

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN, TURISMO Y PSICOLOGÍA

ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

**INTELIGENCIA EMOCIONAL Y ESTRÉS LABORAL EN
TRABAJADORES DE UNA EMPRESA PRIVADA DE
LIMA METROPOLITANA DURANTE LA PANDEMIA DEL
COVID -19**

PRESENTADA POR

BRYAN ALBERTO VERA ORREGO

GERALDINE LOHANA ARIAS PINEDA

ASESORA

LUCY GINA SANCHEZ MORY

TESIS

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN
PSICOLOGÍA**

LIMA – PERÚ

2023



Reconocimiento - No comercial - Sin obra derivada
CC BY-NC-ND

El autor sólo permite que se pueda descargar esta obra y compartirla con otras personas, siempre que se reconozca su autoría, pero no se puede cambiar de ninguna manera ni se puede utilizar comercialmente.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>



**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN, TURISMO Y PSICOLOGIA
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGIA**

**INTELIGENCIA EMOCIONAL Y ESTRÉS LABORAL EN
TRABAJADORES DE UNA EMPRESA PRIVADA DE LIMA
METROPOLITANA DURANTE LA PANDEMIA DEL COVID -19**

**TESIS PARA OPTAR
EL TITULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN PSICOLOGIA**

**PRESENTADA POR:
BRYAN ALBERTO VERA ORREGO
GERALDINE LOHANA ARIAS PINEDA**

**ASESORA:
MG. LUCY GINA SANCHEZ MORY
ORCID: 000-0002-7906-4124**

**LIMA, PERÚ
2023**

DEDICATORIA

En primer lugar, a Dios por brindarnos la bendición de rodearnos de personas positivas que apoyaron en todo el proceso de investigación.

A nuestros padres y hermanos, por todo el apoyo y soporte incondicional durante todo el proceso y por las sabias recomendaciones que nos brindaron para no detenernos y persistir ante cada obstáculo que se nos presentó.

Finalmente, a nosotros por el esfuerzo y paciencia dedicada durante la realización de esta investigación y por la decisión continua de no rendirnos hasta el final.

AGRADECIMIENTOS

Agradecemos en primer lugar a Dios, por brindarnos la sabiduría para poder realizar nuestra investigación-

A nuestra asesora por el tiempo brindado y por su apoyo durante la realización de esta investigación, ya que, sin su soporte y conocimientos, esto no hubiera sido posible.

A nuestros padres, por darnos las bases de lo que en adelante seremos.

Finalmente, gracias a la persona que apoyó esta tesis desde el principio hasta el final, por enseñarnos a que todo deber hacerse siempre con el corazón.

INDICE DE CONTENIDOS

Contenido	
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTOS	iii
INDICE DE CONTENIDOS	iv
ÍNDICE DE TABLAS	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
RESUMEN DEL REPORTE DE SIMILITUD	¡Error! Marcador no definido.
INTRODUCCION	ix
CAPITULO I: MARCO TEORICO.....	12
1.1. Bases teóricas	12
1.1.1. Inteligencia emocional.....	12
1.1.2. Estrés laboral.....	16
1.2. Evidencias empíricas	21
1.3. Planteamiento del Problema.....	23
1.3.1. Formulación del problema.....	24
1.4. Objetivos de la investigación	24
1.4.1. Objetivo general.....	24
1.4.2. Objetivos específicos	25
1.5. Hipótesis.....	25
1.5.1. Hipótesis principal	25
1.5.2. Hipótesis específicas.....	26
1.5.3. Variables y definición operacional	26
CAPITULO II: MÉTODO.....	28
2.1 Tipo y diseño de investigación.....	28
2.2 Participantes	28
2.3. Medición.....	29
2.4. Procedimientos.....	30
2.5. Análisis de datos	31
2.6. Aspectos éticos	31
CAPITULO III: RESULTADOS	32
3.1 Análisis descriptivo de las variables.....	32

3.2 Análisis de normalidad de los datos	33
CAPITULO IV: DISCUSION	40
CONCLUSIONES.....	46
RECOMENDACIONES	47
REFERENCIAS.....	48

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Definición operacional de la variable Inteligencia emocional	27
Tabla 2. Definición operacional de la variable Estrés Laboral.....	27
Tabla 3. Descripción sociodemográfica de la muestra falta porcentaje.....	28; Error! Marcador no definido.
Tabla 4. Estadísticos descriptivos: Inteligencia emocional y Estrés laboral	32
Tabla 5. Prueba de normalidad Kolmogorov Smirnov	33
Tabla 6. Correlaciones entre las variables: Estrés laboral e Inteligencia emocional	34
Tabla 7. Correlaciones entre las dimensiones de Estrés labora e Inteligencia emocional.....	35; Error! Marcador no definido.
Tabla 8. Relación de estrés laboral según las condiciones sociodemográficas	36
Tabla 9. Relación de inteligencia emocional según las condiciones sociodemográficas	37; Error! Marcador no definido.
Tabla 10. Relación de estrés laboral según condiciones laborales	38
Tabla 11. Relación de inteligencia emocional según condiciones laborales	39

RESUMEN

Esta investigación tuvo como propósito estudiar la relación entre la inteligencia emocional y el estrés laboral. La muestra estuvo compuesta por 204 colaboradores de una empresa privada de Lima Metropolitana, siendo el 58% varones y el 42% mujeres con edades entre 18 a 50 años. El tipo de investigación es cuantitativo con un diseño de investigación correlacional. Se aplicaron dos cuestionarios para medir las variables: Trait Meta-Mood Scale (TMMS-24) y la Escala de Estrés Laboral OIT – OMS. Se pudo corroborar a través de un análisis no paramétrico, la relación positiva entre inteligencia emocional y estrés laboral, hallando una correlación entre las dimensiones de manera positiva baja ($r = .170$) y altamente significativa ($p = .015$).

