. Objetivo General y específicos

Determinar la relación entre Inteligencia emocional y estrés laboral en el personal de la dirección de tecnología, información y comunicación de la policía, Lima, 2025.

Objetivos específicos

Determinar la relación entre atención a los sentimientos y estrés laboral en el personal de la dirección de tecnología, información y comunicación de la policía, Lima, 2025.

Determinar la relación entre claridad emocional y estrés laboral en el personal de la dirección de tecnología, información y comunicación de la policía, Lima, 2025.

Determinar la relación entre reparación de las emociones y estrés laboral en el personal de la dirección de tecnología, información y comunicación de la policía, Lima, 2025.

2.5 Justificación e importancia

Justificación. La investigación se justifica considerando los siguientes criterios:

Teórica: La investigación es significativa ya que facilita entender la relación entre las dos variables de estudio en la evolución de la gestión de las emociones del personal frente al estrés. Este estudio se fundamentará en teorías como Mayer y Salovey (1995), evalúan la inteligencia emocional basándose de aptitudes mentales y adaptivas y Maslach (2009), es una de las precursoras en la investigación del estrés laboral, puntualiza el burnout como una solución pertinaz a estresores emocionales e interpersonales persistentes en el entorno laboral. Esta respuesta se manifiesta en tres dimensiones principales: Agotamiento emocional, Despersonalización y Baja realización personal.

Metodológica: La investigación, es de tipo básica, con un diseño no experimental, de nivel correlacional, enfoque cuantitativo. Este procedimiento metodológico tiene como propósito medir la relación entre inteligencia emocional y estrés laboral. Procedimiento que busca confirmar la hipótesis de investigación a través de métodos estadísticos. Para lo cual debe poner énfasis en las propiedades de calidad de los instrumentos empleados para la recopilación de los datos, herramientas que gozan de validez y fiabilidad.

Práctica: Los hallazgos de este estudio serán valiosos para la entidad policial que podrá utilizar estos resultados para establecer programas de intervención, tales como talleres y seminarios dirigido a los empleados de la institución, con el respaldo de expertos de salud mental. El determinar la correlación entre la inteligencia emocional y el estrés en el trabajo se constituye en un aporte valioso para la toma de decisiones.

Importancia

En la investigación según Goleman (1998), el desarrollo de la inteligencia emocional en los entornos laborales permite mejorar las relaciones interpersonales y la productividad, lo cual es esencial en organizaciones donde el trabajo en equipo y la gestión del estrés son elementos clave para un buen desempeño. Por lo tanto, esta investigación abordará la problemática entre la relación de las variables en estudio del personal policial, debido a que se observa cómo el estrés laboral perjudica notablemente la salud, generando consecuencias como la falta de compromiso, deserción laboral, falta de empatía y escaso trabajo en equipo.

Es importante poner en práctica la IE, ya que esto permite una mejora en el manejo de emociones. Esta investigación es altamente pertinente en la labor que realizan los efectivos policiales debido a las exigencias psicológicas, físicas y emocionales propias de su trabajo. La naturaleza de su función implica enfrentar situaciones de alto riesgo, presión constante, toma de decisiones inmediatas y contacto frecuente con violencia, lo cual puede generar altos niveles de estrés. En este contexto, la inteligencia emocional se convierte en una herramienta fundamental, ya que permite a los policías reconocer, comprender y regular sus emociones, mantener el autocontrol y establecer relaciones más empáticas y efectivas con la ciudadanía (Goleman, et al 2016).

Su impacto social es considerable, puesto que la mejora del ambiente laboral y de la salud mental de los policías influye positivamente en la calidad del servicio que brindan a la sociedad. Además, la investigación se ordena con el Objetivo de Desarrollo Sostenible: ODS 3 Salud y Bienestar, impulsando la necesidad de ofrecerles un adecuado apoyo de salud mental y física y ODS 8, Trabajo decente e incremento económico, al promover entornos laborales saludables y emocionalmente sostenibles.

2.6. Alcance y limitaciones

Alcances

Alcance metodológico. El estudio corresponde al nivel correlacional, es decir, busca ver si existe una relación entre las variables del estudio, sin cambiar las condiciones de los participantes. Su enfoque cuantitativo ya los datos se recogió a través de cuestionarios.

Alcance teórico. El estudio se fundamenta en la variable inteligencia emocional con la teoría de Mayer y Salovey (1995) quienes destacan la importancia en las aptitudes mentales y adaptivas. En cuanto a la variable estrés laboral la teoría de Maslach (2009), Este marco teórico permitirá analizar cómo la regulación emocional puede influir en la percepción y afrontamiento del estrés en el ámbito policial, un contexto caracterizado por alta exigencia y presión.

Alcance muestral. La muestra estará conformada 100 policías, del personal administrativo y operativo de la Dirección de Tecnología, Información y Comunicación de la Policía Nacional del Perú en Lima, seleccionados mediante un muestreo censal.

Alcance espacial. La investigación se desarrollará en la Dirección de Tecnología, Información y Comunicación de la Policía Nacional del Perú, ubicada en la ciudad de Lima. Este espacio resulta relevante porque concentra personal expuesto tanto a demandas técnicas de alto nivel como a la presión organizacional propia de la labor policial.

Alcance temporal. El estudio se desarrolló en el año 2025. Tiempo que se desarrolló los resultados estadísticos y momento en que recolectaron los datos.

Limitaciones

El factor que más nos afectó en esta investigación fue el tiempo, ya que ambas investigadoras por el horario de trabajo no coincidíamos mucho en el tiempo,

tuvimos que organizarnos y sé logró coordinar y plantear horarios fijos en los fines de semana y también algunos tiempos libres o de descanso en el trabajo lo aprovechábamos para poder avanzar con el objetivo propuesto.

Por otro lado, tuvimos contrariedad en la firma de los documentos en el centro policial, ya que cada cierto tiempo hay cambio de jefes e implementan nuevos roles en cada gestión, el nuevo jefe no tenía conocimiento de nuestra investigación, tuvimos que reunirnos con el jefe anterior para pedir esclarecer el suceso y al final obtuvimos la firma y cello del nuevo jefe y contando con su total apoyo en nuestro trabajo de investigación.

El colapso de las aplicaciones de zoom y meet, donde se presentaban interferencias al momento de comunicarnos fluidamente entre ambas investigadoras, el tiempo limitado que tienen las aplicaciones hacen perder la ilación durante la recopilación de información entre nuestras variables de estudio fueron dificultades que limitó el avance frecuente y rápida, pero con mucho entusiasmo y el apoyo emocional de nuestro asesor se logró la meta trazada.

III. MARCO TEÓRICO

3.1. Antecedentes

Antecedentes Internacional

Milan y Escondon (2021) El objetivo de su investigación fue determinar la relación entre las variables en estudio en el personal, mediante el método de enfoque cuantitativo y tipo correlacional. Su estudio de muestra se conformó por 29 enfermeras y 2 enfermeros a quienes se aplicó el TMMS-24 para evaluar las dimensiones de la IE y el EAE-S que evalúa los grados de estrés. Los resultados generales del estrés laboral, muestra que el 54% presentó niveles bajos de estrés y para inteligencia emocional se identificó niveles adecuados 43%. Finalmente, los hallazgos demostraron que no existe una

relación significativa ($p=0$) en las variables de estudio en un hospital de Colombia.

Acuña y Salazar (2024) su investigación tuvo propósito de examinar la relación entre la inteligencia emocional y el estrés laboral de los empleados en una empresa privada de Quito, método utilizado cuantitativo que involucró a 111 empleados. Los instrumentos empleados el Test de Estrés Laboral y el Cuestionario de Problemas Psicosomáticos CPP (Hock, 1988, adaptado por García et al., 1993), así como el Test de inteligencia emocional TMMS-24 de Mayer y Salovey. En los hallazgos se observó que el 52.3% de los colaboradores presenta un nivel moderado de IE. En cuanto al estrés laboral, se determinó que el 37.8% de los empleados experimenta un estrés leve. La correlación entre las dos variables, como el valor de Significación bilateral es (p) 0.07 es mayor a 0,05, se afirma con el 99% de confianza que existe correlación relevante y negativa baja en las dos variables. Finalmente, se destaca que ambos géneros muestran un nivel de inteligencia emocional similar (medio).

Muñoz y Sánchez (2022) su estudio, tuvo como objetivo analizar la inteligencia emocional y el estrés laboral en los docentes en una escuela Superior Politécnica de Chimborazo. Se trata de una investigación cuantitativa, de tipo documental, de carácter descriptivo y correlacional, con diseño transversal; se utilizó con un grupo de 100 profesores. sus instrumentos fueron: “Traite-Meta Mood Scale (TMMS) – 24”, para evaluar la inteligencia emocional; y, el “Cuestionario OIT-OMS”, para evaluar estrés laboral. Entre los hallazgos más relevantes en inteligencia emocional en sus tres dimensiones se destacan los porcentajes; atención el 46% de los profesores tuvo escasa, claridad el 77% y reparación el 77%. Respecto al estrés laboral el 49% de los docentes experimenta estrés en el trabajo, siendo el nivel más notable del intermedio de estrés. A través de la correlación de Pearson se observa que los hallazgos se enmarcan en los indicadores relativos a la correlación ($-0,005$) y dependencia entre las variables. Concluyendo que existe relación positiva entre los objetivos inteligencia emocional y estrés laboral.

Borja (2021) su objetivo fue determinar los factores que influyen en el estrés laboral y si la inteligencia emocional puede disminuirlo en los enfermeros del hospital en Ecuador 2021. Los instrumentos fueron cuestionarios en escala Likert para las variables. Su estudio se basa en un enfoque cuantitativo de carácter investigativo, de nivel causal; de diseño no experimental de corte transversal. La población fue compuesta por 151 empleados. Como resultado se encontró una correlación a través de estadístico de Chi – cuadrado con un valor de 0,08 entre las variables de estudiadas y con un resultado de 0,07 entre IE y satisfacción laboral, siendo el nivel de asociación a través de la correlación de Spearman de 0,04 para estrés laboral y 0.01. Finalizando que los factores influyentes en el estrés laboral tienen relación con la inteligencia emocional.

García y Rodríguez (2022) en su estudio sobre la inteligencia emocional y el estrés en el trabajo en empleados del sector sanitario en España. El objetivo fue examinar la relación entre las variables. EL diseño de su investigación fue correlación cuantitativa, se utilizó una perspectiva descriptiva, la muestra estuvo compuesta por 250 expertos en salud. Las herramientas, fueron la escala bar-on de inteligencia emocional (eq-i) y el cuestionario de estrés en el trabajo (cohen & williamson, 1988). El promedio de calificaciones en la variable inteligencia emocional alcanzó el 90%, y en un grado elevado de estrés, con un promedio del 75% en la escala de estrés laboral. Se descubrió un vínculo negativo relevante entre la inteligencia emocional y el estrés en el trabajo ($r = -0.42$, $p < 0.01$), lo que señala que, conforme se incrementaba la inteligencia emocional de los empleados, los índices de estrés se reducían. Los hallazgos indican que la inteligencia emocional ejerce un efecto considerable en la disminución del estrés en el trabajo de los empleados del sector de la salud.

Antecedentes nacionales

Vargas y Villanueva (2022). En su estudio plantearon la meta de determinar la relación entre la inteligencia emocional y el estrés laboral en personal del

Centro de Salud Miraflores. En cuanto a la metodología consideraron un enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo, con diseño correlacional, de corte transversal, asumiendo una población de estudio de 27 profesionales de la salud a quienes se les aplicó la “Escala de Rasgos de Meta conocimientos sobre Estado de Inteligencia Emocional”. TMM-24 de Salovey y Mayer 1995”, y el “Cuestionario de Problemas Psicosomáticos” CPP de Hock 1988. Entre los resultados alcanzados se tiene que el 59.3% del personal de salud mostraron un nivel medio de inteligencia emocional mientras lo referido al estrés laboral un 44.5% del personal de salud se ubicó en un nivel que no presenta estrés, en cuanto al resultado inferencial según la prueba de correlación R de Pearson, se muestra una relación inversa, baja no significativa ($R = -0.09$). Concluyendo que si hay una relación inversa baja no significativa entre la IE y sus dimensiones.

Berrocal y Farfán (2021). Hicieron una investigación sobre IE y EL en docentes de la I.E.P. Sr Alexander Fleming 2021, El objetivo fue establecer si existe relación entre variables descritas. Su investigación fue de tipo cuantitativo y nivel correlacional no experimental, corte transversal. La muestra fue en 30 docentes, los instrumentos que utilizaron para estudiar la variable de IE fue el Ice de BarOn que es una encuesta de tipo Likert de 133 ítems mientras que para la segunda variable se utilizó el Cuestionario de Estrés Laboral en profesores de tipo Likert de 22 ítems y 7 alternativas de respuesta. Los resultados 63% presenta un nivel de estrés apto y en cuanto estrés laboral con supervisión 59.9% en grado alto de estrés, en la prueba de Spearman que se utilizó se encontró un nivel de significancia de 0.003 y un coeficiente de correlación de $-0,528$ lo que nos llevo

a la confirmación. Concluyendo una conexión notable e inversamente proporcional entre las variables.

Chuquillanqui (2024). El objetivo de la investigación fue identificar la relación entre la inteligencia emocional y el estrés laboral de una instalación militar del VRAEM. Su estudio fue cuantitativo, empírica, de estrategia asociativa y diseño correlacional simple. su muestra de 105 oficiales hombres

y mujeres. Se utilizó un muestreo no probabilístico intencional. Instrumentos para estrés laboral de la OIT-OMS y la Escala de inteligencia emocional de Wong-Law (WLEIS). Resultados mostraron en mujeres un promedio en IE de 60.5, % en hombres un promedio 59.0, % en cuanto a estrés laboral las mujeres un promedio de estrés laboral de 110.2, % con una desviación estándar de 13.93, % mientras que los varones alcanzaron un promedio de 111.9, con una desviación estándar de 12.02.%. La correlación es 0.37 y un p-valor de 0.001, la evidencia suficiente para poder afirmar que existe una correlación negativa, media y significativa. En conclusión, determina la importancia de ambas variables y su relación como efecto negativo.

Ramírez y Quispe (2021). El Objetivo de su estudio fue determinar la relación entre la inteligencia emocional y el estrés laboral en los profesionales de salud del Hospital Nacional Dos de Mayo en Lima. El estudio fue de tipo cuantitativo, correlacional y de diseño no experimental de corte transversal. La muestra estuvo conformada por 120 empleados de la salud. Instrumentos Para medir la inteligencia emocional se utilizó el Inventario de Inteligencia Emocional de Bar-On (EQ-i), Para el estrés laboral se aplicó el Cuestionario de Estrés Laboral de la OIT-OMS. En los resultados fueron para Inteligencia emocional el 47.5% de los participantes presentó un nivel medio, el 35.8% alto y el 16.7% bajo y en estrés laboral el 41.7% presentó un nivel alto, el 38.3% nivel medio y el 20% nivel bajo y en el resultado spearman se obtuvo una correlación negativa significativa entre inteligencia emocional y estrés laboral ($\rho = -0.623$, $p < 0.01$), lo que indica que a mayor inteligencia emocional, menor de estrés laboral. Concluyendo que existe una relación inversa y significativa entre ambas variables en los profesionales de la entidad en estudio.

De los Ríos (2023). El objetivo fue establecer la conexión entre la inteligencia emocional y estrés laboral en los profesionales de enfermería del hospital de breña lima. El método hipotético deductivo, a través de un enfoque cuantitativo de tipo correlacional, un diseño no experimental. Se utilizo el método de encuesta con 108 profesionales de la salud y el instrumento un

cuestionario para la variable Inteligencia emocional y estrés laboral fue una adaptación del estudio de Gonzales y Sánchez. La investigación concluyo una validez y confiabilidad apta para su aplicación. En el estudio estadístico que realizo para la investigación es el coeficiente de Rho Spearman para determinar la relación. Resultados: EL 50% del personal de enfermería tienen un nivel baja de inteligencia emocional y nivel de estrés medio de 51.9%. respecto a la relación de las variables tuvieron un coeficiente de correlación con Sig, ($p=.032$). finalizando que existe una correlación estadísticamente relevante entre el grado de IE y estrés en el trabajo.

3.2. Bases Teóricas

Inteligencia emocional

Definiciones de Inteligencia Emocional: Se describe como la habilidad para percibir, entender, manejar y utilizar eficazmente las emociones propias y ajenas en diferentes contextos sociales y personales. Esta competencia no solo implica reconocer las emociones, sino también regularlas y aplicarlas para facilitar el pensamiento, la toma de decisiones y las relaciones interpersonales (Mayer, 2016; Goleman, 2021).

Según Mayer, et al (2016), la inteligencia emocional es la habilidad para razonar sobre las emociones, y de usar las emociones para mejorar los comportamientos. Por su parte, Goleman (2021) amplía el concepto, integrando competencias como la empatía, la autorregulación, la motivación y las capacidades sociales, que es esencial para el triunfo tanto en el ámbito profesional como personal.

La inteligencia emocional (IE) alude a la capacidad de reconocer, identificar y gestionar las propias emociones, así como las emociones ajenas, para guiar el pensamiento y la conducta de manera efectiva. En los últimos años, el concepto ha evolucionado hacia una visión más integral, que incorpora aspectos de bienestar, empatía y adaptabilidad en contextos sociales y laborales complejos (Mayer, et al, 2021). Según Petrides et al.

(2022), la IE también se vincula estrechamente con la regulación emocional y la toma de decisiones en situaciones de alta presión.

El enfoque de Mayer y Salovey, introducido en 1990, marca un avance significativo en la definición de IE. Estos investigadores describen la habilidad como la facultad esencial para identificar, valorar y expresar emociones con exactitud. Destacan, además, la importancia de generar y utilizar emociones que apoyen el proceso cognitivo (Costa et al., 2021).

El enfoque de Mayer y Salovey, introducido en 1990, marca un avance significativo en la definición de IE. Estos investigadores describen la habilidad como la facultad esencial para identificar, valorar y expresar emociones con exactitud. Destacan, además, la importancia de generar y utilizar emociones que apoyen el proceso cognitivo (Costa et al., 2021)

Teorías de la Inteligencia Emocional.

Francis Galton (1822–1911) Influyente en varias disciplinas, incluyendo la psicología, la estadística, y la biología. Fue primo de Charles Darwin y es conocido principalmente por haber fundado la eugenesia. Sus principales teorías son:

Galton acuñó el término eugenesia, planteo que la sociedad debería fomentar la reproducción entre personas con “buenas” características hereditarias y desalentarla entre quienes tuvieran características “menos deseables”.

Inspiración: Basado en la teoría de la evolución de Darwin, Galton aplicó la selección natural a los humanos desde una perspectiva social.

crítica: Esta teoría ha recibido numerosas críticas por sus repercusiones éticas y ha servido como fundamento ideológico para políticas racistas y discriminatorias en el siglo XX.

Mayer y Salovey (1997) proponen en su teoría a la destreza para identificar, manifestar y apreciar los sentimientos de una manera auténtica, la habilidad para acoger y crear emociones que promuevan el razonamiento; el método para entender las emociones y el entendimiento emocional y la

destreza para controlar los sentimientos promoviendo un crecimiento intelectual y emocional.

La propuesta de Goleman (1998 y 2001), se fundamenta en una serie de habilidades que conceden el uso de los sentimientos hacia uno mismo y las emociones ajenas. Se propone un enfoque del desarrollo y sugiere una teoría de rendimiento que se aplica directamente al entorno organizacional y laboral, enfocándose en la predicción de la excelencia en el trabajo. Se considera una teoría interdisciplinaria que se fundamenta en la cognición, motivación, personalidad, inteligencia y neurociencia. El primer modelo fue diseñado en cinco fases en (1998) y posteriormente se redujeron a solo cuatro en el año 2001: autoconciencia, autocontrol, conciencia social y gestión de las relaciones. las habilidades son entendidas no solo como características de personalidad, sino también como componentes de la inteligencia emocional, especialmente las que integran las habilidades para conectarse de manera afirmativa y optimista con los demás.

BarOn (1997) en su teoría inteligencia no cognoscitiva se fundamenta en las competencias, en detallando cómo una persona se interactúa con las de su ambiente. Por lo tanto, la inteligencia emocional y social, se refiere a la destreza del individuo para unirse de forma gratificante con el resto, creando el apego y resolviendo conflictos.

El modelo compone de cinco elementos:

a) Elemento interpersonal: es la capacidad de ser consciente, de relacionarse y comprender a los otros.

b) Elemento intrapersonal: es la destreza para dominar impulsos y controlar fuertes emociones.

c) elemento de manejo del estrés: es la destreza de poseer una perspectiva positiva y optimista.

d) elemento de estado de ánimo: capacidad para adecuarse a las variaciones y solucionar problemas de naturaleza social y personal.

Gardner (1995) define en su investigación inteligencias múltiples nueve tipos de inteligencia. En cual percibimos que en todos los individuos se

desarrolla un nivel particular de inteligencia, resultado de la asignación biológica de los individuos, de su interacción con su entorno y de la cultura en la que crecen. Explica que no siempre las notas más altas tienen como resultado buenos profesionales. La inteligencia es la habilidad que se desarrolla, aunque es imposible prohibir el componente genético. Hasta la fecha, Howard Gardner y su grupo de la universidad privada de Harvard han reconocido 9 distintos tipos:

Lingüística: Habilidad de utilizar las palabras en estilo correcto, de manera escrita u oral, por ejemplo, lo poseen los abogados, periodistas, escritores.

Lógico matemático: Habilidad para utilizar los números de forma útil y pensar correctamente por ejemplo en ello encontramos a los matemáticos, científicos, ingenieros.

Cinestésica- corporal: Es la destreza de utilizar todo cuerpo humano, sentimientos y pensamientos, por ejemplo, encontramos a los deportistas, bailarines, actores.

Musical: Es una habilidad de observar, expresar y transformar las notas musicales, por ejemplo, se puede observar en los músicos, artistas.

Espacial: habilidad de razonar en 3 factores, se fundamentó en el desarrollo de un modelo mental en características por ejemplo se observa en los jugadores de ajedrez y los geógrafos, etc.

Interpersonal: Es la habilidad de comprender a los demás e interactuar con ellos. Por ejemplo, lo tienen los políticos, religiosos y vendedores etc.

Intrapersonal: Es la habilidad de formar una observación de sí mismos y guiar su vida, por ejemplo, se observa en los filósofos, teólogos y psicólogos.

Naturalista: Se refiere la habilidad para diferenciar, categorizar y emplear componentes del entorno como objetos, animales y plantas, por ejemplo, lo poseen los cazadores, botánicos, paisajistas, ecologistas.

Existencial: Relacionada con las interrogantes que los individuos se plantean sobre la existencia.

La conjetura de las inteligencias múltiples, expresa un conocimiento más extenso del individuo y de las diferentes maneras que posee para memorizar y manifestar su cognición social e intelectual.

Dimensiones de la Inteligencia Emocional.

Se considera la propuesta de Mayer y Salovey (1995), evalúan la inteligencia emocional basándose de aptitudes mentales y adaptivas que están conceptualmente vinculadas en los principios siguientes.

Dimensión 1: Atención a los sentimientos.

Habilidad para ordenar y definir lo relacionado a sus emociones y de los demás, significa afianzar análisis y descifrar con precisión las directrices emocionales de las señas faciales, movimientos corporales o tono de la voz. En otras palabras, nos muestra el grado que el individuo puede alcanzar para identificar sus sentimientos como sus corazonadas funcionales y cognitivas, como también acarrear la destreza para conocer oportunamente la autenticidad y honradez de las emociones manifestadas por los demás individuos.

Dimensión 2: Claridad Emocional

Compromete la facultad para considerar los sentimientos en el momento que meditamos, analizamos o solución de dificultades. Esta habilidad se justifica en como las emociones se oponen al sistema cognitivo y nuestros afectos contribuyen a nuestras decisiones incluso respaldan la priorización de nuestro desarrollo cognitivo primordial enfocando la atención en lo que verdaderamente es esencial.

Dimensión 3: Reparación de las emociones

Es la dimensión más compleja de la eficacia mental, comprende la capacidad para estar exento de las estimas positivos y negativos, además de la capacidad para estructurar las habilidades propias y variadas utilizando los afectos negativos y potenciando los afirmativos. El uso de nuestro universo intrapersonal e interpersonal tiene un impacto relevante en la regularización

de los pensamientos de las personas, estableciendo varios patrones de regulación emocional que alteran nuestras emociones

Importancia del estudio de la Inteligencia Emocional

La investigación en inteligencia emocional es vital hoy en día, pues facilita a las personas entender, manejar y regular sus propias emociones, además de interpretar y reaccionar de manera apropiada a las emociones ajenas. Esta competencia es esencial para potenciar las relaciones interpersonales, el desempeño en el trabajo y el bienestar global. De acuerdo con Goleman (2021), la inteligencia emocional no solo incide en el triunfo personal, sino que también es una habilidad esencial para el liderazgo y la toma de decisiones eficaces en contextos complejos. El aumento en el cuidado de la salud mental y el crecimiento socioemocional en entornos educativos y laborales subraya la importancia de incorporar la inteligencia emocional en programas de formación y tácticas organizativas.

Inteligencia Emocional en el contexto laboral.

Daniel Goleman (1995): Es uno de los nombres más destacados en el campo de la inteligencia emocional. Su libro "*Inteligencia Emocional*" popularizó el concepto y su relevancia en varios aspectos de la vida, incluyendo el entorno laboral. Goleman describe la inteligencia emocional como una combinación de habilidades emocionales y sociales que son cruciales para el éxito personal y profesional. Es un tema de gran relevancia hoy en día, dado que múltiples estudios que han descubierto y evidenciado que es una aptitud esencial para el triunfo en la vida. Fomenta al bienestar personal, y una autoestima adecuada, el crecimiento de la empatía, y a la presencia de buenos sentimientos y pensamientos auténticos.

López et al. (2007) Consideran que la IE es de suma relevancia en el ámbito policial, ya que, en el desempeñar de sus tareas, se enfrentan con circunstancias extremadamente exigentes en el aspecto emocional. Los policías son los responsables del orden público y de la seguridad de los ciudadanos, y poseen como herramienta de trabajo un arma letal, que es el arma de fuego. En este sentido, es importante que tengan la habilidad de

reconocer sus propios sentimientos, y de manejarlas correctamente, esto les permitirá realizar sus labores con mayor eficiencia. A si mismo los policías con una correcta IE enfrentan las situaciones de estrés eficientemente solucionando los problemas, reflexionando sobre el mismo, p respondiendo adecuadamente en su trabajo.

Por lo tanto, según la investigación estos autores mencionan que una adecuada inteligencia emocional en el campo policial tiene una influencia y de acuerdo a sus datos de su investigación, tener una correcta inteligencia emocional en el ámbito policial tiene un impacto positivo en la estabilidad emocional. De esta manera los aspectos apoyan el bienestar mental de los policías, como en las interacciones personales como la realización de su labor. La estabilidad emocional, la interacción social, la sensación de la obligación, la preocupación y confianza hacia los demás, el compromiso y exigencia personal en el trabajo, el uso de adecuadas tácticas apropiadas para gestionar el estrés y mantener un buen estado mental. Por lo tanto, todos estos factores promueven el bienestar mental de los policías, como en sus interacciones personales como ejecución del trabajo (Extremera & Fernández-Berrocal, 2005).

Perspectiva Epistemológica

Desde la epistemología la rama de la filosofía que estudia el conocimiento y la inteligencia emocional puede ser abordada en términos de cómo se conoce, valida y justifica el conocimiento emocional. Implica cuestionarse: ¿cómo sabemos que una emoción está bien gestionada?, ¿es la IE un conocimiento válido?, ¿cómo se mide? Daniel Goleman (1995) es el autor más influyente en popularizar el concepto de IE. Aunque su enfoque es más psicológico que filosófico, su obra tiene implicaciones epistemológicas al considerar la IE como una forma legítima de conocimiento y competencia cognitiva.

Howard Gardner (1983). creador de la teoría de las inteligencias múltiples, introduce el concepto de inteligencia interpersonal e intrapersonal, que sienta una base epistemológica para la IE.

Desde una óptica crítica, Martha Nussbaum (2001). Reflexiona sobre la validez de las emociones como formas de conocimiento moral, lo que toca directamente lo epistemológico. Las emociones son formas de juicio cargadas de significado y dirigidas hacia objetos externos.

Perspectiva Filosófica

La inteligencia emocional (IE) ha sido abordada desde diversas disciplinas, y la filosofía ofrece una base profunda para comprender su naturaleza, valor y papel en la vida ética y racional del ser humano. Desde una perspectiva filosófica, la IE no se limita a la regulación de emociones, sino que implica una integración entre razón y emoción como elementos esenciales del juicio moral, la autoconciencia y la vida virtuosa (Cabezas.2014).

Aristóteles (1999). Emociones y Virtud Aristóteles fue uno de los primeros filósofos en destacar la importancia de las emociones en la vida ética. En su *Ética a Nicómaco*, señala que una persona virtuosa no solo actúa bien, sino que siente de manera adecuada frente a las circunstancias. Para él, la educación emocional es clave para alcanzar la *eudaimonía* (felicidad o florecimiento humano).

Martha Nussbaum (2001). Emociones como Juicios de Valor La filósofa contemporánea Martha Nussbaum argumenta que las emociones están profundamente ligadas a creencias y juicios racionales. Para ella, las emociones son evaluativas: reflejan cómo valoramos a las personas, los eventos y nuestras propias vidas.

Goleman (1995). Inteligencia Emocional y Filosofía Práctica, Aunque Goleman no es filósofo, su obra ha tenido eco en la filosofía práctica. Goleman propone que la inteligencia emocional implica habilidades como el autocontrol, la empatía y la motivación, esenciales para el bienestar individual y social. Su visión se alinea con tradiciones filosóficas como el estoicismo, que enfatiza el dominio racional de las pasiones.

Séneca (2004). El Gobierno de las Emociones Los estoicos, especialmente Séneca, creían que la razón debía gobernar las pasiones. No

buscaban eliminar las emociones, sino transformarlas en respuestas racionales acordes con la virtud.

Estrés Laboral

Definición de estrés laboral.

El estrés laboral, según la OMS (2022), lo caracteriza como una reacción física y emocional perjudicial que puede surgir cuando las exigencias del laborales no coinciden con las capacidades, recursos o requerimientos del empleado. Se incremento tras la pandemia por COVID-19, afectando la salud mental y física de millones de personas. El estrés prolongado puede desencadenar trastornos como ansiedad, depresión, enfermedades cardiovasculares y agotamiento profesional (burnout). La OMS reconoce el burnout como un fenómeno ocupacional desde 2019, reafirmado en actualizaciones posteriores. Promueve estrategias organizacionales para prevenirlo, incluyendo liderazgo saludable, espacios de diálogo y bienestar emocional.

Organización Internacional del Trabajo. (2022) define estrés laboral como una reacción física y emocional que ocurre cuando las demandas laborales no se corresponden con las capacidades, recursos o necesidades del trabajador. Desde 2020, con la pandemia de COVID-19 y la transición al teletrabajo, el estrés laboral ha aumentado significativamente. Teniendo como consecuencia la sobrecarga laboral, la falta de desconexión digital y la inseguridad laboral han sido clave. Las organizaciones están adaptando estrategias de bienestar para mitigar estos efectos. El estrés no solo afecta a individuos, sino también a la productividad global. Su gestión es una prioridad en el entorno laboral postpandemia.

Guerrero-Figueroa et al. (2024), define desde un enfoque psicológico, el estrés laboral es una reacción emocional y física a demandas del trabajo que sobrepasan considerablemente la destreza de las personas para controlarlas. resaltan que factores como la globalización, digitalización y competitividad han incrementado su incidencia en el entorno laboral contemporáneo.

Porras et al. (2023) refiere el estrés laboral como una respuesta emocional, fisiológicas y conductuales frente las demandas laborales, situación que puede provocar la aparición del síndrome de burnout, un estado de fatiga física, mental y cognitiva. La presencia de exceso de horas laborales y a condiciones de vida relacionadas a la profesión (lesiones físicas, riesgo biológico, accidentes, riesgos psicosociales) pueden ser algunas de las razones del estrés laboral, esto requiere de las intervenciones para tratar factores laborales, sociales y personales y evitar dichos problemas en la vida de los citados técnicos.

Teorías del Estrés laboral.

En sus diversas teorías formuladas, Guerrero (1999) incide en el contexto más relevante de los elementos mentales, pensamientos, creencias e ideas. En esta etapa, cesan la interacción con los estresores y la expresión del trastorno de estrés en el organismo. Uno de los pioneros en la investigación del trastorno de estrés fue Richard S., quien con su teoría concluyó que el estrés es dañino en todas las áreas de la vida humana. La teoría equivalente sugiere que el trastorno del estrés no es una variable simple, por lo contrario, es un método de causalidad equivalentes, individuos involucrados en el examen, la firmeza que regula la intensidad y el nivel de observación tanto psicológica como física.

En su obra "Administración de Recursos Humanos", Sherman y Bohlander (1999) no elaboraron una teoría única y original sobre el estrés en el trabajo, pero sí trataron el asunto como un componente de su enfoque holístico de la administración de recursos humanos. Su aportación se enfoca más en cómo las entidades y los departamentos de recursos humanos pueden detectar, manejar y disminuir el estrés en el trabajo para potenciar el rendimiento y el bienestar de los trabajadores.

Causas del estrés laboral: Sobrecarga de trabajo, Ambigüedad de roles, conflictos interpersonales, Falta de control sobre el trabajo e Inseguridad laboral.

Consecuencias del estrés

- Capacitación en manejo del tiempo y resolución de conflictos

- Disminución del rendimiento.
- Aumento del ausentismo.
- Problemas de salud física y mental
- Rotación del personal.
- Manejo del estrés desde RRHH:
- Evaluaciones periódicas del ambiente laboral.
- Programas de apoyo al empleado (EAP).
- Desarrollo de estilos de liderazgo positivos.
- Mejor comunicación organizacional.

La teoría de Oblitas (2004) sobre el estrés laboral se enmarca dentro de un enfoque psicológico integrador, considerando tanto factores individuales como organizacionales que influyen en la aparición del estrés en el contexto de trabajo.

Naturaleza multicausal del estrés laboral:

Oblitas sostiene que el estrés en el trabajo no tiene una única causa, sino que es producto de múltiples factores interrelacionados: individuales, organizacionales y sociales

Modelo transaccional:

Se apoya en el modelo de Lazarus y Folkman, donde el estrés se produce como resultado de la interacción entre la persona y su entorno.

Oblitas distingue entre:

Eustrés: estrés positivo que puede motivar y mejorar el desempeño.

Distrés: estrés negativo, dañino, que perjudica la salud física y mental del trabajador.

Fases del estrés laboral:

según Selye (1976) señala al estrés que tiene diferentes etapas.

Alarma: primera reacción del organismo ante el estímulo estresante.

Resistencia: el cuerpo intenta adaptarse al estrés continuo.

Agotamiento: si el estrés persiste, se produce un deterioro fisiológico y psicológico.

Consecuencias del estrés laboral: A nivel individual: ansiedad, depresión, fatiga, enfermedades psicosomáticas y a nivel organizacional: ausentismo, rotación de personal, baja productividad.

Prevención y afrontamiento: Propone estrategias tanto a nivel individual como organizacional

Dimensiones del Estrés Laboral.

Calvo y Espinoza (2021), en su investigación mencionan las siguientes dimensiones sobre el estrés laboral:

Clima Organizacional: se presenta desde el ámbito del trabajo; se refiere al ambiente de la organización, que afecta principalmente el rendimiento laboral, conducta de los colaboradores y la productividad.

Estructura Organizacional: Encuentra vinculado a la estructura jerárquica de la empresa donde se determinan las responsabilidades y el puesto correspondiente de los empleados, siguiendo una distribución jerárquica en la que se comunica.

Territorio Organizacional: Asociada a la búsqueda del sector y deberes específicas de todo empleador. También es el área propia de cada trabajador, en cual se desarrolla una determinación de pertenencia y esto sigue siendo un pilar causante de estrés.

Tecnología: Es la facilidad del colaborador a fin de trabajar en la función, en otras palabras, son los recursos que tiene la entidad empresarial para poder realizar las diligencias y también las enseñanzas para el uso correcto por los colaboradores.

Influencia del Líder: El líder ejerce un gran impacto en cada sector, considerándolo uno de los aspectos cruciales, ya que de ello depende la ejecución de las diferentes tareas y el cumplimiento efectivo de las normas.

Falta de Cohesión: Es la divergencia de los empleados, esto puede provocar abandono al objetivo, logrando ser una causa de shock emocional y estrés.

Respaldo del Grupo: Este es el grado en que el empleado alcanza el respaldo de todos los participantes, Se busca de manera constante un

respaldo dentro de una organización, para lograr todos los objetivos establecidos.

Maslach (2009), lo añade como una guía trifactorial, pero con una experiencia única que solo él lo paso:

Cansancio emocional: Es el agotamiento, que es el componente del estrés individual al que hace referencia la agente, el que establece facilidad de afecciones de cansancio provocado por presiones laborales elevadas. Se caracterizan por la acumulación y la sobrecarga súbita en las tareas hechas y el cansancio exagerado. Dicha metodología se presenta por constantes quejas que emiten los empleados por innumerables responsabilidades no culminadas para llevar a cabo eficazmente los trabajos encomendados por sus jefes inmediatos.

Despersonalización: se refiere que el factor que caracteriza a una reacción negativa e impasible frente a distintos puestos laborales , genera una respuesta al cansancio emocional, si los empleados están colaborando y llevando a cabo tareas laborales de manera exorbitantemente , iniciaran separarse y reducir lo que están haciendo, esto conlleva la disminución de la responsabilidad y el nivel de su cumplimiento en lo encomendado, con ello mejorará y se evaluará su desenvolvimiento, a realizar el mínimo esfuerzo en su centro de trabajo.

Realización personal: Dimensión que representa al factor de autoevaluación, lo que se percibe de manera restringida, vinculada a una falta de sentido de capacidad y beneficios en nuestro núcleo de trabajo, de esta forma se intensifica por la limitación de acuerdos, y de asistencia social, emocional, en diversas maneras para realizarse de una forma correcta en las carreras. De ese modo los empleadores logran tener con un comportamiento no positivo de ellos mismo y de sus colegas de trabajo.

Karasek (1979), Dicha investigación llego a la conclusión que existen altos grados de estrés en las grandes cargas de trabajo y control limitado por los colaboradores donde a continuación se mostrarán las dimensiones:

Demandas laborales. Hace referencia a los elementos como: tipo de responsabilidad laboral, obligaciones opuestas, organizaciones tergiversadas, horarios excesivos que se le han agregado de trabajo de otros colegas, alto grado de cuidado y discontinuidad casual.

Dimensión de control. Muestra a cómo trabaja los colaboradores, tiene dos técnicas: autogestión e incremento de fortalezas y actividades.

Autonomía. Es una fortaleza que tiene el empleado para observar su labor y asumir sus obligaciones de lo que le corresponde acorde a lo que se está desarrollando en el día.

Desarrollo de habilidades. Se muestra el nivel de evolución de sus fortalezas, talentos, destrezas propias como el aprendizaje y la imaginación en distintos campos de labores.

Estrés en los trabajadores

Los policías se encuentra implicados a un ritmo de vida agitada, por lo cual se le considera como una ocupación que demanda un alto estrés en sus centros laborales que realizan a diario.

Martínez (2010) menciona que la vida laboral de todo individuo es un medio importante para generar ingresos y así llevar el sustento económico a sus hogares, los policías son víctimas de altos niveles de estrés generado por los esfuerzos físicos y psicológicos, y por las excesivas horas que realizan para cumplir con las demandas laborales en sus puestos de trabajo, todo esto genera en ellos problemas de salud mental y física, está comprobado que el estrés laboral produce problemas en las Instituciones como: descontento laboral, constantes faltas al trabajo, enfermedades laborales, y disminución en la productividad laboral, etc. Lo que esto nos demuestra, es que hay estresores en las áreas laborales, deteriorando enormemente los objetivos y metas de la Institución Policial.