Palabras clave: Inteligencia emocional, estrés laboral.

ABSTRACT

The purpose of this research was to study the relationship between emotional intelligence and work stress. The sample consisted of 204 employees of a private company in Metropolitan Lima, 58% being male and 42% female, aged between 18 and 50 years. The type of research is quantitative with a correlational research design. Two questionnaires were applied to measure the variables: Trait Meta-Mood Scale (TMMS-24) and the OIT-WHO Work Stress Scale. It was possible to corroborate through a non-parametric analysis, the positive relationship between emotional intelligence and work stress, finding a positively low (.170) and highly significant (.015) correlation between the dimensions.

Keywords: Emotional Intelligence, Work stress

RESUMEN DE REPORTE DE SIMILITUD

NOMBRE DEL TRABAJO	AUTOR
Reporte_TESIS FINAL BRYAN Y GERALDINE	BRYAN ALBERTO VERA ORREGO GERALDINE LOHANA ARIAS PINED
RECUENTO DE PALABRAS	RECUENTO DE CARACTERES
12343 Words	68656 Characters
RECUENTO DE PÁGINAS	TAMAÑO DEL ARCHIVO
61 Pages	1.3MB
FECHA DE ENTREGA	FECHA DEL INFORME
Apr 14, 2023 8:07 PM GMT-5	Apr 14, 2023 8:08 PM GMT-5

● 17% de similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos

- 15% Base de datos de Internet
- 5% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de Crossref
- Base de datos de contenido publicado de Crossref
- 12% Base de datos de trabajos entregados

● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 10 palabras)



MG. LUCY SANCHEZ MORY

ASESORA

INTRODUCCION

Uno de los mayores problemas que se presenta en el mundo organizacional para la productividad y la salud de los colaboradores es el estrés laboral. En el marco del COVID 19, este factor se ha elevado por distintos motivos en los colaboradores. Se han hallado diversos estudios sobre el rol fundamental de la inteligencia emocional del individuo para poder adecuarse al entorno demandante y a las situaciones estresantes. Por este motivo, nace la necesidad de seguir ampliando los estudios realizados en esta materia dentro del contexto peruano para poder contribuir con mayor información acerca de estos temas críticos que influyen día a día en nuestra sociedad. De esta manera, la investigación tiene como objetivo conocer la relación entre la inteligencia emocional y el estrés laboral en una empresa privada de Lima Metropolitana.

En el primer capítulo, se da la revisión de la literatura sobre la inteligencia emocional y el estrés laboral, ambas relacionadas con el contexto laboral de nuestro país; y sobre la relación de ambos a través de los tiempos. También, se dan a conocer los objetivos e hipótesis por investigar, y se enfatiza las definiciones de las variables estudiadas en base a los principales autores que fundamentaron los instrumentos utilizados para la investigación.

Por el segundo capítulo, se describen los métodos utilizados para el presente estudio, dando a conocer el tipo y diseño empleado. Además del detalle de las peculiaridades de los participantes, el tipo de medición y el proceso que se dio para la obtención de datos. Asimismo, se presenta los métodos de análisis de datos

obtenidos, así como los aspectos éticos que contemplan esta investigación.

En el tercer capítulo se presentan los resultados por cada instrumento aplicado, detallando las gráficas con las cantidades obtenidas a través del instrumento SPSS, lo cual, tras las interpretaciones realizadas, finalmente brindan un resultado que apoya la hipótesis planteada.

Finalmente, en el capítulo cuarto se habla de la discusión de resultados en base a los hallazgos obtenidos, se muestran las referencias utilizadas en el presente estudio, y se detallan los anexos, pruebas utilizadas, autorizaciones para emplearlos en el estudio y los consentimientos informados que se brindaron al momento de la recolección de datos.

CAPITULO I: MARCO TEORICO

1.1. Bases teóricas

1.1.1. Inteligencia emocional

Fragoso Luzuriaga (2018) menciona que es imprescindible reconocer el gran impacto que produce la inteligencia emocional en el comportamiento del ser humano y por ello es necesario conocer a profundidad las teorías que fundamentan este modelo humanista.

Goleman (1995) menciona que la inteligencia emocional brinda la aptitud para un mejor manejo de emociones, generando que la gente logre identificar sus sentimientos y también el de las demás personas para así poder obtener mejores relaciones.