Importancia del control del estrés en los trabajadores

Hoy en día el personal policial sufre de trastorno de estrés, por ello se deben implementar precauciones para disminuir lo más pronto posible, así como

identificar los probables grados del trastorno de estrés y de esta manera evitar a que se genere problemas a largo plazo. En esta dirección Torres (2010) propone en su proyecto de investigación un proceso de intervención mediante actividades orientadas a brindar conocimientos teórico y prácticos en el contexto de estrés, como la intención de generar un entorno acogedor donde puedan hablar sus problemas, a la vez que pensar acerca de sus posibles arreglos. Es importante que los efectivos policiales, aprendan a reconocer y tener un mejor control del estrés desde el inicio de su trayectoria profesional. De esta manera puede prevenir el comportamiento potencial, y el perjuicio emocional y físico que genera el estrés en su estado cognitivo, emocional, etc.

Perspectiva Epistemológica

La perspectiva epistemológica del estrés laboral se fundamenta en la comprensión multidisciplinaria de los factores psicosociales que inciden en la salud mental y el desempeño de los trabajadores. Desde un enfoque constructivista, el estrés se interpreta como una respuesta subjetiva ante las demandas percibidas del entorno laboral, en función de la interacción individuo-contexto (Lazarus & Folkman, 1984). La epistemología crítica también aporta al análisis de las estructuras de poder y condiciones organizacionales que perpetúan el malestar psicológico (Dejours, 1999).

Por su parte, el enfoque sistémico subraya la importancia de considerar variables organizativas, sociales y personales de manera interdependiente (Maturana & Varela, 1980). Estas miradas permiten entender el estrés laboral no como un fenómeno aislado, sino como una construcción compleja derivada de factores culturales, estructurales y personales. El conocimiento sobre este tema se construye a través de metodologías mixtas que integran el análisis cuantitativo y cualitativo, fortaleciendo su validez y aplicabilidad (Creswell, 2014). Reconocer esta pluralidad epistemológica posibilita intervenciones más integrales y contextualizadas.

Perspectiva filosófica

El estrés laboral es estrés en el trabajo y ha sido sujeto de análisis filosóficos debido a la vida y bienestar que conlleva. En términos de filosofía existencial, el estrés en el trabajo puede notarse como una alienación de la persona ante un sistema que la considera solo un recurso a ser maximizado. La persona pierde su posibilidad de elegir, así como su libertad. Sartre dice que el individuo necesariamente se enfrenta a la angustia con múltiples formas de la misma cuando queda sumergido en estructuras sociales que restringen su elección libre. Por eso, para él, el estrés laboral no es otra cosa que manifestación de una crisis existencial personal. De alguna u otra forma, se siente a merced de una serie de demandas externas para las cuales -sin poder decidir- debe ceder la libertad de la motivación y la autenticidad. De esta manera, el estrés ya no es tan solo el resultado de un proceso biológico o psicológico, sino que es también el signo de vivir sin propósito auténticamente (Sartre 2003).

3.3. Marco conceptual

Salud mental

En este contexto, la salud mental se relaciona con la vida cotidiana de todos, implica cómo las personas interactúan con los acuerdos generales en la comunidad; cada uno equilibra sus anhelos, deseos, habilidades, emociones y valores éticos con las necesidades para complacer las exigencias de la vida. La salud mental se basa en: cómo uno se visualiza a sí mismo, cómo uno reacciona ante los demás ante las exigencias de la vida (Carranza 2022).

Inteligencias múltiples

La teoría de las inteligencias múltiples fue propuesta por Howard sostiene que la inteligencia no es una metodología única, sino una serie de habilidades específicas donde cada individuo posee en diferentes grados (Howard 1983).

Emociones: Tiene un gran cambio y evolución en nuestro día a día y actúa demasiado en casi todas las decisiones que tomamos al respecto (Bello, 2021).

sentimientos: Es una de las cuatro funciones adecuadas y evaluadoras de la conciencia humana, es una atribución racional, aunque no lógica y de cualidad individual y tendencioso (Balladares y Saiz, 2015).

Trastorno: Esta palabra se define en el ámbito de la salud, una modificación o enajenación psicológica y psíquica que cambia drásticamente el comportamiento y conducta de los individuos (Pérez, 2022).

Enfermedad: En el lenguaje cotidiano de las personas entienden por enfermedad como una idea opuesta al concepto de salud: es aquello que origina una alteración, ya sea a escala molecular, corporal, mental, emocional o espiritual (Pérez y Gardey, 2008).

Policías: Es una fuerza de seguridad, que tiene el rol de mantener el orden público y protección a la población, a través de la aplicación de distintas herramientas cívicas y sociales (Euroinnova, 2022).

IV. METODOLOGÍA

El tipo de investigación pertenece al enfoque cuantitativo, tiene cuyo propósito es medir rasgos particulares de un individuo generando una hipótesis que necesita ser confirmada a través de métodos estadísticos (Hernández et al., 2010).

4.1. Tipo y Nivel de investigación.

Tipo investigación

La investigación se centra en el estudio básico ya que se centró en generar conocimientos actualizados, para la investigación solo se procuró tener conocimientos en el estado de las variables en el estudio y su índice de correlación (Hernández et al., 2014).

Nivel

El nivel de la investigación según (Hernández et al., 2014). Se dio de forma correlacional debido que se orientó a evaluar el nivel de la correlación que existente entre ambas variables de estudio.

4.2. Diseño de la Investigación

La investigación es de diseño, no experimental de corte transversal, porque no se llega a manipular las variables en investigación, así mismo se recolectó datos en un tiempo específico, es por eso que fue una investigación transversal no experimental (Rosas, 2020).

4.3 Hipótesis general y específica

Hipótesis General.

Existe relación entre inteligencia emocional y estrés laboral en el personal de la dirección de tecnología, información y comunicación de la policía, lima, 2025.

Hipótesis Específicas.

Existe relación entre la atención a los sentimientos con el estrés laboral en el personal de la dirección de tecnología, información y comunicación de la policía, lima, 2025.

Existe relación entre la claridad emocional con el estrés laboral en el personal de la dirección de tecnología, información y comunicación PNP, de la policía, 2025.

Existe relación entre la reparación de las emociones con el estrés en el personal de la dirección de tecnología, información y comunicación de la policía, lima, 2025.

4.4. Identificación de las variables

Variable 1. Inteligencia Emocional

Salovey y Mayer (1990), fueron los primeros establecer el concepto inteligencia emocional como la habilidad de gestionar y controlar nuestras propias emociones y así como las de otros para utilizar un conductor de los pensamientos y acciones.

Dimensiones

Atención a los sentimientos

Claridad emocional

Reparación de las emociones

Definición operacional

La variable en análisis es la inteligencia emocional, que se vincula a la destreza para conocer y captar las emociones propias y ajenas. Lo cual cuenta con las siguientes dimensiones: Atención a los sentimientos, claridad emocional, reparación de las emociones. Para la evaluación de esta variable se ha utilizado la escala de TMMS-24 por sus siglas en inglés (Trait-Meta Mood Scale), fue desarrollada y elaborada por Mayer y Salovey (1995).

Variable 2. Estrés Laboral

Maslach (2009), lo define como el surgimiento del Síndrome de Burnout que surgió debido a un desbalance entre los requerimientos de la organización y los recursos individuales.

Dimensiones

Cansancio emocional

Despersonalización

Realización personal

Definición operacional

Es la respuesta transmitida por el profesional en relación a las tensiones que vivencian en sus quehaceres de cada día, se puede manifestar a través de las siguientes maneras. Cansancio emocional, despersonalización, realización personal. Como método para evaluar tenemos el cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI) está constituido por 22 ítems en forma de afirmaciones, sobre las emociones y actitudes del profesional (Maslach 2009)

4.5. Matriz de operacionalización de variables

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE VALORES	NIVELES Y RANGOS	TIPO DE VARIABLE ESTADISTICA
Inteligencia Emocional	Atención a los sentimientos	Sentir	1,2,3,4,5,6,7,8	1.Nada de acuerdo 2.algo de acuerdo	Alto: 91-120 De medio: 57- 90 Bajo: 24-56	Cualitativa Ordinal
	Claridad Emocional	Expresar	9,10,11,12,13,14,15,16	3.bastante de acuerdo 4.Muy de acuerdo		
	Reparación de los sentimientos	Comprensión	17,18, 19, 20, 21, 22, 23, 24	5.Totalmente de acuerdo		

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE VALORES	NIVELES Y RANGOS	TIPO DE VARIABLE ESTADISTICA
Estrés laboral	Cansancio Emocional	-Sobrecarga de esfuerzo emocional.	1, 2, 3, 6, 8, 13, 14,16, 20.	1= Nunca. 2= Pocas veces al año o menos. 3= Una vez al mes o menos. 4= Unas pocas veces al mes. 5= Una vez a la semana. 6= Unas pocas veces a la semana. 7= Todos los días. .	Bajo 22- 56	Cualitativa Ordinal
	Despersonalización	- Autoobservación	5, 10, 11, 15, 22.		Medio 67-10	
	Realización Personal.	-Anhelo por conseguir la plenitud	4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21.		Alto 111- 154	

4.6. Población – Muestra

Población.

Según Hernández et al. (2014), determina a la población como un grupo de elementos, seres u objetos que poseen cualidades que se encuentran bajo estudio y que esto conducen a la data perteneciente de la investigación de 100 Policías en la dirección de tecnología de la información y comunicación, PNP, San Borja.

Muestra

La muestra fue de 100 Policías, se trabajó con el 100 % de la población, por lo tanto, se planteó el tipo de **muestra censal**, Según Arias (2012), es un proceso de recopilación donde desconoce la probabilidad que tienen los componentes de la población sean seleccionados para integrar la muestra, donde la población es igual que la muestra de Policías.

Consideraciones éticas

Justicia

La justicia no debe limitarse a instituciones ideales, sino enfocarse en eliminar injusticias reales. Propone un enfoque comparativo y basado en las capacidades de las personas para vivir la vida que valoran. (Sen 2009)

Autonomía

Real Academia Española. (2024). La autonomía se refiere a la habilidad de un individuo, colectivo o entidad para tomar decisiones y actuar de manera autónoma, sin tener que depender de la influencia o supervisión externa. Significa autogestión, responsabilidad y libertad de elección en un contexto ético y jurídico. En el contexto personal, está vinculado con la autodeterminación; en el contexto social y político, con la autonomía y el autogobierno. Promover la autonomía favorece el crecimiento integral y la

implicación activa en la comunidad. Es un pilar fundamental en entornos educativos, laborales y democráticos.

Benevolencia

Se entiende como la disposición estable y voluntaria de una persona para procurar el bien de los demás, mostrando comprensión, empatía y generosidad hacia los participantes de esa manera se garantiza que la investigación confiable (Cortina 2023).

No maleficencia

Implica la obligación de no infligir daño intencionalmente. Se busca reducir los riesgos en la salud mental y evitar situaciones, que puedan generar incomodidad significativa en los participantes.

Comité de ética de la universidad

La propuesta de investigación fue evaluada por el comité de ética de la universidad autónoma de Ica con la finalidad de que el proyecto se aprobara, si hubiera alguna observación se levantará y se le renviará para su posterior aprobación.

4.7. Técnicas e Instrumentos de recolección de información.

Se empleo la Técnica de la encuesta es un conjunto de preguntas aplicadas a una muestra de personas, por lo cual permite obtener datos precisos de una población mediante la aplicación de cuestionarios, (Hernández et al 2014)

Instrumentos. Se llego a usar los siguientes: Inventario Emocional TMMS-24, que mide el nivel de inteligencia emocional e inventario para medir el estrés laboral es Maslach burnout inventory human services (MB- HSS).

Ficha Técnica del instrumento

Ficha técnica de inteligencia emocional

Nombre: La TMMS-24 está basada en Trait Meta-Mood Scale (TMMS)

Autor: Adaptación de Fernández-Berrocal, P., Extremera, N. y Ramos, N. (2004) del Trait Meta-Mood Scale (TMMS-48) de Salovey, Mayer, Goldman, Turvey y Palfai (1995).

Año: 2004

Objetivo: Evaluar la inteligencia emocional percibida (Atención a las emociones, claridad emocional y reparación emocional).

Ítems: 24

Respuestas: De elección múltiple, tipo Likert.

Tiempo de Aplicación: Requiere entre 5 a 10 min para completar el test.

Áreas: Se puede aplicar I-CE en el ámbito educativo, industrial, clínico y áreas médicas.

Validez

Para su validez, fue evaluado por de tres especialistas en profesionales de psicología contando el grado de maestría y correctamente inscritos en la SUNEDU; menciono a los siguientes. Quienes tuvieron el tiempo de evaluar con claridad, precisión, conveniencia, intención, coherencia, estructura y relevancia en el cuestionario, los cuales determinaron que si satisfacen los requisitos previamente citados por su implementación.

Confiabilidad

La confiabilidad con el alfa de cronbach es de 0.861, superando lo sugerido que sea superior de 0,7. Asegurando que dicha variable en análisis sea fiable.

Tabla 1 *Confiabilidad de la variable Inteligencia Emocional*

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,861	24

Instrumentos. Ficha técnica de estrés laboral

Nombre del instrumento: Maslach burnout inventory human services (MB– HSS)

Autor(a): Maslach y Jackson (1981)

Adaptación: Requena (2019)

Objetivo del estudio: Evalúa el síndrome de Burnout o desgaste ocupacional en profesionales de servicios humanos.

Procedencia: Perú

Administración: Individual y colectiva.

Duración: 10 a 15 minutos aproximadamente.

Muestra: 100 policias

Dimensiones: Agotamiento emocional.

Despersonalización.

Realización personal.

Escala valorativa:

Nunca.

Pocas veces al año.

Una vez al mes o menos.

Unas pocas veces al mes.

Una vez a la semana.

Pocas veces a la semana.

Todos los días.

Validez

Para su validez, fue evaluado por de tres especialistas en profesionales de psicología contando el grado de maestría y correctamente inscritos en la SUNEDU; menciono a los siguientes:

Quienes tuvieron el tiempo de evaluar con claridad, precisión, conveniencia, intención, concordancia, organización y relevancia en el cuestionario, los cuales determinaron que si satisfacen los requisitos previamente citados por su implementación.

Confiabilidad

Para llevar análisis de confiabilidad, se realizó a cabo una prueba piloto que contó con 20 policías, empleando el coeficiente de confiabilidad Alfa de Cronbach, extrayendo valores de confiabilidad de 0,707, que excedieron lo sugerido que supera el 0.7, corroborando que la variable en análisis es fiable para los instrumentos relacionados con variable de estrés laboral utilizando el cuestionario de estrés laboral MBI de Maslach.

Tabla 2 *Confiabilidad de la variable Burnout*

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,707	22

Recolección de la información

Para poder desarrollar la recolección de datos se determinó un tiempo de 6 días, en 2 horas por día donde se realizó la aplicación de los instrumentos, Inteligencia emocional La TMMS-24 está basada en Trait Meta-Mood Scale (TMMS) y Estrés laboral Maslach burnout inventory human services (MB-HSS), en el personal de la dirección de tecnología, información y comunicación PNP, donde se puso como prioridad la confidencialidad de las respuestas, seguidamente se llevó a cabo el vaciado de los cuestionarios en un software de Excel, luego se procedió al análisis de datos en el programa de SPSS, lo cual se llegó a los resultados descriptivos de la relación entre las variables de estudio.

4.8. Técnicas de análisis y procesamiento de datos

Descriptivos

El análisis descriptivo es una técnica utilizada en estadística que tiene como objetivo principal resumir, organizar y presentar datos de manera que se pueda comprender fácilmente su estructura y características básicas. Este tipo de análisis no busca establecer relaciones causales ni hacer predicciones, sino simplemente describir lo que los datos muestran (Anderson, et al 2011).

Inferencial

Es el conjunto de técnicas que permiten realizar inferencias, predicciones o decisiones sobre una población basándose en los resultados obtenidos de una muestra, utiliza métodos probabilísticos para estimar parámetros poblacionales y realizar pruebas de hipótesis (Robert et al 2019).

V. ANALISIS E INTERPRETACION DE LOS RESULTADOS

5.1. Presentación de Resultados- Descriptivos

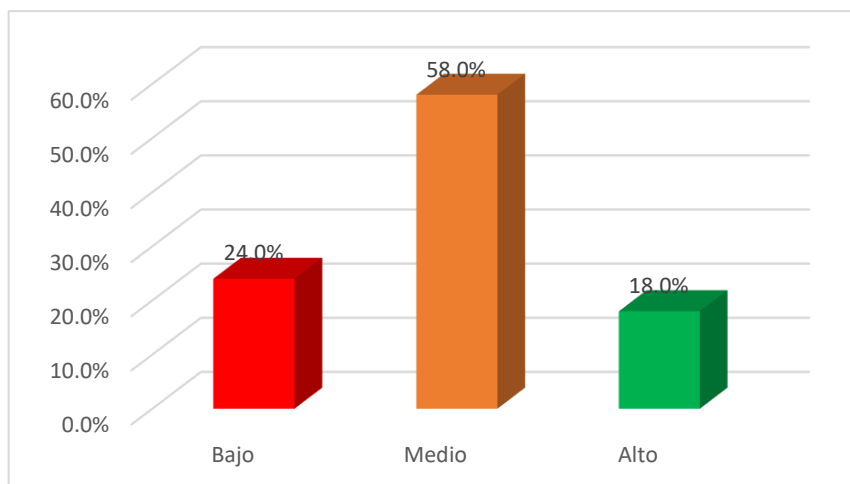
Tabla 3

Inteligencia emocional en el personal de la dirección de tecnología de la información y comunicación de la Policía, Lima, 2025.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	24	24,0
Medio	58	58,0
Alto	18	18,0
Total	100	100,0

Figura 1

Inteligencia emocional en el personal de la dirección de tecnología de la información y comunicación de la Policía, Lima, 2025.



La tabla 3 y figura 1, muestra que el 58.0% (58) en el personal de la dirección de tecnología de la información y comunicación de la Policía, Lima, 2025, presentan una inteligencia emocional de nivel medio, el 24.0% (24) presentan una inteligencia emocional de nivel bajo y el 18.0% (18) presentan una inteligencia emocional de nivel alto.

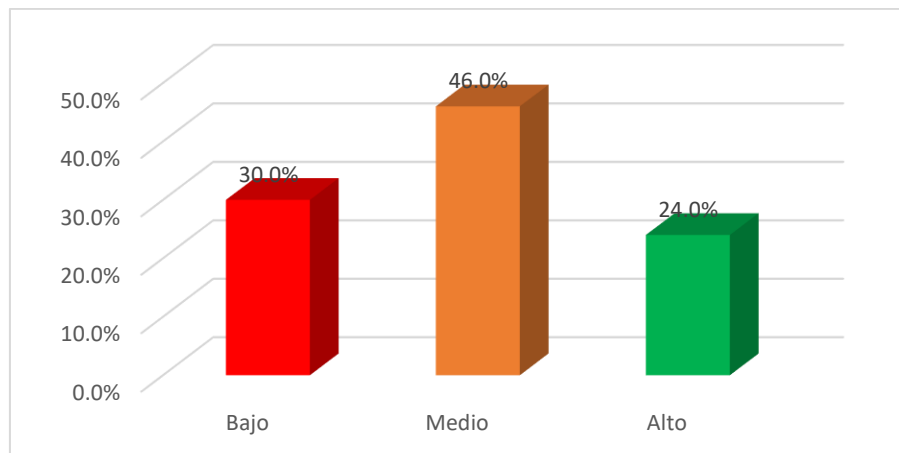
Tabla 4

Atención a los sentimientos en el personal de la dirección de tecnología de la información y comunicación de la Policía, Lima, 2025.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	30	30,0
Medio	46	46,0
Alto	24	24,0
Total	100	100,0

Figura 2

Atención a los sentimientos en el personal de la dirección de tecnología de la información y comunicación de la Policía, Lima, 2025.



La tabla 4 y figura 2, muestra que el 46.0% (46) en la dirección de tecnología de la información y comunicación de la Policía, Lima, 2025, presentan una atención sobre los sentimientos de nivel medio, el 30.0% (30) presentan una atención sobre los sentimientos de nivel bajo y el 24.0% (24) presentan una atención en los sentimientos de nivel alto.

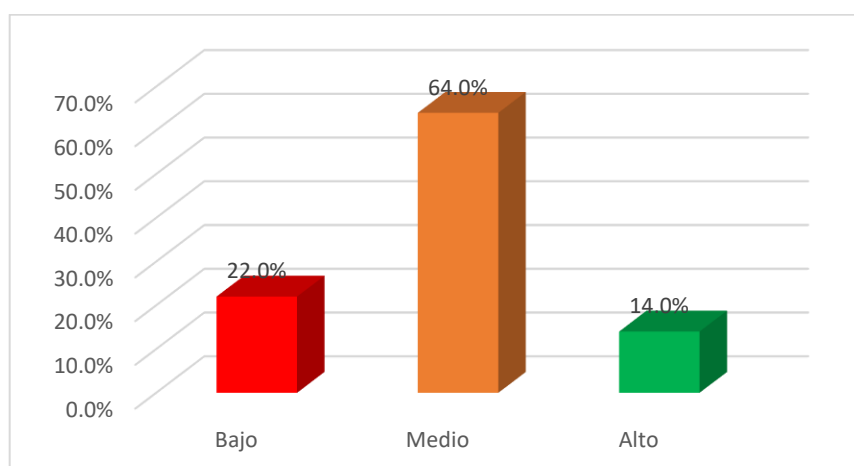
Tabla 5

Claridad emocional en el personal de la dirección de tecnología de la información y comunicación de la Policía, Lima, 2025.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	22	22,0
Medio	64	64,0
Alto	14	14,0
Total	100	100,0

Figura 3

Claridad emocional en el personal de la dirección de tecnología de la información y comunicación de la Policía, Lima, 2025.



La tabla 5 y figura 3, muestra que el 64.0% (64) en el personal la dirección de tecnología de la información y comunicación de la Policía, Lima, 2025, presentan un nivel medio de claridad emocional, el 22.0% (22) presentan un nivel bajo de claridad emocional y el 14.0% (14) presentan un nivel alto de claridad emocional.

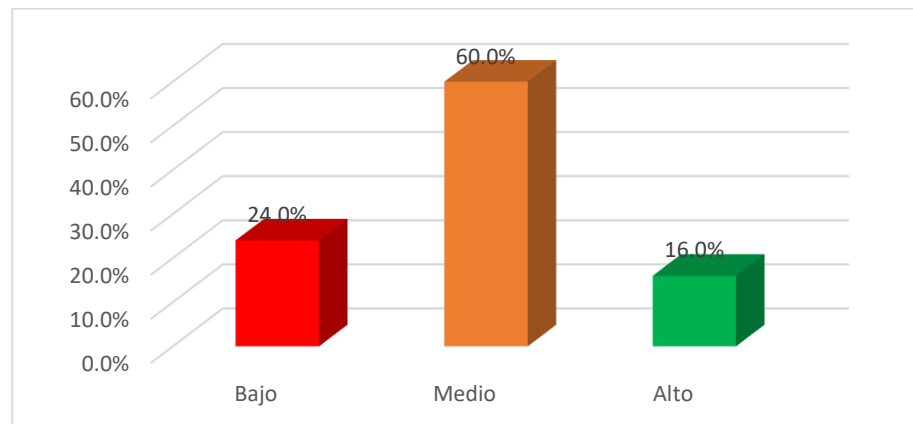
Tabla 6

Reparación de las emociones en el personal de la dirección de tecnología de la información y comunicación de la Policía, Lima, 2025.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	24	24,0
Medio	60	60,0
Alto	16	16,0
Total	100	100,0

Figura 4

Reparación de las emociones en el personal de la dirección de tecnología de la información y comunicación de la Policía, Lima, 2025.



La tabla 6 y figura 4, muestra que el 60.0% (60) en el personal de la dirección de tecnología de la información y comunicación de la Policía, Lima, 2025, presentan una reparación de las emociones de nivel medio, el 24.0% (24) presentan una reparación de las emociones de nivel bajo y el 16.0% (16) presentan una reparación de las emociones de nivel alto.

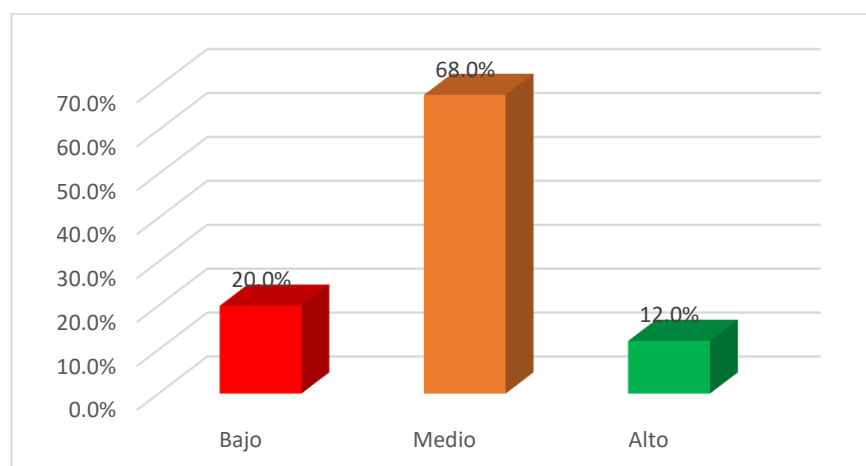
Tabla 7

Estrés laboral en el personal de la dirección de tecnología de la información y comunicación de la Policía, Lima, 2025.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	20	20,0
Medio	68	68,0
Alto	12	12,0
Total	100	100,0

Figura 5

Estrés laboral en el personal de la dirección de tecnología de la información y comunicación de la Policía, Lima, 2025.



La tabla 7 y figura 5, muestra que el 68.0% (68) en el personal de la dirección de tecnología de la información y comunicación de la Policía, Lima, 2025, presentan un nivel de estrés laboral medio, el 20.0% (20) presentan un nivel de estrés laboral bajo y el 12.0% (12) presentan un nivel de estrés laboral alto.

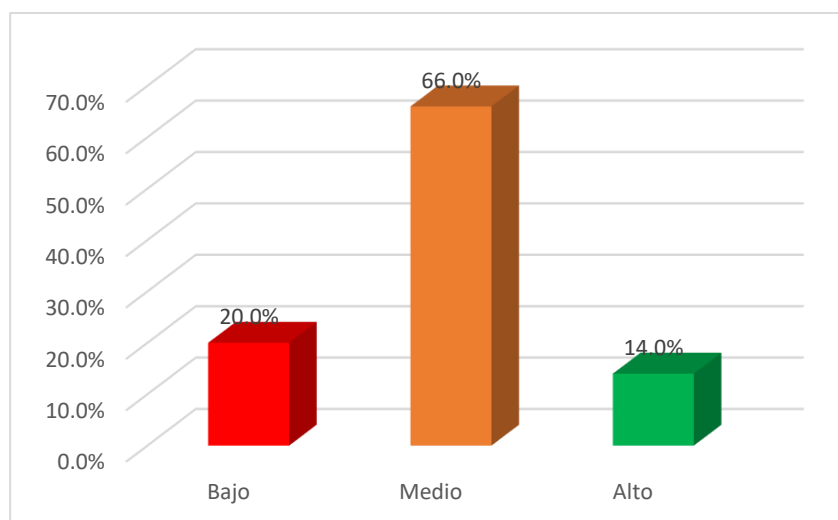
Tabla 8

Cansancio emocional en el personal de la dirección de tecnología de la información y comunicación de la Policía, Lima, 2025.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	20	20,0
Medio	66	66,0
Alto	14	14,0
Total	100	100,0

Figura 6

Cansancio emocional en el personal de la dirección de tecnología de la información y comunicación de la Policía, Lima, 2025.



La tabla 8 y figura 6, muestra que el 66.0% (66) en el personal de la dirección de tecnología de la información y comunicación de la Policía, Lima, 2025, presentan cansancio emocional medio, el 20.0% (20) presentan cansancio emocional bajo y el 14.0% (14) presentan cansancio emocional alto.

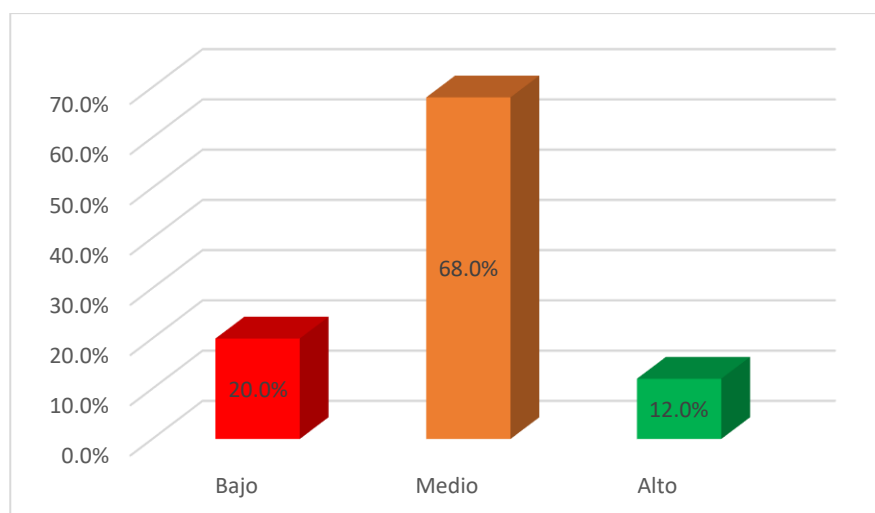
Tabla 9

Despersonalización en el personal de la dirección de tecnología de la información y comunicación de la Policía, Lima, 2025.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	20	20,0
Medio	68	68,0
Alto	12	12,0
Total	100	100,0

Figura 7

Despersonalización en el personal de la dirección de tecnología de la información y comunicación de la Policía, Lima, 2025.



La tabla 9 y figura 7, muestra que el 68.0% (68) en el personal de la dirección de tecnología de la información y comunicación de la Policía, Lima, 2025, presentan un nivel de despersonalización medio, el 20.0% (20) presenta una despersonalización bajo y el 12.0% (12) nivel alto.

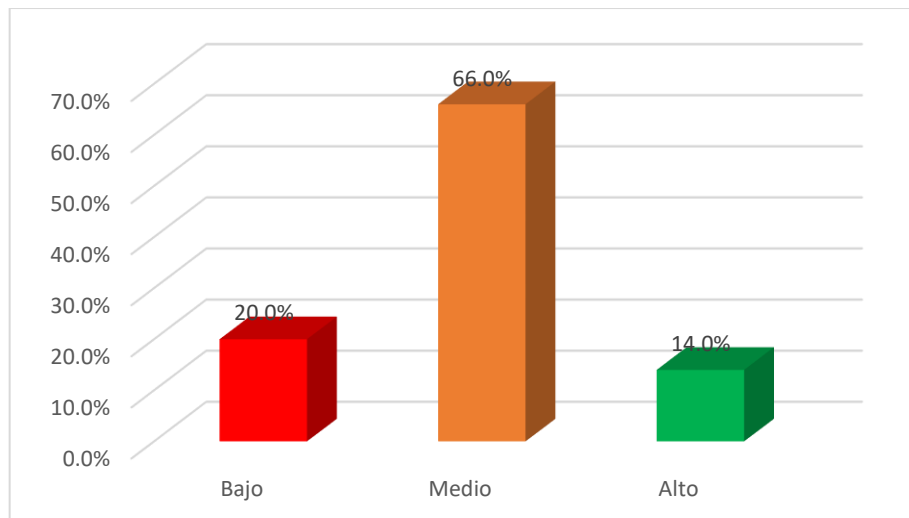
Tabla 10

Realización personal en el personal de la dirección de tecnología de la información y comunicación de la Policía, Lima, 2025.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	20	20,0
Medio	66	66,0
Alto	14	14,0
Total	100	100,0

Figura 8

Realización personal en el personal de la dirección de tecnología de la información y comunicación de la Policía, Lima, 2025.



La tabla 10 y figura 8, muestra que el 66.0% (66) en el personal de la dirección de tecnología de la información y comunicación de la Policía, Lima, 2025, presentan una realización personal de nivel medio, el 20.0% (20) presentan una realización personal de nivel bajo y el 14.0% (14) presentan una realización personal de nivel alto

Presentación de Resultados- Tablas cruzadas

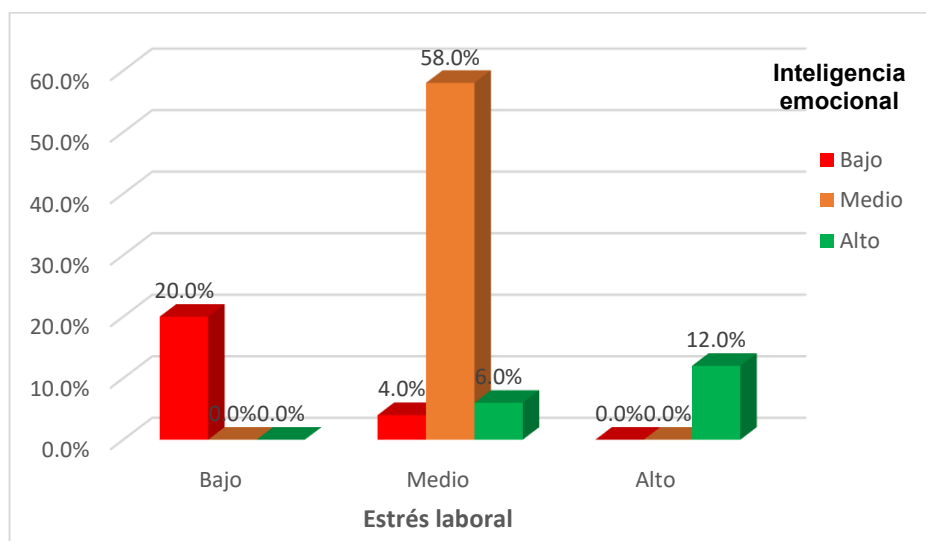
Tabla 11

Inteligencia emocional y estrés laboral en el personal de la dirección de tecnología de la información y comunicación de la Policía, Lima, 2025.

Inteligencia emocional	Estrés laboral						Total	
	Bajo		Medio		Alto		n	%
	n	%	n	%	n	%		
Bajo	20	20,0%	4	4,0%	0	0,0%	24	24,0%
Medio	0	0,0%	58	58,0%	0	0,0%	58	58,0%
Alto	0	0,0%	6	6,0%	12	12,0%	18	18,0%
Total	20	20,0%	68	68,0%	12	12,0%	100	100,0%

Figura 9

Inteligencia emocional y estrés laboral en el personal de la dirección de tecnología de la información y comunicación de la Policía, Lima, 2025.



En la tabla 11 y figura 9, del total en la dirección de tecnología de la información y comunicación de la Policía, Lima, 2025, consideran que cuando se presenta una inteligencia emocional bajo, el 20.0% tendrá estrés laboral de nivel bajo y 4.0% medio. Así mismo, cuando presenta un nivel medio de inteligencia emocional, el 58.0% tendrá estrés laboral de nivel medio y cuando presenta una inteligencia emocional alto, el 6.0% presentará estrés laboral medio y el 12.0% alto.

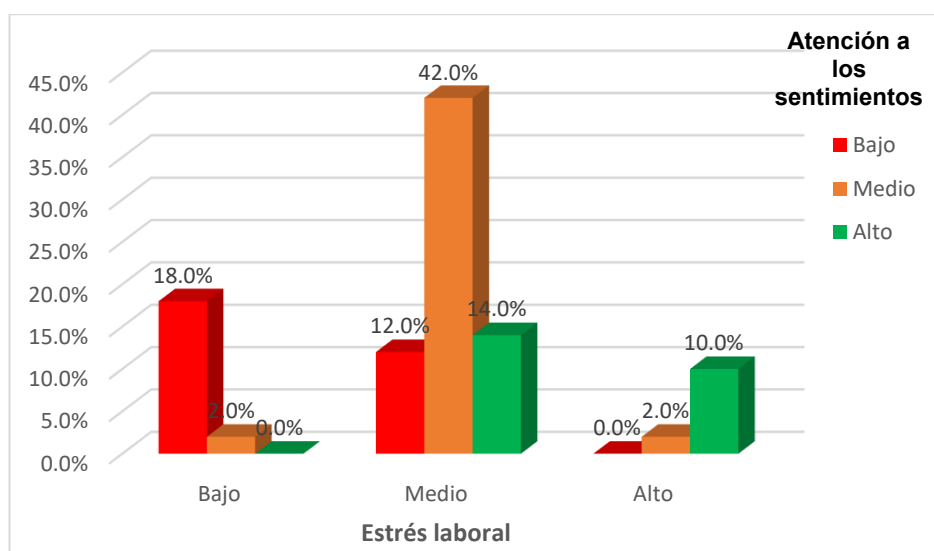
Tabla 12

Atención a los sentimientos y estrés laboral en el personal de la dirección de tecnología de la información y comunicación de la Policía, Lima, 2025.

Atención a los sentimientos	Estrés laboral						Total	
	Bajo		Medio		Alto			
	n	%	n	%	n	%	n	%
Bajo	18	18,0%	12	12,0%	0	0,0%	30	30,0%
Medio	2	2,0%	42	42,0%	2	2,0%	46	46,0%
Alto	0	0,0%	14	14,0%	10	10,0%	24	24,0%
Total	20	20,0%	68	68,0%	12	12,0%	100	100,0%

Figura 10

Atención a los sentimientos y estrés laboral en el personal de la dirección de tecnología de la información y comunicación de la Policía, Lima, 2025.



En la tabla 12 y figura 10, del total en el personal de la dirección de tecnología de la información y comunicación de la Policía, Lima, 2025, consideran que cuando se presenta una baja atención a los sentimientos, el 18.0% tendrá estrés laboral bajo y 12.0% medio. Así mismo, cuando presenta un nivel medio de atención a los sentimientos, el 2.0% tendrá estrés laboral bajo, 42.0% medio y 2.0% alto y cuando presenta una atención a los sentimientos de nivel alto, el 14.0% presentará estrés laboral medio y el 10.0% alto.

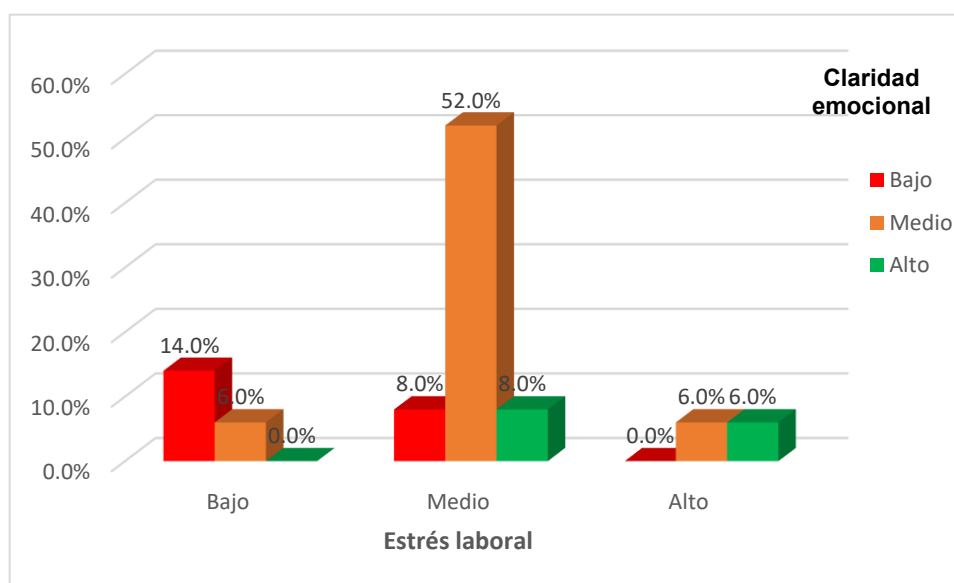
Tabla 13

Claridad emocional y estrés laboral en el personal de la dirección de tecnología de la información y comunicación de la Policía, Lima, 2025.