Según Mayer y Salovey (1997) definen la inteligencia emocional como la característica de la inteligencia social que ayuda a comprender las emociones y auto conocer los sentimientos propios como los de los demás para guiar pensamientos y acciones. Con base en esta definición, los autores se fundamentaron en cuatro habilidades básicas de la inteligencia emocional como la de percibir, evaluar y expresar sentimientos, generar pensamientos, comprender las emociones y regular los reflejos de las emociones.

Finalmente, incluirá cuatro sub-habilidades tales como identificación de sentimientos en los propios sentimientos, pensamientos y estado físico, identificación de emociones en otros, forma de lenguaje, arte, sonido, comportamiento y apariencia, expresión apropiada de emociones, discriminación apropiada o expresión emocional inapropiada (Mayer y Salovey, 1997).

La segunda habilidad se relaciona con el uso de emociones en el desarrollo cognitivo como la imaginación y la solución de dificultades, en los que los estados emocionales guían nuestra atención a datos específicos que se consideran relevantes, lo que también determina cómo se transforma la información, por ejemplo, cómo se resuelven los problemas (Mayer y Salovey, 1997).

La tercera capacidad es conocer los sistemas emocionales, en otras palabras, para saber cómo se tratan las emociones al nivel de conciencia y cómo afecta el uso de información emocional en procesos teóricos; Se da cuenta de los signos exactos de las emociones, comprende el significado emocional, no solo los sentimientos simples, sino también los sentimientos complejos, así como el desarrollo de algunos estados emocionales. Ciertamente en otros casos. Finalmente, consistirá en cuatro capacidades adicionales, como poner signos emocionales y lograr la relación entre ellos y las palabras, como la relación entre el amor y el amor, la capacidad de mostrar emociones se basa en las relaciones, por ejemplo, que la pena siempre se acompaña por pérdida y la capacidad de entender emociones complejas como sentir amor y odio al mismo tiempo o una mezcla de amor y tristeza, amor y la capacidad de identificar la conversión que puede ocurrir entre emociones como el cambio de la ira a la satisfacción o tristeza (Mayer y Salovey, 1997).

La cuarta habilidad es la capacidad de abrirse a las emociones negativas y positivas, reflexionar sobre ellos y determinar si la razón que los motiva es útil sin suprimirlos ni exagerarlos, así como regular las emociones propias y de los demás. Finalmente, incluirá cuatro sub-habilidades, como la capacidad de mantener los sentimientos, ya sean buenos o no, la capacidad de atraer o repeler sentimientos reflexivamente según la información, su utilidad percibida y la capacidad de monitorear las reacciones emocionales al reconocerse a uno mismo y otros como

puros o compartidos o significativos o racionales, además de poder manejar emociones propias y en los demás, aumenta sus efectos negativos y maximiza sus efectos positivos sin suprimirlos o exagerarlos cuando se expresan (Mayer y Salovey, 1997).

Por otro lado, BarOn (1997) reconoce a la inteligencia emocional como una mezcla de capacidades intra e interpersonales que permiten a las personas alcanzar el autoconocimiento, y de esta forma puedan lograr mejorar sus habilidades sociales para enfrentar situaciones de conflictos originadas por el entorno que lo rodea. Ayudando así, a una mejor adaptación social.

Componentes de la inteligencia emocional

Goleman (1998) en base a las teorías realizadas, propone cinco componentes de la inteligencia emocional; nombra al primero como “Conciencia de sí mismo”, que es la capacidad para percibir lo que se está sintiendo es una situación específica y de tomar decisiones adecuadas acentuándose en la autoconfianza. El segundo componente es la “Autorregulación”, que significa saber controlar las emociones para lograr un mejor resultado al momento de realizar las actividades y que esto no genere conflicto en ellas. Ayudando a la recuperación rápida en situaciones de estrés. El tercer componente propuesto es la “Motivación”, que significa saber conocer y utilizar los recursos para poder encaminarse hacia el logro de objetivos, haciéndose más eficientes y perseverantes ante los problemas. El cuarto componente es la “Empatía”. El darse cuenta y reconocer el sentir de los demás; tener la capacidad de colocarse en el lugar del otro y permitir que eso fortalezca las relaciones sociales.

Finalmente, Goleman (1998) plantea el componente de “Habilidades sociales”, que conlleva el manejo de emociones en las relaciones, enseñando a lograr una

interacción fluida haciendo uso de las habilidades persuasivas, de dirección, negociación y resolución de conflictos; fomenta la colaboración y el trabajo en equipo.

Soto (2001) concuerda con la teoría de que la inteligencia emocional es la capacidad de auto conocerse y conocer los sentimientos de las demás personas con las que un individuo se interrelaciona. Y de la misma manera, Cooper y Sawaf (2004) lo conceptualizan como la habilidad para reconocer y entender las emociones de otros, utilizando la intuición como recurso.

Marina (1993), menciona que la IE tiene como característica fundamental a la invención y promulgación de afines como parte de la inteligencia humana. El individuo hace una selección de información con relación al fin propuesto, enfatiza en una perspectiva realista y traza los objetivos a cumplir. Esta forma de actuar permite llegar a la resolución de conflictos nuevos y un enfoque en la realidad.