Claridad emocional	Estrés laboral						Total	
	Bajo		Medio		Alto			
	n	%	n	%	n	%	n	%
Bajo	14	14,0%	8	8,0%	0	0,0%	22	22,0%
Medio	6	6,0%	52	52,0%	6	6,0%	64	64,0%
Alto	0	0,0%	8	8,0%	6	6,0%	14	14,0%
Total	20	20,0%	68	68,0%	12	12,0%	100	100,0%

Figura 11

Claridad emocional y estrés laboral en el personal de la dirección de tecnología de la información y comunicación de la Policía, Lima, 2025.



En la tabla 13 y figura 11, en el personal de la dirección de tecnología de la información y comunicación de la Policía, Lima, 2025, consideran que cuando se presenta una claridad emocional de nivel bajo, el 14.0% tendrá estrés laboral bajo y 8.0% medio. Así mismo, cuando presenta una claridad emocional de nivel medio, el 6.0% tendrá un estrés laboral bajo, el 52.0% medio y 6.0% alto y cuando presenta una claridad emocional de nivel alto, el 8.0% presentará estrés laboral de nivel medio y el 6.0 alto

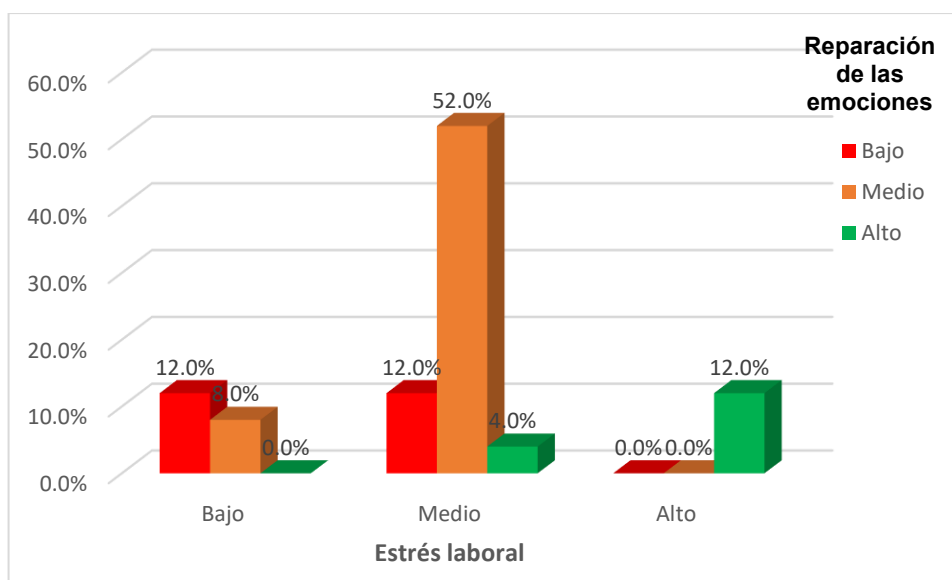
Tabla 14

Reparación de las emociones y estrés laboral en el personal de la dirección de tecnología de la información y comunicación de la Policía, Lima, 2025.

Reparación de las emociones	Estrés laboral						Total	
	Bajo		Medio		Alto			
	n	%	n	%	n	%	n	%
Bajo	12	12,0%	12	12,0%	0	0,0%	24	24,0%
Medio	8	8,0%	52	52,0%	0	0,0%	60	60,0%
Alto	0	0,0%	4	4,0%	12	12,0%	16	16,0%
Total	20	20,0%	68	68,0%	12	12,0%	100	100,0%

Figura 12

Reparación de las emociones y estrés laboral en el personal de la dirección de tecnología de la información y comunicación de la Policía, Lima, 2025.



En la tabla 14 y figura 12, del total en el personal de la dirección de tecnología de la información y comunicación de la Policía, Lima, 2025, consideran que cuando se presenta reparación de las emociones de nivel bajo, el 12.0% tendrá estrés laboral bajo y medio. Así mismo, cuando presenta reparaciones de las emociones de nivel medio, el 8.0% tendrá un estrés laboral de nivel bajo y el 52.0% medio y cuando presenta reparaciones de las emociones de nivel alto, el 4.0% presentará estrés laboral de nivel medio y 12.0% alto.

VI. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

6.1. Análisis de los resultados- Prueba de Hipótesis

Prueba de Normalidad

H1: Los datos analizados no siguen una distribución normal

Ho: Los datos analizados siguen una distribución normal

Tabla 15 *prueba de normalidad*

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Inteligencia emocional	0,297	100	0,000
Atención a los sentimientos	0,232	100	0,000
Claridad emocional	0,333	100	0,000
Reparación de las emociones	0,310	100	0,000
Estrés laboral	0,357	100	0,000
Cansancio emocional	0,341	100	0,000
Despersonalización	0,357	100	0,000
Realización personal	0,341	100	0,000

En la tabla 15 se observa que las variables y sus respectivas dimensiones no se distribuyen normalmente, debido a que el p- valor es menor a 0,05. Por lo cual se afirma que las variables en estudio son no paramétricas para cual se utilizará el indicador de Rho de Spearman.

Prueba de hipótesis general

Hipótesis estadística

Ho: No existe relación entre la inteligencia emocional y el estrés laboral en la dirección de tecnología de la información y comunicación de la Policía, Lima, 2025.

H1: Existe relación entre la inteligencia emocional y el estrés laboral en la dirección de tecnología de la información y comunicación de la Policía, Lima, 2025.

Tabla 16

Correlación mediante la prueba Rho de Spearman de las variables Inteligencia emocional y estrés laboral.

		Estrés laboral
Inteligencia emocional	Coeficiente de correlación	-,840**
	Sig. (bilateral)	0,000
	N	100

La tabla 16, el análisis de la prueba Rho Spearman muestra una significancia bilateral (p - valor= 0.000) menor que 0.05 y un índice de correlación negativo alta de -0.840, existiendo relación inversa entre la inteligencia emocional y el estrés laboral en la dirección de tecnología de la información y comunicación de la Policía, Lima, 2025. Por lo tanto, se demuestra una correlación inversa significativa, es decir, cuando mayor es el estrés laboral, menor será la inteligencia emocional de los policías.

Prueba de hipótesis específica 1

Hipótesis estadística

Ho: No existe relación entre la atención a los sentimientos con el estrés laboral en la dirección de tecnología de la información y comunicación de la Policía, Lima, 2025.

H1: Existe relación entre la atención a los sentimientos con el estrés laboral en la dirección de tecnología de la información y comunicación de la Policía, Lima, 2025.

Tabla 17

Relación entre atención a los sentimientos y estrés laboral en el personal de la dirección de tecnología, información y comunicación de la policía, Lima.

		Estrés laboral
Atención a los sentimientos	Coeficiente de correlación	-,693**
	Sig. (bilateral)	0,000
	N	100

La tabla 17, el análisis de la prueba Rho Spearman muestra una significancia bilateral (p - valor= 0.000) menor que 0.05 y un índice de correlación negativo alta de -0.693, existiendo relación inversa entre la atención a los sentimientos y el estrés laboral en la dirección de tecnología de la información y comunicación de la Policía, Lima, 2025. Por lo tanto, se demuestra una correlación inversa significativa, es decir, cuando mayor es el estrés laboral, menor será la atención de los sentimientos de los policías.

Prueba de hipótesis específica 2

Hipótesis estadística

Ho: No existe relación entre la claridad emocional con el estrés laboral en la dirección de tecnología de la información y comunicación de la Policía, Lima, 2025.

H1: Existe relación entre la claridad emocional con el estrés laboral en la dirección de tecnología de la información y comunicación de la Policía, Lima, 2025.

Tabla 18

Correlación mediante la prueba Rho de Spearman de las variables Claridad emocional y estrés laboral.

		Claridad emocional
Estrés laboral	Coefficiente de correlación	-,558**
	Sig. (bilateral)	0,000
	N	100

La tabla 18, el análisis de la prueba Rho Spearman muestra una significancia bilateral (p - valor= 0.000) menor que 0.05 y un índice de correlación negativo moderada de -0.558, existiendo relación entre la claridad emocional y de la Policía, Lima, 2025. Por lo tanto, se demuestra una correlación inversa significativa, es decir, cuando mayor es el estrés laboral, menor será la claridad emocional de los policías.

Prueba de hipótesis específica 3

Hipótesis estadística

Ho: No existe relación entre la reparación de las emociones con el estrés laboral en la dirección de tecnología de la información y comunicación de la Policía, Lima, 2025.

H1: Existe relación entre la reparación de las emociones con el estrés laboral en la dirección de tecnología de la información y comunicación de la Policía, Lima, 2025.

Tabla 19

Correlación mediante la prueba Rho de Spearman de las variables reparación de las emociones y estrés laboral.

		Estrés laboral
Reparación de las emociones	Coefficiente de correlación	-,753**
	Sig. (bilateral)	0,000
	N	100

La tabla 19, el análisis de la prueba Rho Spearman muestra una significancia bilateral (p - valor= 0.000) mayor que 0.05 y un índice de correlación negativo alto de -0.753, existiendo relación entre la reparación de las emociones y el estrés laboral en la dirección de tecnología de la información y comunicación de la Policía, Lima, 2025. Por lo tanto, se demuestra una correlación inversa significativa, es decir, cuando mayor es el estrés laboral, menor será la reparación de emociones de los policías.

VII. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

El presente estudio tuvo como objetivo general determinar la relación entre la inteligencia emocional y el estrés laboral en el personal de la Dirección de Tecnología, Información y Comunicación de la Policía Nacional del Perú, Lima – 2025. Los hallazgos muestran que ambas variables se relacionan de manera inversa y significativa ($Rho = -0.840$; $p < 0.05$), lo que evidencia que, a mayor inteligencia emocional, menor nivel de estrés laboral en los policías.

Entre las fortalezas de la investigación se encuentra el uso de instrumentos validados y confiables: la escala TMMS-24 para medir inteligencia emocional y el Maslach Burnout Inventory – Human Services (MBI-HSS) para el estrés laboral. Además, se contó con una muestra censal de 100 policías, lo que otorga mayor representatividad a los resultados dentro del área de estudio. Asimismo, el diseño correlacional permitió analizar las dimensiones específicas de la inteligencia emocional (atención a los sentimientos, claridad emocional y reparación de las emociones) en relación con las dimensiones del estrés laboral.

No obstante, el estudio presenta debilidades propias de su diseño no experimental, lo cual limita la posibilidad de establecer relaciones causales entre las variables. A ello se suman las dificultades en la coordinación administrativa dentro de la institución policial y el tiempo restringido para la recolección de datos, lo que condicionó en parte el proceso de investigación.

En cuanto a los resultados descriptivos, se encontró que la mayoría del personal policial presentó niveles medios de inteligencia emocional (58%) y niveles medios de estrés laboral (68%). Psicológicamente, estos resultados indican que los policías poseen un manejo emocional suficiente para afrontar las exigencias de su labor, aunque no alcanzan un nivel óptimo que les permita un afrontamiento más adaptativo en contextos de alta presión. A nivel de dimensiones, la atención a los sentimientos mostró

un predominio en nivel medio (46%), lo que refleja una capacidad intermedia para reconocer y prestar atención a las propias emociones. La claridad emocional, también mayoritariamente en nivel medio (52%), sugiere que los policías logran comprender sus estados emocionales, aunque con ciertas limitaciones que pueden afectar la toma de decisiones rápidas en situaciones críticas. Finalmente, la reparación de emociones en nivel medio (60%) evidencia que, si bien los policías intentan regular sus estados emocionales, aún existe un margen de vulnerabilidad frente al desgaste laboral y al agotamiento emocional.

Así mismo, al contrastar los resultados con la hipótesis general se estableció que existe relación entre la inteligencia emocional y el estrés laboral en la dirección de tecnología de la información y comunicación de la Policía, Lima, 2025 (p valor=0.0000). También la prueba estadística Rho de Spearman señala una correlación negativo alta de 84.0% entre las variables estudiadas. Por otro lado, también se dedujo que hay una relación inversamente proporcional, es decir, cuando mayor es el estrés laboral, menor será la inteligencia emocional de los policías. Además, muestra el 68.0% de los policías, presentan un nivel de estrés laboral medio, el 20.0% bajo y 12.0% alto y con respecto a la inteligencia emocional, el 58.0% presentan nivel medio, 24.0% bajo y 18.0% alto. Estos resultados analizados encuentran similitud por Acuña y Salazar (2024), quienes hallaron que el 52.3% de los colaboradores presenta un nivel moderado de IE. En cuanto al estrés laboral, se determinó que el 37.8% presentan un estrés leve y la correlación entre las dos variables, se estableció que existe correlación relevante y negativa baja en las dos variables (p valor=0.0000). García y Rodríguez (2022) lograron determinar un vínculo negativo relevante entre la inteligencia emocional y el estrés en el trabajo ($r = -0.42$, $p < 0.01$), lo que señala que, conforme se incrementaba la inteligencia emocional de los empleados, los índices de estrés se reducían.

Teóricamente, Mayer y Salovey (1997) proponen la destreza para identificar, manifestar y apreciar los sentimientos de una manera auténtica, la habilidad para acoger y crear emociones que promuevan el

razonamiento; el método para entender las emociones y el entendimiento emocional y la destreza para controlar los sentimientos promoviendo un crecimiento intelectual y emocional. Por su parte, Goleman (1998 y 2001) fundamenta en una serie de habilidades que conceden el uso de los sentimientos hacia uno mismo y las emociones ajenas. Propone un enfoque del desarrollo y sugiere una teoría de rendimiento que se aplica directamente al entorno organizacional y laboral, enfocándose en la predicción de la excelencia en el trabajo. Se considera una teoría interdisciplinaria que se fundamenta en la cognición, motivación, personalidad, inteligencia y neurociencia y BarOn (1997) en su teoría inteligencia no cognoscitiva se fundamenta en las competencias, en detallando cómo una persona se interactúa con las de su ambiente. Por lo tanto, la inteligencia emocional y social, se refiere a la destreza del individuo para unirse de forma gratificante con el resto, creando el apego y resolviendo conflictos.

Respecto a las hipótesis específicas, se obtuvo lo siguiente:

Primera hipótesis específica: Se confirma que la atención a los sentimientos se relaciona de manera inversa y significativa con el estrés laboral ($p < 0.05$). Esto significa que cuando los policías reconocen y prestan adecuada atención a sus emociones, logran prevenir la acumulación de tensión laboral. Estos resultados se asemejan a lo reportado por García y Rodríguez (2022) en el sector sanitario, donde la capacidad de reconocer emociones propias se vinculó a menores índices de estrés.

Segunda hipótesis específica: Se valida que la claridad emocional mantiene una relación negativa y significativa con el estrés laboral ($p < 0.05$). Esto refleja que comprender con precisión los estados emocionales permite a los policías tomar decisiones más acertadas y disminuir el desgaste psicológico. Tales hallazgos coinciden con lo planteado por Muñoz y Sánchez (2022), quienes en docentes observaron que una baja claridad emocional estaba asociada con mayores niveles de estrés.

Primera hipótesis específica: Se determinó que la atención a los sentimientos se relaciona negativamente con el estrés laboral ($Rho = -0.812$; $p = 0.000$). Esto significa que cuando los policías reconocen y atienden adecuadamente sus emociones, logran disminuir los efectos del estrés. Este hallazgo concuerda con García y Rodríguez (2022), quienes en trabajadores sanitarios españoles encontraron que una mayor conciencia emocional se asocia con menores índices de estrés laboral. Asimismo, coincide con Ramírez y Quispe (2021) en profesionales de la salud en Lima, quienes reportaron que el déficit en la atención emocional incrementa la vulnerabilidad al burnout. Desde la teoría de Mayer y Salovey (1995), estos resultados se explican porque la atención adecuada a los estados emocionales constituye el primer paso para la regulación adaptativa de las emociones frente a la presión laboral.

Segunda hipótesis específica: La claridad emocional también presentó una relación negativa significativa con el estrés laboral ($Rho = -0.798$; $p = 0.000$). Esto indica que comprender de manera precisa los estados emocionales favorece un afrontamiento más saludable ante situaciones de tensión. Este resultado es consistente con Muñoz y Sánchez (2022), quienes en docentes reportaron que la falta de claridad emocional se vincula con mayores niveles de estrés, y con Berrocal y Farfán (2021), quienes en docentes hallaron que la claridad emocional es clave para reducir la sobrecarga emocional. Desde la perspectiva de Mayer y Salovey (1995), la claridad en la comprensión de emociones facilita la integración de la experiencia afectiva en los procesos cognitivos, contribuyendo a la toma de decisiones en contextos críticos.

Tercera hipótesis específica: Se confirmó que la reparación de emociones mantiene una relación negativa y significativa con el estrés laboral ($Rho = -0.776$; $p = 0.000$). Esto refleja que los policías con mayor capacidad para regular y transformar emociones negativas logran enfrentar de manera más efectiva el desgaste laboral. Este hallazgo guarda similitud con Vargas y Villanueva (2022), quienes en personal de

salud encontraron que la regulación emocional disminuye significativamente los niveles de estrés, y con Chuquillanqui (2024), quien en militares del VRAEM halló que la reparación emocional actúa como un recurso de afrontamiento frente a las demandas laborales. De acuerdo con la teoría de Goleman (1995, 2001), la reparación de las emociones es un componente esencial de la autorregulación emocional, indispensable para evitar el desgaste crónico y mantener la motivación en contextos de alta exigencia.

En este sentido, el estudio aporta evidencia empírica al contexto policial, demostrando que el fortalecimiento de la inteligencia emocional podría constituirse en una estrategia clave para reducir los niveles de estrés laboral y, con ello, mejorar el bienestar psicológico y el desempeño de los efectivos policiales.

CONCLUSIONES

PRIMERA: Se determinó que el estrés laboral se relaciona con la inteligencia emocional en el personal de la dirección de tecnología de la información y comunicación de la Policía, Lima, 2025 (Rho= -0.840; p valor=0.0000). Demostrando una correlación inversa significativa, es decir, cuando mayor es el estrés laboral, menor será la inteligencia emocional de los policías.

SEGUNDA: La variable estrés laboral se relaciona con la atención a los sentimientos el personal de la en la dirección de tecnología de la información y comunicación de la Policía, Lima, 2025 (Rho= -0.693; p valor=0.0000). Demostrando una correlación inversa significativa, es decir, cuando mayor es el estrés laboral, menor será la atención de los sentimientos de los policías.

TERCERA: La variable estrés laboral se relaciona con la claridad emocional en el personal de la dirección de tecnología de la información y comunicación de la Policía, Lima, 2025 (Rho= -0.558; p valor=0.0000). Demostrando una correlación inversa significativa, es decir, cuando mayor es el estrés laboral, menor será la claridad emocional de los policías.

CUARTA: Tenemos que la variable estrés laboral se relaciona con en el personal de la reparación de emociones en la dirección de tecnología de la información y comunicación de la Policía, Lima, 2025 (Rho= -0.753; p valor=0.0000). Demostrando una correlación inversa significativa, es decir, cuando mayor es el estrés laboral, menor será la reparación de emociones de los policías.

RECOMENDACIONES

PRIMERA: Al coronel jefe de la institución en el personal de la Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones DIRTIC-PNP) realizar programas informativos como charlas, talleres, conferencias, con ponentes ampliamente calificados en tema de inteligencia emocional y estrés laboral, con la finalidad de mejorar la comunicación, un adecuado manejo de las emociones y tener una mejora en la colaboración, empatía entre compañeros de trabajo.

SEGUNDA: Al jefe de la institución planificar retiros educativos, brindar cursos de actualización en su área profesional, como también como mejorar sus relaciones interpersonales y el desarrollo de sus habilidades para una mejora en su escucha activa y para una toma de decisiones empáticas en el trabajo.

TERCERA: Se sugiere a los policías llevar un seguimiento psicológico para monitorear su estado emocional, para proteger su salud mental, prevenir, trastornos por estrés y trauma y asegurar su bienestar general y su desempeño laboral en su entorno de alta presión. Esto les permitirá identificar las dificultades y contar con herramientas para manejar el estrés laboral.

CUARTA: Se recomienda a los próximos investigadores a realizar investigaciones de estas variables ya que se deduce que hay una relación inversamente proporcional, es decir, cuando mayor es el estrés laboral, menor será la inteligencia emocional en los policías, incentivamos que se dé más énfasis a las variables en estudio.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Acuña, & Salazar. (2024). análisis de la relación entre la IE y estrés laboral en los colaboradores de una empresa privada de quito en el año 2024

<https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/29594/1/TTQ1906.pdf>

Aristóteles. (1999). *Ética a Nicómaco* (W. D. Ross, Trad.). Alianza Editorial. (Obra original escrita c. 350 a.C.).

Barboza Yoplac, L. E., & Morales Rodríguez, M. A. (2019). Relación entre inteligencia emocional y estrés laboral en enfermeras de hospitales de la Red Asistencial La Libertad – EsSalud, 2019. *Revista ciencia y tecnología* 15(1) 81–91.

<https://www.revistas.unitru.edu.pe/index.php/PGM/article/view/4086>

Bumeran. (2024). Estudio Burnout 2024: Aumenta el estrés laboral en Perú. *Gestión*. <https://gestion.pe/economia/managementempleo/aumenta-el-estres-laboral-ahora-8-de-cada-10-trabajadores-peruanos-sufre-de-burnout-noticia/>

Cabello, R., Salguero, J. M., & Fernández-Berrocal, P. (2021). Emotional intelligence and well-being in the workplace: A meta-analytic study. *Journal of Work and Organizational Psychology*, 37(1), 23–32. <https://doi.org/10.5093/jwop2021a3>

Cabezas, L. (2014). Las emociones y la vida moral: una lectura desde la teoría cognitivo-evaluadora de Martha Nussbaum. <https://www.redalyc.org/journal/2911/291150373003/html/>

Creswell, J. W. (2014). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (4th ed.). SAGE Publications. <https://us.sagepub.com/en-us/nam/research-design/book246896>

- Caballero, C., & Palacio, J. (2020). *Relación entre inteligencia emocional y estrés laboral en trabajadores del sector salud en Latinoamérica*. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 52(1), 45–54. <https://doi.org/10.14349/rlp.2020.v52.n1>
- Dejours, C. (1999). *El trabajo entre el sufrimiento y el placer*. Ediciones Universitarias de Valparaíso. <https://www.bibliotecavirtual.cl/elibros/Dejours-Trabajo.pdf>
- De los Ríos. (2023). *Inteligencia emocional y estrés laboral en los profesionales de enfermería de un hospital de Breña, Lima, 2023* (Tesis de maestría). Universidad Privada Norbert Wiener. <https://repositorio.uwiener.edu.pe/server/api/core/bitstreams/30005429-e6c5-4c17-a664-fdf6f09a212c/content>
- Extremera, N., & Fernández-Berrocal, P. (2005). Inteligencia emocional en el ámbito educativo: Estado actual y perspectivas futuras. *Revista Electrónica de Investigación Psicoeducativa*, 3(6), 1–34. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=293/29330606>
- García, M., & Rodríguez, A. (2022). Relación entre la inteligencia emocional y el estrés laboral en trabajadores del sector salud en España. *Revista de Psicología del Trabajo y las Organizaciones*, 38(2), 123–134. <https://doi.org/10.1016/j.rpto.2022.01.007>
- García-Sancho, E., Salguero, J. M., & Fernández-Berrocal, P. (2017). Relationship between emotional intelligence and aggression: A systematic review.
- Gardner, H. (1983). *Frames of Mind: The Theory of Multiple Intelligences*. Basic Books.
- Goleman, D. (1995). *Emotional Intelligence: Why It Can Matter More Than IQ*. Bantam Books.
- Goleman, D. (1995). *Inteligencia emocional*. Editorial Kairós.

- Goleman, D. (1998). *La inteligencia emocional en la empresa*. Editorial Kairós.
- Goleman, D. (2021). *Emotional Intelligence: Why It Can Matter More Than IQ* (25th anniversary ed.). Bantam Books.
- Goleman, D. (2021). *Leadership: The Power of Emotional Intelligence*. More Than Sound.
- Guerrero-Figueroa, G. R., Llamas Sossa, E. I., & Guerrero Guerrero, M. de la P. (2024). Estrés laboral: la enfermedad de la nueva era. *Revista Cultural Unilibre*, 2. https://doi.org/10.18041/1909-2288/revista_cultural.2.2024.12566
- Goleman, D., Cherniss, C., & Salas, E. (2016). *The emotionally intelligent workplace: How to select for, measure, and improve emotional intelligence in individuals, groups, and organizations*. Jossey-Bass.
<https://www.wiley.com/en-us/The+Emotionally+Intelligent+Workplace%3A+How+to+Select+For%2C+Measure+and+Improve+Emotional+Intelligence+in+Individuals%2C+Groups%2C+and+Organizations-p-9780787956813>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2010). *Metodología de la investigación* (5.ª ed.). McGraw-Hill.
- Jauregui. (2019). Inteligencia emocional y estrés laboral en los colaboradores de un área de la Comisión de Protección al Consumidor, Lima, 2019 [Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/46068>
- Karasek, R. A. (1979). Job demands, job decision latitude, and mental strain: Implications for job redesign. *Administrative Science Quarterly*, 24(2), 285–308.
- Lazarus, R. S., & Folkman, S. (1984). *Stress, appraisal, and coping*. Springer Publishing Company.

- Maturana, H., & Varela, F. (1980). *Autopoiesis and cognition: The realization of the living*. D. Reidel Publishing Company.
<https://link.springer.com/book/10.1007/978-94-009-8947-4>
- Mayer, J. D., Caruso, D. R., & Salovey, P. (2021). The Ability Model of Emotional Intelligence: Principles and Updates. *Emotion Review*, 13(3), 220–230.
- Mayer, J. D., Salovey, P., & Caruso, D. R. (2016). Emotional intelligence: New ability or eclectic traits? *American Psychologist*, 63(6), 503–517.
<https://doi.org/10.1037/0003-066X.63.6.503>
- Mayer y Salovey eta al, (2004). Emotional intelligence: Theory, findings, and implications. *Psychological Inquiry*, 15(3), 197–215.
https://doi.org/10.1207/s15327965pli1503_02
- MINSA. (2023). *Informe sobre salud mental y condiciones laborales en el Perú*. Gobierno del Perú.
<https://www.gob.pe/institucion/minsa/informes/4112785-informe-sobre-salud-mental-y-condiciones-laborales-en-el-peru>
- Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo. (2022). *Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo 2022*.
<https://www.gob.pe/institucion/mtpe/informes-publicaciones/3417892-encuesta-nacional-de-condiciones-de-trabajo-2022>
- Muñoz Díaz, J. N., & Sánchez Urgiles, G. J. (2022). La inteligencia emocional y el estrés laboral en docentes universitarios. *Polo del Conocimiento*, 9(3), 1639–1651.
<https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/download/6734/16863>
- Nussbaum, M. C. (2001). *Upheavals of Thought: The Intelligence of Emotions*. Cambridge University Press.

- (OIT). (2022). *El estrés en el trabajo: un reto colectivo*. <https://www.ilo.org>
- (OMS). (2020). *La salud mental en el trabajo*. <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/mental-health-at-work>
- (OMS). (2022). *Mental health at work*. <https://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/mental-health-at-work>
- Ordaya. (2022). [Título no especificado]. <http://repositorio.udh.edu.pe/123456789/3788>
- Ortega-Galán, Á. M., Ruiz-Fernández, M. D., et al. (2020). Emotional intelligence as a protective factor in occupational stress in police officers.
- Petrides, K. V., Mikolajczak, M., Mavroveli, S., Sánchez-Ruiz, M. J., Furnham, A., & Pérez-González, J. C. (2022). Developments in Trait Emotional Intelligence Research. *Emotion*, 22(1), 32–45.
- Porras, et al. (2023). [Título no especificado]. <https://psicologiaysalud.uv.mx/index.php/psicysalud/article/view/2847/4698>
- Ramírez, L., & Quispe, M. (2021). Relación entre inteligencia emocional y el estrés laboral en profesionales de salud de un hospital público de Lima. *Revista Peruana de Psicología y Salud Ocupacional*.
- Ramírez Támara, K. V. (2022). Inteligencia emocional y estrés laboral en el personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins – Breña 2021 [Tesis de licenciatura, Universidad Wiener]. <https://repositorio.uwiener.edu.pe/entities/publication/9e18562c-1c70-40f2-b69f-8eb82dfe6162>
- Real Academia Española. (2024). *Autonomía*. En *Diccionario de la lengua española* (23.^a ed.). <https://dle.rae.es/autonomía>

- Rojas, M., & Sánchez, L. (2021). Estrés laboral en efectivos policiales de Lima Metropolitana. *Revista Peruana de Psicología y Trabajo Social*, 18(2), 89–102.
- Salovey, P., & Mayer, J. D. (1990). Emotional intelligence. *Imagination, Cognition and Personality*, 9(3), 185–211. <https://doi.org/10.2190/DUGG-P24E-52WK-6CDG>
- Sánchez-Gómez, M., & Bresó, E. (2021). The role of emotional intelligence in the prevention of anxiety and depression in adolescents. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(12), 6724.
- Sánchez-Teruel, D., & Robles-Bello, M. A. (2021). Inteligencia emocional y estrés en cuerpos de seguridad: una revisión sistemática. *Revista de Psicología Aplicada al Trabajo*, 10(1), 35-48.
- Sartre, J.-P. (2003). *El ser y la nada* (A. García Suárez, Trad.). Ediciones Cátedra. (Obra original publicada en 1943)
- Selye, H. (1976), *The stress of life*. 2ª. edición, McGraw Hill, Nueva York.
- Sen, A. (2009). *The Idea of Justice*. Harvard University Press.
- Séneca. (2004). *De la ira* (F. García Yagüe, Trad.). Alianza Editorial. (Obra original escrita c. 45 d.C.).
- Sherman, A. W., & Bohlander, G. W. (1999). *Administración de recursos humanos* (10ª ed.). International Thomson Editores.
- Siegrist, J. (1996). Adverse health effects of high-effort/low-reward conditions. *Journal of Occupational Health Psychology*, 1(1), 27–41.
- Vargas, & Villanueva. (2022). *Inteligencia emocional y estrés laboral en personal de salud del Centro de Salud Miraflores, Arequipa 2021* (Tesis de licenciatura). Universidad Católica de Santa María

<https://repositorio.ucsm.edu.pe/handle/20.500.12920/11758>

Velásquez, B., Ceballos, M., Espinosa, A., Jara, C., Lema, L., López, S., & Gómez, M. (2022). *Factores asociados al estrés laboral en trabajadores de seis países de Latinoamérica*. *Revista Chilena de Salud Pública*, 26(1), 45–54. <https://doi.org/10.5354/0719-5281.2022.65923>

Anexo: Matriz de consistencia

TITULO: Inteligencia emocional y estrés laboral en el personal de la dirección de tecnología, información y comunicación de la policía, Lima, 2025

FORMULACION DE PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general		
¿Qué relación tiene la inteligencia emocional y el estrés laboral en el personal de la dirección de tecnología, información y comunicación de la policía, lima, 2025?	Determinar la relación entre Inteligencia emocional y estrés laboral en el personal de la dirección de tecnología, información y comunicación, de la policía, lima, 2025.	Existe relación entre la inteligencia emocional y el estrés laboral en el personal de la dirección de tecnología, información y comunicación de la policía, Lima, 2025.	Variable 1: Inteligencia emocional Dimensiones: D.1: Atención a los sentimientos. D.2: Claridad emocional D3.: Reparación de las emociones. Variable 2: Estrés laboral Dimensiones: D.1: Agotamiento emocional D.2: Despersonalización D3.: Realización personal	Enfoque: Cuantitativo Tipo de investigación: Básico Diseño de Investigación: No experimental Nivel: Correlacional Población: 100 policías del área de dirección de tecnología, información y comunicación de la policía, lima,2025. Muestra: La muestra será de 100 Policías, se trabajará con el 100 % de la población, por lo tanto, se planteará el tipo de muestra censal, donde la población es igual que la muestra de Policías de la dirección de tecnología, información y comunicación. Técnica e instrumentos: Técnica: La encuesta Instrumentos: La TMMS-24 corresponde a la variable Inteligencia Emocional y Maslach burnout inventory human services (MB- HSS) corresponde a estrés laboral. Técnicas de análisis y procesamiento de datos. son un conjunto de métodos y herramientas utilizadas para examinar, transformar, limpiar e interpretar datos.
Problemas específicos	Objetivos específicos:	Hipótesis específicas:		
¿Cuál es la relación entre la atención a los sentimientos con el estrés laboral en el personal de la dirección de tecnología, información y comunicación de la policía lima ,2025?	Determinar la relación entre la atención a los sentimientos con el estrés laboral en el personal de la dirección de tecnología, información y comunicación de la policía, Lima, ,2025.	Existe relación entre la atención a los sentimientos con el estrés laboral en el personal de la dirección de tecnología, información y comunicación de la policía, Lima, 2025.		
¿Cuál es la relación entre la claridad emocional con el estrés laboral en el personal de la dirección de tecnología, información y comunicación de la policía, lima ,2025?	Determinar la relación entre la claridad emocional con el estrés laboral en el personal de la dirección de tecnología, información y comunicación de la policía, Lima, 2025.	Existe relación entre la claridad emocional con el estrés laboral en el personal de la dirección de tecnología, información y comunicación de la policía, Lima, 2025		
¿Cuál es la relación entre la reparación de las emociones con el estrés laboral en el personal de la dirección de tecnología, información y comunicación de la policía, Lima ,2025?	Determinar la relación entre la reparación de las emociones con el estrés laboral en el personal de la dirección de tecnología, información y comunicación de la policía, Lima, 2025.	Existe relación entre la reparación de las emociones con el estrés laboral en el personal de la dirección de tecnología, información y comunicación de la policía, Lima, 2025.		

Anexo 2: Instrumento de recolección de datos.

Instrumento de recolección de datos de Estrés Laboral

CUESTIONARIO- BORNOUT	OMINT
------------------------------	--------------

Nombre.....Edad.....Sexo.....
Instructor.....Fecha.....

INSTRUCCIONES

**Señale el número que crea oportuno sobre la frecuencia con que
siente los enunciados:**

0= Nunca.		
1= Pocas veces al año o menos.		
2= Una vez al mes o menos.		
3= Unas pocas veces al mes.		
4= Una vez a la semana.		
5= Unas pocas veces a la semana.		
6= Todos los días.		
1	Me siento emocionalmente agotado/a por mi trabajo.	
2	Me siento cansado al final de la jornada de trabajo.	
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado.	
4	Tengo facilidad para comprender como se sienten mis colegas.	
5	Creo que estoy tratando a algunos colegas como si fueran objetos impersonales.	
6	Siento que trabajar todo el día con colegas supone un gran esfuerzo y me cansa.	
7	Creo que trato con mucha eficacia los problemas de mis colegas.	
8	Siento que mi trabajo me está desgastando. Me siento cansado por mi trabajo.	
9	Creo que con mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de mis colegas.	

10	Me he vuelto más sensible con la gente desde que ejerzo la profesión.	
11	Pienso que este trabajo me está endureciendo emocionalmente.	
12	Me siento con mucha energía en mi trabajo.	
13	Me siento frustrado/a en mi trabajo.	
14	Creo que trabajo demasiado.	
15	No me preocupa realmente lo que les ocurra a algunos de mis colegas.	
16	Trabajar directamente con varios colegas me produce estrés.	
17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis colegas.	
18	Me siento motivado después de trabajar en contacto con colegas.	
19	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.	
20	Me siento acabado en mi trabajo, al límite de mis posibilidades.	
21	En mi trabajo trato los problemas emocionalmente con mucha calma.	
22	Creo que los colegas me culpan de algunos de sus problemas.	

Instrumento de recolección de datos de Inteligencia Emocional.

	ESCALA DE VALORES	NADA DE ACUERDO	ALGO DE ACUERDO	BASTANTE DE ACUERDO	MUY DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO
Nº	ITEMS	1	2	3	4	5
1	Presto mucha atención a los sentimientos.					
2	Normalmente me preocupo mucho por lo que siento.					
3	Normalmente dedico tiempo a pensar en mis emociones.					
4	Pienso que merece la pena prestar atención a mis emociones y estado de ánimo					
5	Dejo que mis sentimientos afecten a mis pensamientos.					
6	Pienso en mi estado de ánimo constantemente.					
7	A menudo pienso en mis sentimientos.					
8	Presto mucha atención a como me siento					

9	Tengo claro 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 3: Autorización de uso de instrumento

Psychometric properties of the Trait Meta-Mood Scale-24 in Argentinian university students



ARTÍCULO DE INVESTIGACIÓN
Copyright © 2020
by PsicoGente

Correspondencia de autores:

rochigonzalez27@hotmail.com
jesicue@hotmail.com
atjp79@hotmail.com

Recibido: 20-10-2019
Aceptado: 10-03-2020
Publicado: 05-06-20

Rocío González
Consejo Nacional de Investigaciones Científicas y Técnicas (CONICET). Centro Interdisciplinario de Investigaciones en Psicología Matemática y Experimental (CIIPME). Buenos Aires, Argentina

Jesica Brenda Custodio - Facundo Juan Pablo Abal
Consejo Nacional de Investigaciones Científicas y Técnicas (CONICET). Universidad de Buenos Aires, Argentina.

Resumen

Introducción: La Inteligencia Emocional Autopercebida (IEA) se conceptualiza como la actitud de las personas hacia su experiencia emocional y la conciencia de sus propias habilidades emocionales. Una de las herramientas más utilizadas para su evaluación es el *Trait Meta-Mood Scale* (TMMS).

Objetivo: Examinar las propiedades psicométricas del TMMS-24 con el fin de aportar evidencias que garanticen la calidad de la medida en su adaptación al contexto local para su aplicación a estudiantes universitarios de la ciudad de Mar del Plata, Argentina.

Método: La muestra estuvo comprendida por 316 estudiantes (71,5 % mujeres y 28,5 % hombres) de la ciudad de Mar del Plata. Los participantes respondieron un cuestionario sociodemográfico, el *Trait Meta-Mood Scale-24* y el Listado de Adjetivos para Evaluar la Personalidad.

Resultados: El análisis factorial exploratorio dio cuenta de un adecuado ajuste del modelo a los datos y una estructura de tres factores (Atención, Claridad y Reparación Emocional), describiendo el 54,5 % de la varianza. La consistencia interna fue adecuada, observándose coeficientes alfa de Cronbach (entre .82 y .85) y alfa ordinal (entre .84 y .88), muy buenos para las tres sub-escalas. Respecto a la relación con variables sociodemográficas, no se encontraron diferencias según sexo ni asociación con la edad. También, se estudió la relación entre IEA y la personalidad.

Conclusiones: El TMMS-24 mostró propiedades psicométricas adecuadas para la medición de IEA en población universitaria marplatense, observándose evidencias de validez (aparente, de contenido, basada en la estructura interna y basada en la relación con otras variables) y de confiabilidad.

Palabras Clave: Inteligencia emocional, TMMS-24, propiedades psicométricas, estudiantes universitarios.

Abstract



Gisela Marreros Maldonado

To: maslach@berkeley.edu

[Reply](#) [Reply all](#) [Forward](#) [...](#)

Mon 6/30/2025 11:04 PM

Buenas noches sra cristina maslach tengo el agrado de escribirle para solicitar su permiso para hacer uso de su instrumento Maslach burnout inventory human services (MB- HSS) para un proyecto de invstegacion que me encuentro realizando con fines educativos de obtener mi título de licenciatura en psicología.



CES Psicología
E-ISSN: 2011-3080
revistapsicologia@ces.edu.co
Universidad CES
Colombia

Hederich-Martinez, Christian; Caballero-Domínguez, Carmen Cecilia
Validación del cuestionario Maslach Burnout Inventory-Student Survey (MBI-SS) en contexto académico colombiano
CES Psicología, vol. 9, núm. 1, enero-junio, 2016, pp. i-xv
Universidad CES
Medellín, Colombia

Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=423545768002>

Anexo 4: Ficha de validación por juicio de expertos

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN DE ESTRÉS LABORAL EN LOS POLICÍAS

I. DATOS GENERALES

Título de la Investigación: INTELIGENCIA EMOCIONAL Y ESTRÉS LABORAL EN EL PERSONAL DE LA DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA, INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN DE LA POLICIA, LIMA, 2025.