La inteligencia emocional será una combinación de impulsos, necesidades emocionales y valores reales que tiene un individuo. Ante esto Simmons y Simmons (1997) brindan dos maneras de entender la inteligencia de la emoción: La primera refiere a la capacidad cognitiva que se relaciona a la inteligencia y la segunda que abarca la personalidad como una fusión que desencadena una serie de comportamientos como son la capacidad para socializar, ser asertivos, optimistas y el control de los impulsos. Oakman (2020) mencionó que durante la pandemia del Covid-19 se generó un impacto en la salud de las personas, influyendo en su ámbito laboral. Esto, debido a que las presiones laborales infundadas por la incertidumbre económica y el problema sanitario en general del país fomentaron situaciones de estrés para los colaboradores, afectando el estado emocional, físico y mental.

1.1.2. Estrés laboral

Sánchez (2010), menciona que el término de estrés fue acuñado a mediados de 1930, cuando el médico Hugo Selye inició una investigación para conocer la razón del por qué los estudiantes de la Universidad de Praga manifestaban síntomas como agotamiento crónico, disminución de apetito, pérdida de peso, entre otros. Ante esta situación y luego de muchos años de investigación, descubrió que distintas enfermedades con razones no conocidas tanto emocionales como físicas, eran producidas por los cambios fisiológicos generados por un estrés prolongado y que estas anomalías podían ser predisuestas por genética o situacionalmente.

En base a este antecedente, la definición de Selye (1956) indica que estrés es toda reacción que no es especificada por el organismo ante alguna exigencia del entorno y produce un cambio de manera fisiológica. De igual manera, la Organización Internacional del Trabajo [OIT] (2016), conceptualiza al estrés como una respuesta fisiológica y emocional en las personas, ocasionada por la presión que perciben con relación a sus ámbitos

laborales y a las exigencias de ellos.

La OMS (2008), contempla una definición similar al mencionar que el estrés es un conglomerado de respuestas físicas que preparan al organismo para afrontar situaciones de conflicto y generan una motivación que los lleva a lograr sus objetivos.

Teorías del estrés

Rostango (2005), menciona dos tipos de estrés, uno de manera positiva (eutrés) y al otro de manera negativa (distrés). El primero, es aquello que es de manera común y se puede manejar, siendo útil para mantenerlos siempre en estado

alerta y saber cómo lidiar con las presiones. Mientras que el segundo, es peligroso para el estado de salud, ya que genera desequilibrio de manera interna y externa.

Sin embargo, además de esto, Selye (1956) identificó tres tipos de estrés: a) el estrés, que es un componente esencial de la motivación para realizar una determinada acción, proporciona energía y aumenta la concentración promedio, b) la ansiedad asociada con la negatividad y estrés negativo, que incluye tener una falta de control y la pérdida de la capacidad de reacción o escape, c) sentir estrés, que es sentir zozobra constantemente afectando de manera negativa las relaciones sociales, el estado de salud y el desempeño. Cabe señalar que este estudio se centrará en cómo el estrés afecta la salud psicológica y física de los trabajadores, es decir, el estrés negativo. Selye (1956) también propuso el síndrome de adaptación general, que estableció que, dependiendo de la naturaleza crónica del estrés, se pueden observar tres fases: in vivo, b) resistencia, durante las cuales la persona se vuelve resistente al estrés y desaparecen las alarmas somáticas; Y, por último, c) agotamiento, ya que la energía adaptativa se agota y reaparecen las señales de alerta, a partir de las cuales no se puede modificar. Mientras que Coduti (2013) hizo énfasis en el vínculo entre el entorno y el sujeto, el entorno es percibido por el individuo como una amenaza que ataca sus competencias de afronte, ya que termina desbordando sus recursos, afectando su bienestar.

Lazarus y Folkman (1984) Mencionan la importancia de conocer la relación entre las demandas y los recursos. En caso una persona no cuente con habilidades de afrontamiento, conocimientos, actitudes, valores, percepción de control y expectativas, y por otro lado apoyo social y actividades relajantes, estará más expuesto a experimentar estrés.

Lazarus (2006) declara una perspectiva cognitiva-conductual e interactiva, determinando que este se define por su perspectiva de amenazante para el ser humano. Se evidencian tres procedimientos en la respuesta del estrés: la evaluación primaria, evaluación secundaria, y el afrontamiento. En la primera implica tanto la cognición como la emoción, ya que en esta se percibe una situación como amenaza; luego se realiza la realización cognitiva de una respuesta ante amenaza, y finalmente se ejecuta la respuesta.

Fernández Seara y Mielgo (2006) menciona que, pese a que durante el desarrollo de la vida del ser humano se realizan una serie de actividades, vivencias, roles o atraviesan diversas situaciones que tienden a ocasionar estrés en las personas y cada uno genera un efecto diferente en cada sujeto. En síntesis, el estrés es la respuesta del individuo ante un contexto que es considerado como amenazante, dicha reacción se interrelaciona con variables intrínsecas y extrínsecas.