Nombre del Experto: Tito Orlando Chunga Díaz

II. ASPECTOS A VALIDAR EN EL CUESTIONARIO

Aspectos a Evaluar	Descripción:	Evaluación Cumple/ No cumple	Preguntas a corregir
1. Claridad	Las preguntas están elaboradas usando un lenguaje apropiado.	Cumple	
2. Objetividad	Las preguntas están expresadas en aspectos observables.	Cumple	
3. Conveniencia	Las preguntas están adecuadas al tema a ser investigado.	Cumple	
4. Organización	Existe una organización lógica y sintáctica en el cuestionario.	Cumple	
5. Suficiencia	El cuestionario comprende todos los indicadores en cantidad y calidad.	Cumple	
6. Intencionalidad	El cuestionario es adecuado para medir los indicadores de la investigación.	Cumple	
7. Consistencia	Las preguntas están basadas en aspectos técnicos del tema investigado.	Cumple	
8. Coherencia	Existe relación entre las preguntas e indicadores.	Cumple	
9. Estructura	La estructura del cuestionario responde a las preguntas de la investigación.	Cumple	
10. Pertinencia	El cuestionario es útil y oportuno para la investigación.	Cumple	

III. OBSERVACIONES GENERALES

--



Tito Chunga Díaz
DNI: 16746065

**INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN DE
INTELIGENCIA EMOCIONAL EN LOS POLICÍAS**

I. DATOS GENERALES

Título de la Investigación: INTELIGENCIA EMOCIONAL Y ESTRÉS LABORAL EN EL PERSONAL DE LA DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA, INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN DE LA POLICIA, LIMA, 2025

Nombre del Experto: Tito Orlando Chunga Díaz

II. ASPECTOS A VALIDAR EN EL CUESTIONARIO

Aspectos a Evaluar	Descripción:	Evaluación Cumple/ No cumple	Preguntas a corregir
1. Claridad	Las preguntas están elaboradas usando un lenguaje apropiado	Cumple	
2. Objetividad	Las preguntas están expresadas en aspectos observables	Cumple	
3. Conveniencia	Las preguntas están adecuadas al tema a ser investigado	Cumple	
4. Organización	Existe una organización lógica y sintáctica en el cuestionario	Cumple	
5. Suficiencia	El cuestionario comprende todos los indicadores en cantidad y calidad	Cumple	
6. Intencionalidad	El cuestionario es adecuado para medir los indicadores de la investigación	Cumple	
7. Consistencia	Las preguntas están basadas en aspectos teóricos del tema investigado	Cumple	
8. Coherencia	Existe relación entre las preguntas e indicadores	Cumple	
9. Estructura	La estructura del cuestionario responde a las preguntas de la investigación	Cumple	
10. Pertinencia	El cuestionario es útil y oportuno para la investigación	Cumple	

III. OBSERVACIONES GENERALES

--



Tito Chunga Díaz
DNI: 16746065

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

La TMMS-24 - INTELIGENCIA EMOCIONAL

I. DATOS GENERALES

Título de la Investigación: INTELIGENCIA EMOCIONAL Y ESTRÉS LABORAL EN EL PERSONAL DE LA DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA, INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN DE LA POLICIA, LIMA, 2025

Nombre del Experto: APARCANA HERNANDEZ José Carlos

II. ASPECTOS A VALIDAR EN EL CUESTIONARIO

Aspectos a Evaluar	Descripción:	Evaluación Cumple/ No cumple	Preguntas a corregir
1. Claridad	Las preguntas están elaboradas usando un lenguaje apropiado	SI CUMPLE	
2. Objetividad	Las preguntas están expresadas en aspectos observables	SI CUMPLE	
3. Conveniencia	Las preguntas están adecuadas al tema a ser investigado	SI CUMPLE	
4. Organización	Existe una organización lógica y sintáctica en el cuestionario	SI CUMPLE	
5. Suficiencia	El cuestionario comprende todos los indicadores en cantidad y calidad	SI CUMPLE	
6. Intencionalidad	El cuestionario es adecuado para medir los indicadores de la investigación	SI CUMPLE	
7. Consistencia	Las preguntas están basadas en aspectos técnicos del tema investigado	SI CUMPLE	
8. Coherencia	Existe relación entre las preguntas e indicadores	SI CUMPLE	
9. Estructura	La estructura del cuestionario responde a las preguntas de la investigación	SI CUMPLE	
10. Pertinencia	El cuestionario es útil y oportuno para la investigación	SI CUMPLE	

III. OBSERVACIONES GENERALES

El instrumento cumple con los criterios de validez, por lo tanto, es aplicable.



José Carlos Aparcana Hernández
Investigador Asociado

Código ORCID: N.º 0000-0001-7398-6837
DNI: N.º 21551760

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

La TMMS-24

I. DATOS GENERALES

Título de la Investigación: INTELIGENCIA EMOCIONAL Y ESTRÉS LABORAL EN EL PERSONAL DE LA DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA, INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN DE LA POLICIA, LIMA, 2025

Nombre del Experto: APARCANA HERNANDEZ José Carlos

II. ASPECTOS A VALIDAR EN EL CUESTIONARIO

Aspectos a Evaluar	Descripción:	Evaluación Cumple/ No cumple	Preguntas a corregir
1. Claridad	Las preguntas están elaboradas usando un lenguaje apropiado	SI CUMPLE	
2. Objetividad	Las preguntas están expresadas en aspectos observables	SI CUMPLE	
3. Conveniencia	Las preguntas están adecuadas al tema a ser investigado	SI CUMPLE	
4. Organización	Existe una organización lógica y sintáctica en el cuestionario	SI CUMPLE	
5. Suficiencia	El cuestionario comprende todos los indicadores en cantidad y calidad	SI CUMPLE	
6. Intencionalidad	El cuestionario es adecuado para medir los indicadores de la investigación	SI CUMPLE	
7. Consistencia	Las preguntas están basadas en aspectos teóricos del tema investigado	SI CUMPLE	
8. Coherencia	Existe relación entre las preguntas e indicadores	SI CUMPLE	
9. Estructura	La estructura del cuestionario responde a las preguntas de la investigación	SI CUMPLE	
10. Pertinencia	El cuestionario es útil y oportuno para la investigación	SI CUMPLE	

III. OBSERVACIONES GENERALES

El instrumento cumple con los criterios de validez, por lo tanto, es aplicable.



ONETS
NACIONAL POLICIA

Código OFICIO N.º 0000-0001-7358-0017
DNI. N.º 71101760

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN DE ESTRÉS LABORAL EN LOS POLICÍAS

I. DATOS GENERALES


Título de la Investigación: INTELIGENCIA EMOCIONAL Y ESTRÉS LABORAL EN EL PERSONAL DE LA DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA, INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN DE LA POLICIA, LIMA, 2025.

Nombre del Experto: Psic. Walter Quijpe Castro

II. ASPECTOS A VALIDAR EN EL CUESTIONARIO

Aspectos a Evaluar	Descripción:	Evaluación Cumple/ No cumple	Preguntas a corregir
1. Claridad	Las preguntas están elaboradas usando un lenguaje apropiado.	Cumple	
2. Objetividad	Las preguntas están expresadas en aspectos observables.	Cumple	
3. Conviene	Las preguntas están adecuadas al tema a ser investigado.	Cumple	
4. Organización	Existe una organización lógica y sintáctica en el cuestionario.	Cumple	
5. Suficiencia	El cuestionario comprende todos los indicadores en cantidad y calidad.	Cumple	
6. Intencionalidad	El cuestionario es adecuado para medir los indicadores de la investigación.	Cumple	
7. Consistencia	Las preguntas están basadas en aspectos técnicos del tema investigado.	Cumple	
8. Coherencia	Existe relación entre las preguntas e indicadores.	Cumple	
9. Estructura	La estructura del cuestionario responde a las preguntas de la investigación.	Cumple	
10. Pertinencia	El cuestionario es útil y oportuno para la investigación.	Cumple	

III. OBSERVACIONES GENERALES


 Nombre: Psic. Walter Quijpe Castro
 No. DNI: 08721493
 CPoP: 33414

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN DE ESTRÉS LABORAL EN LOS POLICÍAS

I. DATOS GENERALES

Título de la Investigación: INTELIGENCIA EMOCIONAL Y ESTRÉS LABORAL EN EL PERSONAL DE LA DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA, INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN DE LA POLICIA, LIMA, 2025.

Nombre del Experto: Psico: Walter Quipe Castro

II. ASPECTOS A VALIDAR EN EL CUESTIONARIO

Aspectos a Evaluar	Descripción:	Evaluación Cumple/ No cumple	Preguntas a corregir
1. Claridad	Las preguntas están elaboradas usando un lenguaje apropiado	Cumple	
2. Objetividad	Las preguntas están expresadas en aspectos observables	Cumple	
3. Conveniencia	Las preguntas están adecuadas al tema a ser investigado	Cumple	
4. Organización	Existe una organización lógica y sintáctica en el cuestionario	Cumple	
5. Suficiencia	El cuestionario comprende todos los indicadores en cantidad y calidad	Cumple	
6. Intencionalidad	El cuestionario es adecuado para medir los indicadores de la investigación	Cumple	
7. Consistencia	Las preguntas están basadas en aspectos técnicos del tema investigado	Cumple	
8. Coherencia	Existe relación entre las preguntas e indicadores	Cumple	
9. Estructura	La estructura del cuestionario responde a las preguntas de la investigación	Cumple	
10. Pertinencia	El cuestionario es útil y oportuno para la investigación	Cumple	

III. OBSERVACIONES GENERALES


 Nombre: Walter Quipe Castro
 No. de Documento: 1007246000
 CPN: 15414 C.A.P. 17384

Anexo 5: Oficio y carta de presentación



“Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana”

Chincha Alta, 25 de Agosto del 2025

OFICIO N°1749-2025-UAI-FCS

Coronel. Robins Eduardo Mocarro Pasco
Jefe de División de la infraestructura tecnología y redes DIRTIC-PNP
DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES (DIRTIC-PNP).
Presente. -

De mi especial consideración:

Es grato dirigirme a usted para saludarle cordialmente.

La Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Autónoma de Ica tiene como principal objetivo formar profesionales con un perfil científico y humanístico, sensibles con los problemas de la sociedad y con vocación de servicio, este compromiso lo interiorizamos a través de nuestros programas académicos, bajo la excelencia en la formación académica, y trabajando transversalmente con nuestros pilares como son la **investigación**, responsabilidad social y bienestar universitario en inserción laboral.

En tal sentido, nuestros estudiantes se encuentran en el desarrollo de tesis para la obtención del título profesional, para los programas académicos de Enfermería, Psicología y Obstetricia. Los estudiantes han tenido a bien seleccionar temas de estudio de interés con la realidad local y regional, tomando en cuenta a la institución que usted dirige.

Como parte de la exigencia del proceso de investigación, se debe contar con la **autorización** de la Institución elegida, para que los estudiantes puedan proceder a realizar el estudio, recabar información y aplicar su instrumento de investigación, misma que a través del presente documento solicitamos.

Adjuntamos la carta de presentación de los estudiantes con el tema de investigación propuesto y quedamos a la espera de su aprobación.

Sin otro particular y con la seguridad de merecer su atención, me suscribo, no sin antes reiterarle los sentimientos de mi especial consideración.



Mag. José Yomil Pérez Gomez
DECANO (E)
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA



CARTA DE PRESENTACIÓN

El Decano de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Autónoma de Ica, que suscribe

Hace Constar:

Que, **MARREROS MALDONADO, Dalila Guisela** identificada con código de estudiante **A212000708** y **URETA IRRIBAREN, Rosita** identificada con código de estudiante **A212000698** del Programa Académico de **Psicología**, quienes vienen desarrollando la tesis denominada: **"INTELIGENCIA EMOCIONAL Y ESTRÉS LABORAL EN EL PERSONAL DE LA DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA, INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN DE LA POLICIA, LIMA, 2025"**.

Se expide el presente documento, a fin de que el encargado, tenga a bien autorizar a los en mención, a recoger los datos y aplicar su instrumento para su investigación, comprometiéndose a actuar con respeto y transparencia dentro de ella, así como a entregar una copia de la investigación cuando esté finalmente sustentada y aprobada, para los fines que se estimen necesarios.

Chincha Alta, 25 de Agosto del 2025



Mag. José Yomil Pérez Gomez
DECANO (E)
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA



Anexo 6: Solicitud de aplicación de investigación

**“AÑO DE LA RECUPERACIÓN Y CONSOLIDACIÓN DE LA ECONOMÍA
PERUANA”**

Lima 30 de mayo del 2025

Coronel: Robins Eduardo Mocarro Pasco

**JEFE DE DIVISION DE INFRAESTRUCTURA TECNOLOGIA Y REDES DE LA
DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN
PNP.**

Asunto: Solicitud de autorización para aplicar instrumentos de investigación para tesis.


De mi mayor consideración:

Me dirijo a usted con el debido respeto para solicitar la autorización correspondiente que me permita llevar a cabo mi proyecto de investigación titulado **“Inteligencia emocional y estrés laboral en el personal de la Dirección de Tecnología, Información y Comunicación de la Policía Nacional del Perú, Lima – 2025”**, el cual se encuentra en proceso de elaboración. El estudio tiene como objetivo principal analizar y comprender la relación entre los niveles de inteligencia emocional y el estrés laboral en el personal policial de su destacada dirección. Considerando la importancia de su unidad en el contexto institucional, su colaboración resultaría invaluable para el desarrollo y culminación satisfactoria de esta investigación. Agradeceré profundamente se pueda brindar la autorización respectiva, así como las facilidades necesarias para el acceso a la información o la aplicación de los instrumentos requeridos, según lo estipule el protocolo de investigación y bajo criterios de confidencialidad y ética profesional.

Quedo a disposición para absolver cualquier consulta adicional y coordinar los detalles necesarios a través del siguiente número de contacto: 965121674.

Agradezco de antemano su atención y quedo a la espera de una respuesta favorable.

Anexo 7: asentimiento informado

 UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DE ICA

ASENTIMIENTO INFORMADO

Título: "Inteligencia emocional y estrés laboral en el personal de la dirección de tecnología, información y comunicación de la policía, lima, 2025"

Estimado Policías, te invitamos a formar parte de la presente investigación, para la cual requerimos tú valiosa participación en la resolución de dos instrumentos.

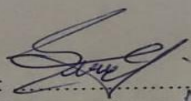
Objetivo del estudio: Determinar la relación entre atención a los sentimientos y estrés laboral en el personal de la dirección de tecnología, información y comunicación de la policía, Lima, 2025.

Procedimiento: Si aceptas participar de la investigación, te aplicaremos un cuestionario de 24 ítems y una escala de 21 ítems, los cuales responderás en un lapso de 20 minutos. Esta evaluación tiene la finalidad de medir la inteligencia emocional y estrés laboral, para lo cual solicitamos respuestas con sinceridad cada una de las preguntas que se te presentan, ten en cuenta que no es necesario identificarte al responder el cuestionario. Así mismo, es importante no dejar ítems en blanco, ya que cada respuesta es valiosa.

Confidencialidad: Los resultados del cuestionario aplicado solo lo sabrás tú, con el fin de guardar la confidencialidad de los datos y no complicar nuestro trabajo profesional. Si firmas este documento quiere decir que lo leíste, y aceptas participar en la investigación.

Si, acepto No, acepto

Ica, 31 de Agosto, de 2025

Firma: 
Apellidos y nombres: A.P.L.Q.

Anexo 8: Constancia de aplicación de investigación



CONSTANCIA

Mediante el presente documento, se deja constancia que el suscrito, **Coronel PNP, Jefe de la División de Infraestructura Tecnológica y Redes, de la DIRTIC-PNP, CERTIFICA:**

Que la señorita, **Dalila Guisela MARREROS MALDONADO** con DNI. N° 47900219 y **Rosita URETA IRRIBARREN** con DNI. N°71666768, estudiantes del programa académico de **Psicología de la Universidad Autónoma de Ica**, aplicaron los instrumentos de recolección de datos al personal de esta División de la Policía Nacional del Perú, los cuales estuvieron conformados por un cuestionario sobre **inteligencia emocional** y el cuestionario **estrés laboral**, correspondiente a la tesis de investigación titulada: **"INTELIGENCIA EMOCIONAL Y ESTRÉS LABORAL"** en el Personal de la **DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA, INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN DE LA POLICIA, Lima- PERÚ, 2025.**

Se expide la presente Constancia, a solicitud del interesado, para los fines que estime convenientes.

Surquillo, 01 de setiembre del 2025

REMP/ats.




CA- 244403
Roberto Eduardo MOCARRO PAICO
CRNL, PNP
JEFE DE LA DIVISION DE INFRAESTRUCTURA
TECNOLÓGICA Y REDES (DIRTIC-PNP)

Anexo 9: Análisis de confiabilidad Base de datos.