Karasek (1979) instaura que los factores que moderan son la percepción de control o el nivel de libre decisión del colaborador. Del mismo modo, Ivancevich y Matteson (1987) profundizan que este es controlado por la percepción cognitiva del contexto del individuo. También, dichos autores afirman que el estrés sería mucho más que una variable dependiente, es más sería una reacción de adaptación.

Por otro lado, Guillén y Guil (2000) se engloban a la percepción del estímulo, personalidad y medidas de afrontamiento como componentes individuales, argumentando que los sistemas de apoyo quienes actuarían como factores extrínsecos regularán la respuesta ante los estímulos estresores.

Componentes del estrés laboral

Chiavenato (2009) examina cuidadosamente los elementos de la evaluación cognitiva y sugiere que el estrés laboral consta de tres puntos básicos: valor o importancia, es decir, un desafío que plantea una amenaza en la relación con algo de valor para una persona, como la seguridad laboral, e incertidumbre sobre cómo enfrentarla, es decir que, a mayor tensión, mayor brecha entre la complicación del contexto y la capacidad de lograrla por parte de la propia persona. Estos métodos sirven como base para definiciones posteriores y describen el estrés laboral ya no como un resultado, sino como una interacción dinámica entre las necesidades ambientales y la respuesta de la capacidad de la persona, en la que el individuo realiza evaluaciones cognitivas permanentes del equilibrio con el entorno. Gil Monte (2011) muestra que el curso y el alcance de la respuesta al estrés estarán regulados por nuestras circunstancias y pensamientos, así como por nuestra personalidad y actividades positivas y/o dañinas. Antes de eso, así como otras estructuras que mejoran la mente y la salud. Con respecto a la respuesta o impacto del estrés laboral, la mayoría de los autores encuestados coincidieron en que tiene importantes consecuencias para la salud física y psicológica, el comportamiento, la satisfacción, el desempeño y la productividad de los empleados.

Además, Chiavenato (2009) menciona que el estrés genera algunas consecuencias adicionales como los costos médicos, la alta rotación de personal, absentismo, falta o carencia de compromiso con la empresa y episodios de agresiones laborales.

Guillén y Guil (2000) indican que en relación con los estímulos estresores más resaltantes, existen componentes personales, organizacionales, extra organizacionales y grupales. Los factores personales incluyen el sentido de competencia, independencia, identidad profesional, expectativas y diferencias

individuales en los rasgos de personalidad de un individuo. En cuanto a los factores grupales, el principal son inadecuadas interacciones con los superiores y pares, así como la falta de unión y apoyo social que les impide compartir sus sentimientos y recibir el apoyo de los demás.

Entre los factores de empresa, Chiavenato (2009) se ocupa de las políticas y planes de la compañía (competitividad, reducción de trabajadores, cambio salarial, etc.), la estructura y el diseño de la organización (conflicto, inestabilidad laboral, entre otros), y las condiciones de trabajo (espacios inadecuados, mala iluminación, etc.). Cabe destacar que se generan modificaciones en los estilos de trabajo, familia, vida, variables sociológicas y medios de comunicación, las que hacen alusión a el componente extra organizacional. De tal manera, propone algunas estrategias para mejorar las labores como la de sumar dificultad a las funciones para así reducir el trabajo monótono; dinamizar los de puestos agregando nuevas funciones para fomentar mayor actividad y propiciar el desarrollo de actividades; la evaluación de puestos para centrar las expectativas; fomentar la participación en la toma de decisiones fundamentales e importantes.

Con relación a las causas generales del EL, Moreno et al. (2016) halló formas de enfrentamiento del estrés más empleadas por las féminas empresarias. Siendo las de: desvincularse del trabajo, cambio de las exigencias laborales (dividiendo diferenciadamente la carga laboral), proyección de la determinación de decisiones de la organización del tiempo laboral, etc. Asimismo, se han distinguido las consecuencias más comunes del estrés laboral en colaboradores peruanos, entre los cuales mencionan complicaciones físicas y psicológicas, generando esto un impacto negativo en los ámbitos laborales y familiares.

Por otro lado, a fines del 2019 se presentaron los primeros casos de un cuadro clínico basado en una anomalía respiratoria progresiva de un alto impacto, fiebre, mialgias y cansancio muscular en Wuhan, China. Quien posteriormente sería reconocido como COVID – 19. Este se origina a causa del nuevo coronavirus SARS – CoV-2, quien debido a su fácil propagación se transmitió con facilidad por todos los continentes. La OMS (2020) declaró al COVID-19 como una Emergencia de Salud Pública de Interés Internacional y luego lo catalogó como pandemia.

Jürgen (2020), menciona que en el contexto en el cual se ve envuelto nuestro país, sumergido en inestabilidad política, económica y una crisis sanitaria, etc. Es sencillo que exista una alta presión en los centros de labores, más aún a raíz de la pandemia, el trabajo se volvió remoto, lo que obligó que muchas empresas tuviesen que digitalizar sus procesos, y otras reducir su personal.