INTELIGENCIA EMOCIONAL																								
Atención a los sentimientos								Claridad Emocional								Reparación de los sentimientos								
N°	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24
1	3	2	2	4	3	3	3	3	3	1	3	3	5	2	2	1	3	2	2	1	2	2	3	3
2	4	2	3	3	2	1	1	1	3	4	4	4	4	4	4	2	3	4	2	2	2	1	2	3
3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	1	4	4	2	4	4	2	3	3	2	2	3
4	5	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	3
5	3	3	3	3	3	3	3	4	3	1	3	3	4	1	1	1	2	2	2	1	3	2	3	3
6	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3	3	4	4	2	4	4	2	2	2	1	1	1	2	3
7	2	2	2	1	3	1	3	2	4	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	1	2	1
8	4	3	2	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	2	1	3	4	2	1	1	3	3	3
9	3	2	3	3	2	4	4	3	2	3	3	3	4	3	4	2	3	4	3	3	1	3	3	3
10	3	2	3	2	2	2	2	1	3	2	3	4	4	2	2	1	2	2	2	1	2	2	3	3
11	3	2	1	2	3	1	3	2	3	1	3	2	2	2	2	1	1	1	2	2	1	1	3	3
12	3	3	3	1	1	1	2	2	2	2	2	3	3	3	3	1	3	2	3	2	2	1	2	2
13	5	5	3	3	2	4	3	4	4	3	3	2	3	4	4	1	1	4	4	1	2	2	2	2
14	4	3	2	5	4	4	2	4	1	3	5	4	1	4	3	3	3	4	4	1	1	2	3	3
15	3	2	1	4	1	3	2	3	4	2	4	2	3	3	3	1	3	2	2	1	1	1	1	3
16	2	1	2	2	1	1	2	1	4	2	3	4	4	2	2	1	3	2	5	1	2	1	1	1
17	3	3	4	1	2	2	2	3	4	4	4	3	4	2	3	3	2	1	1	3	1	3	3	3
18	2	3	2	1	1	3	3	3	3	4	3	3	2	2	2	1	2	1	1	2	1	3	3	3
19	4	2	3	4	4	4	5	3	3	2	4	4	4	1	2	1	3	3	2	1	1	2	4	3
20	4	3	3	4	2	3	3	4	3	3	4	2	4	2	2	4	3	3	4	1	1	1	1	1

21	3	3	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1	5	4	4	1	2	2	3	1	1	1	1	1
22	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3
23	3	3	3	2	2	3	3	3	4	2	4	4	4	3	2	1	3	2	3	2	3	2	2	3
24	3	3	2	4	4	4	5	3	4	2	3	4	2	3	3	2	3	4	4	1	2	3	3	4
25	3	2	1	2	2	2	2	1	3	2	3	3	3	2	2	1	3	3	2	1	1	1	1	1
26	2	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	2	5	5	2	2	5
27	3	3	2	3	3	3	3	2	1	4	5	3	4	5	5	4	2	2	3	1	1	2	2	2
28	2	3	2	1	1	1	2	3	3	3	3	4	3	3	2	1	3	3	4	2	1	1	3	3
29	2	2	3	5	3	2	4	5	3	4	4	3	1	3	4	1	2	4	1	1	2	1	3	3
30	4	5	2	2	2	1	1	1	3	2	3	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1	1	2	2
31	3	4	4	4	3	4	3	2	3	3	3	3	4	3	3	2	3	2	3	1	2	1	3	3
32	3	2	2	4	3	3	4	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2
33	2	3	2	2	1	2	2	2	3	3	3	3	4	2	2	1	2	2	3	2	2	1	2	1
34	2	5	2	4	2	3	4	2	3	1	2	4	3	3	2	2	2	2	2	2	1	1	2	3
35	3	3	1	2	2	1	2	3	2	2	2	1	3	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	3
36	3	3	2	4	1	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	1	3	3	4	2	1	2	2	2
37	2	4	2	3	1	2	4	1	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	1	2	2	2	2
38	3	4	3	4	2	3	4	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	1	2	1	2	1
39	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	1	1	4	5	5	1	2	2	1	1	2	2	2	2
40	3	4	1	4	2	3	3	4	3	4	4	1	4	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2
41	1	2	1	2	1	1	1	1	3	2	1	1	3	2	2	1	3	3	2	1	2	1	1	2
42	2	4	1	1	2	1	3	1	4	2	5	5	5	5	3	1	2	1	4	1	1	1	4	3
43	2	2	3	4	4	4	4	1	3	3	4	3	3	5	4	4	4	3	4	1	1	1	4	3
44	4	4	4	3	3	5	3	5	4	3	4	4	5	3	3	2	4	5	4	3	2	2	3	3
45	3	2	2	3	3	3	3	1	4	3	3	4	5	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2
46	4	3	3	4	4	5	2	3	3	3	3	4	2	3	3	2	3	4	2	2	2	3	2	3
47	2	1	1	2	1	1	1	2	2	2	1	4	4	4	4	1	2	3	1	1	1	2	3	3
48	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	2	1	2	2	2	1	2	1	2	2

49	2	2	2	4	3	3	3	1	2	2	3	3	5	2	2	1	2	2	2	1	1	1	2	3
50	3	2	1	3	1	3	2	3	4	3	4	4	3	2	2	3	2	3	2	2	2	1	3	3
51	3	2	2	4	3	3	3	3	3	1	3	3	5	2	2	1	3	2	2	1	2	2	3	3
52	4	2	3	3	2	1	1	1	3	4	4	4	4	4	4	2	3	4	2	2	2	1	2	3
53	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	1	4	4	2	4	4	2	3	3	2	2	3
54	5	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	3
55	3	3	3	3	3	3	3	4	3	1	3	3	4	1	1	1	2	2	2	1	3	2	3	3
56	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3	3	4	4	2	4	4	2	2	2	1	1	1	2	3
57	2	2	2	1	3	1	3	2	4	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	1	2	1
58	4	3	2	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	2	1	3	4	2	1	1	3	3	3
59	3	2	3	3	2	4	4	3	2	3	3	3	4	3	4	2	3	4	3	3	1	3	3	3
60	3	2	3	2	2	2	2	1	3	2	3	4	4	2	2	1	2	2	2	1	2	2	3	3
61	3	2	1	2	3	1	3	2	3	1	3	2	2	2	2	1	1	1	2	2	1	1	3	3
62	3	3	3	1	1	1	2	2	2	2	2	3	3	3	3	1	3	2	3	2	2	1	2	2
63	5	5	3	3	2	4	3	4	4	3	3	2	3	4	4	1	1	4	4	1	2	2	2	2
64	4	3	2	5	4	4	2	4	1	3	5	4	1	4	3	3	3	4	4	1	1	2	3	3
65	3	2	1	4	1	3	2	3	4	2	4	2	3	3	3	1	3	2	2	1	1	1	1	3
66	2	1	2	2	1	1	2	1	4	2	3	4	4	2	2	1	3	2	5	1	2	1	1	1
67	3	3	4	1	2	2	2	3	4	4	4	3	4	2	3	3	2	1	1	3	1	3	3	3
68	2	3	2	1	1	3	3	3	3	4	3	3	2	2	2	1	2	1	1	2	1	3	3	3
69	4	2	3	4	4	4	5	3	3	2	4	4	4	1	2	1	3	3	2	1	1	2	4	3
70	4	3	3	4	2	3	3	4	3	3	4	2	4	2	2	4	3	3	4	1	1	1	1	1
71	3	3	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1	5	4	4	1	2	2	3	1	1	1	1	1
72	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3
73	3	3	3	2	2	3	3	3	4	2	4	4	4	3	2	1	3	2	3	2	3	2	2	3
74	3	3	2	4	4	4	5	3	4	2	3	4	2	3	3	2	3	4	4	1	2	3	3	4
75	3	2	1	2	2	2	2	1	3	2	3	3	3	2	2	1	3	3	2	1	1	1	1	1
76	2	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	2	5	5	2	2	5

77	3	3	2	3	3	3	3	2	1	4	5	3	4	5	5	4	2	2	3	1	1	2	2	2
78	2	3	2	1	1	1	2	3	3	3	3	4	3	3	2	1	3	3	4	2	1	1	3	3
79	2	2	3	5	3	2	4	5	3	4	4	3	1	3	4	1	2	4	1	1	2	1	3	3
80	4	5	2	2	2	1	1	1	3	2	3	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1	1	2	2
81	3	4	4	4	3	4	3	2	3	3	3	3	4	3	3	2	3	2	3	1	2	1	3	3
82	3	2	2	4	3	3	4	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2
83	2	3	2	2	1	2	2	2	3	3	3	3	4	2	2	1	2	2	3	2	2	1	2	1
84	2	5	2	4	2	3	4	2	3	1	2	4	3	3	2	2	2	2	2	2	1	1	2	3
85	3	3	1	2	2	1	2	3	2	2	2	1	3	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	3
86	3	3	2	4	1	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	1	3	3	4	2	1	2	2	2
87	2	4	2	3	1	2	4	1	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	1	2	2	2	2
88	3	4	3	4	2	3	4	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	1	2	1	2	1
89	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	1	1	4	5	5	1	2	2	1	1	2	2	2	2
90	3	4	1	4	2	3	3	4	3	4	4	1	4	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2
91	1	2	1	2	1	1	1	1	3	2	1	1	3	2	2	1	3	3	2	1	2	1	1	2
92	2	4	1	1	2	1	3	1	4	2	5	5	5	5	3	1	2	1	4	1	1	1	4	3
93	2	2	3	4	4	4	4	1	3	3	4	3	3	5	4	4	4	3	4	1	1	1	4	3
94	4	4	4	3	3	5	3	5	4	3	4	4	5	3	3	2	4	5	4	3	2	2	3	3
95	3	2	2	3	3	3	3	1	4	3	3	4	5	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2
96	4	3	3	4	4	5	2	3	3	3	3	4	2	3	3	2	3	4	2	2	2	3	2	3
97	2	1	1	2	1	1	1	2	2	2	1	4	4	4	4	1	2	3	1	1	1	2	3	3
98	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	2	1	2	2	2	1	2	1	2	2
99	2	2	2	4	3	3	3	1	2	2	3	3	5	2	2	1	2	2	2	1	1	1	2	3
100	3	2	1	3	1	3	2	3	4	3	4	4	3	2	2	3	2	3	2	2	2	1	3	3

Variable 2.

ESTRÉS LABORAL																					
Cansancio Emocional								Despersonalización					Realización Personal.								
B1	B2	B3	B6	B8	B13	B14	B16	B20	B5	B10	B11	B15	B22	B4	B7	B9	B12	B17	B18	B19	B21
5	5	4	4	4	4	7	4	4	1	5	5	4	1	5	6	6	5	4	4	4	7
4	4	4	4	4	4	6	2	2	6	7	4	4	2	4	5	6	4	4	4	4	6
5	5	2	2	1	2	3	2	4	1	1	1	2	2	6	2	2	6	4	2	2	3
6	6	6	6	6	6	7	3	6	1	4	6	6	3	6	4	5	6	6	6	6	7
4	4	5	5	5	5	6	2	2	4	7	4	5	2	4	4	5	4	5	5	5	7
4	4	5	5	5	5	6	2	2	4	7	4	5	2	4	4	5	4	5	5	5	7
6	6	5	5	5	6	3	2	4	6	6	6	5	2	6	5	2	6	5	5	5	3
5	5	4	4	4	4	5	3	4	4	5	1	4	1	5	2	2	5	4	4	4	5
4	4	4	4	4	4	5	2	1	1	3	4	4	2	4	3	2	4	4	4	4	5
4	5	5	5	5	5	6	2	5	1	7	1	5	2	5	5	6	5	5	5	5	7
6	6	5	5	5	5	7	2	6	1	1	6	5	2	6	5	5	6	5	5	5	7
4	4	4	4	4	4	7	5	6	4	4	4	4	5	4	7	5	4	4	4	5	7
4	4	4	4	4	4	2	2	2	1	6	1	4	2	4	5	6	4	4	4	4	2
2	3	3	3	3	1	5	7	4	1	4	2	1	7	2	2	2	2	4	3	1	7
4	5	5	5	5	5	6	2	5	1	7	1	5	2	5	5	6	5	5	5	5	7
6	6	5	5	5	5	3	2	5	6	6	6	5	2	6	5	2	6	5	5	5	3
5	5	4	4	4	4	7	4	4	1	5	5	4	1	5	6	6	5	4	4	4	7
5	5	5	5	5	7	3	3	3	4	3	5	5	3	5	6	6	5	5	5	7	3
5	4	5	2	1	2	5	3	5	6	3	1	2	3	5	6	5	5	4	2	2	5
6	6	4	4	4	4	4	1	4	4	6	6	4	1	6	5	5	6	4	4	4	4




6	6	5	5	5	5	6	3	4	6	4	6	5	1	6	3	6	6	5	5	5	6
5	5	5	5	5	5	3	3	3	4	3	5	5	3	5	6	6	5	5	5	7	3
5	5	4	4	4	5	3	5	4	6	4	1	4	5	5	5	2	5	4	4	5	3
4	4	3	4	2	1	3	2	2	1	4	4	1	1	4	1	7	4	4	1	1	4
6	6	5	5	5	5	6	3	4	6	4	6	5	1	6	3	6	6	5	5	5	6
2	2	3	3	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	4	2	2	2
5	5	4	4	4	4	5	3	4	4	5	1	4	1	5	2	2	5	4	4	4	5
4	4	5	5	5	5	6	3	4	4	6	1	5	3	4	5	6	4	5	5	5	6
4	4	4	4	4	4	6	2	2	6	7	4	4	2	4	5	6	4	4	4	4	6
6	6	5	4	5	5	6	3	1	6	4	6	5	1	6	3	6	6	5	5	5	6
5	4	5	2	1	2	5	3	5	6	3	1	2	3	5	6	5	5	4	2	2	5
6	6	4	4	4	4	4	3	4	4	6	6	4	1	6	5	5	6	4	4	4	4
5	6	4	4	4	4	6	1	4	4	7	7	4	1	7	5	6	7	4	4	4	6
6	6	4	4	4	4	6	3	1	4	6	6	4	1	6	5	5	6	4	4	4	6
6	6	5	5	5	5	6	3	5	6	4	6	5	1	6	3	6	6	5	5	5	6
6	6	4	4	4	4	7	4	5	1	1	6	4	1	6	2	1	6	4	4	4	7
5	5	5	5	5	7	3	3	3	4	3	5	5	3	5	6	6	5	5	5	7	3
4	4	5	5	5	5	6	3	4	4	6	1	5	3	4	5	6	4	5	5	5	6
4	4	4	4	4	4	7	5	6	4	4	4	4	5	4	7	5	4	4	4	5	7
4	4	4	4	4	4	7	5	1	4	4	4	4	5	4	7	5	4	4	4	5	7
6	6	4	5	5	6	7	3	4	1	4	6	6	3	6	4	5	6	6	6	6	7
4	4	4	4	4	4	6	2	6	6	7	4	4	2	4	5	6	4	4	4	4	6
5	4	3	4	3	2	5	1	3	1	1	1	1	1	3	1	7	4	4	3	2	7
5	3	3	3	1	1	6	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	4	1	1	6
6	6	4	4	4	4	4	1	4	4	6	6	4	1	6	5	5	6	4	4	4	4
5	5	4	4	2	3	5	1	1	1	1	1	1	1	6	2	7	6	4	3	2	7
6	6	5	4	5	5	6	3	1	6	4	6	5	1	6	3	6	6	5	5	5	6
4	4	5	5	5	5	6	2	2	4	7	4	5	2	4	4	5	4	5	5	5	7

7	7	4	4	4	4	4	3	4	4	4	7	4	1	7	5	6	7	4	4	4	4
6	6	4	4	4	4	4	3	4	4	6	6	4	1	6	5	5	6	4	4	4	4
5	3	6	6	5	6	6	1	4	1	6	1	6	1	3	4	7	3	6	6	6	6
6	6	4	4	4	4	6	3	2	1	4	6	4	3	6	2	5	6	4	4	4	6
5	5	2	2	1	2	3	2	4	1	1	1	2	2	6	2	2	6	4	2	2	3
6	6	6	6	6	6	7	3	6	1	4	6	6	3	6	4	5	6	6	6	6	7
5	5	4	4	4	4	7	4	5	1	5	5	4	1	5	6	6	5	4	4	4	7
4	4	5	5	5	5	6	2	2	4	7	4	5	2	4	4	5	4	5	5	5	7
5	6	4	4	4	4	6	1	4	4	7	7	4	1	7	5	6	7	4	4	4	6
2	3	5	5	5	5	6	2	1	6	5	2	5	2	4	2	5	2	5	5	5	6
4	4	4	4	4	4	5	2	1	1	3	4	4	2	4	3	2	4	4	4	4	5
7	7	4	4	4	4	4	3	4	4	4	7	4	1	7	5	6	7	4	4	4	4
6	6	5	5	5	5	7	2	6	1	1	6	5	2	6	5	5	6	5	5	5	7
5	5	5	5	5	5	5	2	4	4	6	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	2	2	2	1	6	1	4	2	4	5	6	4	4	4	4	2
2	3	3	3	3	1	5	7	4	1	4	2	1	7	2	2	2	2	4	3	1	7
5	5	5	5	5	5	3	3	3	4	3	5	5	3	5	6	6	5	5	5	7	3
6	6	5	5	5	6	3	2	4	6	6	6	5	2	6	5	2	6	5	5	5	3
4	4	4	4	4	4	7	5	1	4	4	4	4	5	4	7	5	4	4	4	5	7
5	5	5	5	5	5	5	2	4	4	6	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5
4	5	5	5	2	5	5	3	3	1	1	1	5	3	5	2	2	5	5	5	5	5
7	6	4	4	4	4	4	1	1	4	4	7	4	1	7	5	6	7	4	4	4	4
6	6	5	5	5	5	6	3	4	6	4	6	5	1	6	3	6	6	5	5	5	6
6	6	5	5	5	6	7	2	1	1	1	6	5	2	6	5	5	6	5	5	5	7
5	5	4	4	4	5	3	5	4	6	4	1	4	5	5	5	2	5	4	4	5	3
4	4	3	4	2	1	3	2	2	1	4	4	1	1	4	1	7	4	4	1	1	4
6	6	5	5	5	5	6	3	4	6	4	6	5	1	6	3	6	6	5	5	5	6
2	2	3	3	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	4	2	2	2

2	3	5	5	5	5	6	2	1	6	5	2	5	2	4	2	5	2	5	5	5	6
5	6	5	4	5	5	6	3	3	6	4	1	5	1	6	2	6	6	5	5	5	6
6	6	4	4	4	4	6	3	2	1	4	6	4	3	6	2	5	6	4	4	4	6
5	7	4	4	4	4	6	1	4	4	7	7	4	1	7	5	6	7	4	4	4	6
4	5	5	5	2	5	5	3	3	1	1	1	5	3	5	2	2	5	5	5	5	5
5	3	6	6	5	6	6	1	4	1	6	1	6	1	3	4	7	3	6	6	6	6
6	6	5	5	5	5	3	2	5	6	6	6	5	2	6	5	2	6	5	5	5	3
5	5	4	4	4	4	7	4	5	1	5	5	4	1	5	6	6	5	4	4	4	7
6	6	5	5	5	5	6	3	5	6	4	6	5	1	6	3	6	6	5	5	5	6
6	6	4	4	4	4	7	4	5	1	1	6	4	1	6	2	1	6	4	4	4	7
5	5	5	5	5	5	5	2	4	4	6	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5
5	6	5	4	5	5	6	3	3	6	4	1	5	1	6	2	6	6	5	5	5	6
5	5	5	5	5	5	5	2	4	4	6	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	6	2	6	6	7	4	4	2	4	5	6	4	4	4	4	6
6	6	4	5	5	6	7	3	4	1	4	6	6	3	6	4	5	6	6	6	6	7
4	4	5	5	5	5	6	3	2	4	6	1	5	3	4	5	6	4	5	5	5	6
5	4	3	4	3	2	5	1	3	1	1	1	1	1	3	1	7	4	4	3	2	7
5	3	3	3	1	1	6	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	4	1	1	6
7	6	4	4	4	4	4	1	1	4	4	7	4	1	7	5	6	7	4	4	4	4
5	5	4	4	2	3	5	1	1	1	1	1	1	1	6	2	7	6	4	3	2	7
5	7	4	4	4	4	6	1	4	4	7	7	4	1	7	5	6	7	4	4	4	6
6	6	4	4	4	4	6	3	1	4	6	6	4	1	6	5	5	6	4	4	4	6
6	6	5	5	5	6	7	2	1	1	1	6	5	2	6	5	5	6	5	5	5	7
4	4	5	5	5	5	6	3	2	4	6	1	5	3	4	5	6	4	5	5	5	6

Anexo 9: Informe de Turnitin 28% de similitud

1760570796_TESIS_MARREROS MALDONADO DALILA GUISELA y URETA IRRIBARREN ROSITA.docx

 2025
 2025
 Universidad Autónoma de Ica

Detalles del documento

Identificador de la entrega

trn:oid:::3117:513877446

Fecha de entrega

16 oct 2025, 4:31 p.m. GMT-5

Fecha de descarga

21 oct 2025, 4:08 p.m. GMT-5

Nombre del archivo

1760570796_TESIS_MARREROS MALDONADO DALILA GUISELA y URETA IRRIBARREN ROSITA.docx

Tamaño del archivo

3.7 MB

114 páginas

23.740 palabras

111.705 caracteres






12% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- ▶ Bibliografía
- ▶ Coincidencias menores (menos de 15 palabras)

Fuentes principales

- 11%  Fuentes de Internet
- 5%  Publicaciones
- 9%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

Fuentes principales

- 11% Fuentes de Internet
- 5% Publicaciones
- 9% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Fuentes principales

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

1	Internet	hdl.handle.net	5%
2	Internet	repositorio.autonomaica.edu.pe	2%
3	Internet	repositorio.ucv.edu.pe	1%
4	Internet	repositorio.upn.edu.pe	1%
5	Trabajos entregados	Universidad Autónoma de Ica on 2023-07-20	<1%
6	Internet	repositorio.utelesup.edu.pe	<1%
7	Trabajos entregados	Universidad Privada del Norte on 2025-07-03	<1%
8	Trabajos entregados	Universidad Privada del Norte on 2024-09-03	<1%
9	Internet	repositorio.ucp.edu.pe	<1%
10	Internet	dspace.ups.edu.ec	<1%
11	Internet	repositorio.uwiener.edu.pe	<1%

12	Trabajos entregados	Universidad Nacional del Centro del Peru on 2025-04-26	<1%
13	Trabajos entregados	Universidad Privada del Norte on 2023-09-04	<1%
14	Internet	repositorio.une.edu.pe	<1%
15	Trabajos entregados	Universidad Privada del Norte on 2023-07-21	<1%
16	Trabajos entregados	Universidad Católica San Pablo on 2025-09-12	<1%
17	Trabajos entregados	Universidad Cesar Vallejo on 2022-10-27	<1%

Anexo 11

Evidencias fotográficas.