1.2. Evidencias empíricas

Yabar (2016), realizó una investigación en los colaboradores administrativos de la micro Red La Molina – Cieneguilla, de los Niveles de Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral, teniendo como muestra a 100 trabajadores. Los instrumentos utilizados fueron el cuestionario Bar-On Emotional Quotient Inventory: Short (EQ-i:S) para evaluar inteligencia emocional y para desempeño laboral se utilizó una encuesta validada por profesionales. En base al estudio, se llegó a la conclusión de que estadísticamente existía una correlación significativa entre la inteligencia emocional y desempeño laboral, basada en la apreciación de los colaboradores administrativos que trabajan en la Micro Red La Molina, debido a resultados correlacionales altos ($Rho = .745$) con una significancia de .00 menor de lo esperado ($p < .05$).

Karp (2019), realizó un estudio en la Red de Salud San Jerónimo del Cusco, sobre el estrés y la inteligencia emocional. Obtuvo una población de noventa y dos trabajadores de la Red de Salud. Para hallar el resultado de su estudio utilizaron una encuesta de 25 ítems a todos los colaboradores, teniendo esta encuesta un Alfa de Cronbach de 0.800 para los ítems de la variable de inteligencia emocional y 0.855 para la variable de estrés laboral, por lo que lo convierte en un instrumento confiable. Con respecto a los resultados, se obtuvo como conclusión que, a menor control emocional, aumentan los índices de inteligencia emocional, relacionándose entre sí y con las habilidades sociales. Asimismo, el 40% tenía un nivel de inteligencia en habilidades sociales.

Carmeli (2003), desarrolló un estudio sobre la relación de personalidad y la inteligencia emocional en la satisfacción laboral. Se aplicó la escala de satisfacción laboral (JSS) y el inventario de inteligencia emocional (EII) a ochocientos ochenta y ocho profesores de secundaria. Las conclusiones revelaron que, mientras más inteligencia emocional presentan los profesores, más satisfacción laboral tienen a comparación con el común denominador, y por consecuencia menor estrés laboral.

Limoneto et al. (2004), investigaron acerca de la relación de la inteligencia emocional sobre el estrés laboral de enfermería. La población fue conformada por 218 profesionales de diversos hospitales de Barcelona y se les aplicó la Nursing Stress Scale (NSS), adaptada al español, para evaluar estrés y el TMMS-24 inteligencia emocional. Las conclusiones que se obtuvieron fueron que el sexo femenino presentaba mayor nivel de estrés a diferencia de los varones y que la dimensión de atención no correlacionó significativamente con la escala de estrés o sus factores.

Mesa (2017), estudió la relación entre la inteligencia emocional y el estrés laboral en enfermeros. La población fue constituida por 258 colaboradores de una entidad de salud. Se aplicó el cuestionario STAI-R y STAI-E que permitía evaluar el metaconocimiento de las emociones. Los resultados revelaron que mientras más puntuaciones en ansiedad estado y rasgo, mayores eran las puntuaciones en estrés laboral. Asimismo, demostraron que, a menor experiencia laboral y control emocional, aumentaba el índice de estrés.

1.3. Planteamiento del Problema

En la actualidad, el mundo ha evolucionado en muchos aspectos y se ha desarrollado de tal manera que, dentro del ámbito laboral, se ha generado una competitividad por posición y prevalencia en el mercado. Los colaboradores que forman parte, trabajan día a día para sacar a flote los resultados de sus respectivas compañías. Sin embargo, no muchos de ellos cuentan con el adecuado manejo emocional para sobrellevar los conflictos que implican ser los mejores y se ven inmersos en enfermedades causadas por el estrés, que finalmente repercuten en sus vidas laborales y sus núcleos familiares (Llutahui, 2021). De esta forma, se evidencia que el estrés de tipo laboral desencadena algunas conductas disfuncionales y poco comunes en la actividad laboral, alimentando una deficiente salud psicológica y física (Carmeli, 2013).

Adicional a esto, durante los últimos tiempos, se ha atravesado por un virus llamado SARS-CoV-2 (COVID – 19), que ha ocasionado distintos efectos en las personas y, por ende, en las organizaciones que están compuestas por ellos (Organización Mundial de la Salud [OMS], 2020). Si antes la gente atravesaba por diversos cuadros de estrés ocasionados por las complicaciones laborales, durante la

pandemia las complejidades aumentaron y las situaciones se tornaron más críticas, llegando a índices altos de desempleo (Huarcaya,2020).

Por tales razones, las personas han tenido que reaccionar frente a distintas situaciones complicadas, ya sea de manera positiva o negativa. En ese sentido, la inteligencia emocional ha tenido una influencia fundamental en el desempeño, ya que han fue necesario el uso de control de emociones (Carmona Fuentes,2015).

La inteligencia emocional tiene un rol principal en la adaptación de las personas, soluciones de conflicto y toma de decisiones, ya que se ha demostrado que una adecuada inteligencia emocional permite a las personas poder adaptarse significativamente en diversos contextos estresantes con mayor índice de motivación y entusiasmo (Goleman, 1998). En base a esto, surge la motivación de hallar la relación que puede existir entre la inteligencia emocional y el estrés en trabajadores de una empresa privada de Lima Metropolitana durante la pandemia del COVID – 19.

1.3.1. Formulación del problema

A partir de lo descrito anteriormente se plantea el siguiente problema de investigación: ¿Cuál es la relación entre la inteligencia emocional y el estrés laboral en trabajadores de una empresa de Lima Metropolitana durante el COVID – 19?

1.4. Objetivos de la investigación

1.4.1. Objetivo general

Conocer la relación entre la inteligencia emocional y estrés laboral en trabajadores de una empresa privada de Lima Metropolitana durante la pandemia del Covid-19.

1.4.2. Objetivos específicos

Determinar la relación entre las dimensiones de la inteligencia emocional y las dimensiones del estrés laboral en trabajadores de una empresa privada durante la pandemia del COVID-19.

Identificar la relación entre las dimensiones de la inteligencia emocional y las condiciones sociodemográficas de sexo, edad, estado civil y número de hijos en trabajadores de una empresa privada durante la pandemia del COVID- 19.

Conocer las diferencias entre las dimensiones del estrés laboral y las condiciones sociodemográficas de sexo, edad, estado civil y número de hijos en trabajadores de una empresa privada durante la pandemia del COVID- 19.

Conocer las diferencias entre las dimensiones de la inteligencia emocional y las condiciones laborales de tipo de trabajo y modalidad de trabajo en trabajadores de una empresa privada durante la pandemia del COVID-19.

Identificar diferencias entre las dimensiones del estrés y las condiciones de tipo de trabajo y modalidad de trabajo en trabajadores de una empresa durante la pandemia del COVID-19.

1.5. Hipótesis

1.5.1. Hipótesis principal

HG: Existe una relación significativa y negativa entre la inteligencia emocional y el estrés laboral en los trabajadores de una empresa privada durante la pandemia del COVID-19.

1.5.2. Hipótesis específicas

H₁: Existe una relación significativa entre las dimensiones estrés laboral y las dimensiones de inteligencia emocional en los trabajadores de una empresa privada durante la pandemia del COVID-19.

H₂: Existen diferencias entre las dimensiones de estrés laboral y las condiciones sociodemográficas de sexo, edad, estado civil y número de hijos en trabajadores de una empresa privada durante la pandemia del COVID-19.

H₃: Existen diferencias entre las dimensiones de inteligencia emocional y las condiciones sociodemográficas de sexo, edad, estado civil y número de hijos en trabajadores de una empresa privada durante la pandemia del COVID-19.

H₄: Existen diferencias entre las dimensiones de estrés y las condiciones laborales de tipo de trabajo y modalidad de trabajo en trabajadores de una empresa privada durante la pandemia del COVID-19.

H₅: Existen diferencias entre las dimensiones de inteligencia emocional y las condiciones laborales de tipo de trabajo y modalidad de trabajo en trabajadores de una empresa privada durante la pandemia del COVID-19.

1.5.3. Variables y definición operacional

Tabla 1

Definición operacional de la variable Inteligencia Emocional

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Indicadores	Escal
				a interpretativa
Inteligencia emocional	La inteligencia emocional es la capacidad de las personas de generar aceptación y tomar consciencia de las emociones, teniendo en	Conceptualizada por el puntaje directo de cada dimensión, cuyas respuestas son	Atención 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8. Claridad 9,10,11,12,13,14, 15, 16	Interva lo

cuenta el grado de relevancia que implican en la toma de decisiones (Arrabal, 2018).

valoradas del 1 al 5.

Reparación
17,18,19,20,21,22
,23,24

Tabla 2

Definición operacional de la variable Estrés Laboral

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Indicadores	Escala interpretativa
Estrés laboral	El estrés laboral es la posible respuesta del individuo ante las exigencias y presiones laborales que ponen a prueba su capacidad para afrontar las situaciones (OMS, 2014).	Conceptualizada por la puntuación directa de cada dimensión, cuyas respuestas son valoradas del 1 al 7.	Clima organizacional 10,1,20,11. Estructura organizacional 12,2,24,16. Territorio organizacional 3,15,22. Tecnología 4,14,25. Influencia del líder 5,6,13,17. Falta de cohesión 7,9,18,21. Respaldo del grupo 8,19,23.	Intervalo

CAPITULO II: MÉTODO

2.1 Tipo y diseño de investigación

Este estudio es de enfoque cuantitativo, ya que el sentido del objetivo amerita una medición de números y un análisis de estadísticos. Asimismo, es de carácter asociativo porque trata de encontrar relación funcional existente entre variables y puede obtener 3 tipos de estudios en función de que el objeto de investigación se la comparación de grupos. Asimismo, es explicativa genera prueba de modelos teóricos (Ato et al., 2013).

2.2 Participantes

La población del estudio fue compuesta por 204 colaboradores de una compañía en Lima durante la pandemia del COVID 19, incluyendo a varones y mujeres con edades entre los 25 y 35 años.

Se realizó un muestreo no probabilístico de tipo intencional, en el que se consideraron a los que reúnen los criterios establecidos en la investigación (Hernández et al.,2014). Entre los criterios de inclusión, se consideró que sean colaboradores de la empresa, con un contrato vigente, antigüedad mínima de 5 años y que se encontraran trabajando en Lima durante la pandemia COVID 19.

Tabla 3*Descripción sociodemográfica de la muestra falta porcentaje*

		Frecuencia	Porcentaje
Sexo	Hombre	119	58.3
	Mujer	85	41.7
Edad	De 18-30	106	52.0
	De 31-40	58	28.4
	De 41-50	30	14.7
	De 50 a más	10	4.9
Estado civil	Soltero/a	129	63.2
	Casado/a	40	19.6
	Conviviente	33	16.2
	Divorciado/a	2	1.0
N° de hijos	0	119	58.3
	1	33	16.2
	2	28	13.7
	3	24	11.8
Tipo de trabajo	Administrativo	106	52.0
	Operativo	98	48.0
Modalidad de trabajo	Presencial	100	49.0
	Semi presencial	38	18.6
	Remoto	66	32.4
	Total	204	100.0

2.3. Medición

Trait Meta-Mood Scale (TMMS-24) fue elaborada por Mayer y Salovey (1995) y adaptada por Fernández – Berrocal (2004) en Perú. El test consiste de 24 ítems, divididos en puntajes del 0 al 5 (0=índice nulo del manejo de emociones, 3=índice medio, 5=índice alto), sirve para medir la inteligencia emocional dividiéndose en tres dimensiones, atención a las emociones, claridad y reparación emocional, donde la suma de todos brindará el puntaje directo general (Fernández – Berrocal, 2006). La confiabilidad de la prueba es de .928, también presentando valores por cada dimensión: con respecto a la atención emocional es de .837, claridad emocional es

de 0,866 y de reparación emocional de .883. Asimismo, cada ítem presentado se encuentra por arriba del valor .30, siendo el más alto el de .703 ítem 7 y el más bajo de .455 ítem 4 (Fernández – Berrocal, 2006).

Escala de Estrés Laboral OIT – OMS, fue elaborada por la OIT – OMS, sustentada por Ivancevich y Matteson (1989) y adaptada al Perú por Suárez (2013). Esta evaluación esta compuesta por 25 ítems, divididos del 1 al 7 (0= índice nulo de estrés, 4= índice medio y 7= índice alto de estrés), dividiéndose en 7 dimensiones; estructura organizacional, falta de cohesión, territorio organizacional, clima organizacional, influencia del líder, tecnología y respaldo del grupo, donde la suma de todos brindará el puntaje directo de estrés laboral (OIT, 1989). La confiabilidad de la prueba se llevó a cabo con el método del Alpha de Cronbach resultando un .966 y sugiriendo una alta adecuación para la investigación. Asimismo, las correlaciones positivas oscilan entre .68 y .82, lo que denota una alta capacidad discriminativa. Además, se calculó el Coeficiente de Spearman Brown y se utilizó el Método de dos mitades de Guttman, indicando que la primera mitad puntúa .932 para un total de 13 ítems y la segunda mitad puntúa .944 para un total de 12 ítems (Suarez, 2013).

2.4. Procedimientos

Para la realización de este estudio, se inició solicitando el permiso de la compañía a evaluar mediante un correo corporativo dirigido a las altas direcciones. Luego de ello, se validó con el área legal las implicancias del estudio y se aseguró la confidencialidad de este. Tras las aprobaciones principales, se continuó tomando contacto con el área de Desarrollo Humano para validar las herramientas que se emplearían con el personal de la compañía y que el mensaje quede claro.

Los cuestionarios fueron aplicados de manera virtual, por lo que se convirtieron los anexos a un formato de Google Forms y se enviaron los enlaces, con el cual

accederían al consentimiento informado y resolver las pruebas. Tras ello, se contactó a las personas que cumplían con los criterios de inclusión de la muestra de manera virtual para brindarles información sobre la investigación y a los que se encontraban interesados en formar parte del estudio, se les enviaron los enlaces virtuales.

Finalmente, luego de transcurrir los días de evaluación, se procedió a verificar los resultados alojados en la base de datos generada automáticamente por el Google Forms. Se descargó la data para validar la información correcta, se codificaron los datos de cada celda y finalmente se cargó la información en la herramienta de medición.

2.5. Análisis de datos

Los estadísticos fueron llevados a cabo a través del SPSS versión 25, con ella se calcularon las pruebas de normalidad y descriptivas (media, desviación estándar, asimetría y curtosis) así como la contrastación de hipótesis mediante estadísticos correlacionales y de comparación.

2.6. Aspectos éticos

El resultado se desarrolló en una investigación validada por el centro de estudios, se ejecutaron en los parámetros Helsinki (Asociación Médica Mundial, 1964) y el código ético del Colegio de Psicólogos del Perú (2017). La aplicación de las herramientas de medición se realizaron previa coordinación y consentimiento informado de la compañía y los colaboradores. Asimismo, se les aseguró que toda información será manejada de manera estrictamente confidencial, sin beneficio ni perjuicio de la persona y solo con la finalidad de utilizarse para un estudio académico.

CAPITULO III: RESULTADOS

A continuación, se muestran los resultados de la investigación.

3.1 Análisis descriptivo de las variables

Tabla 4

Estadísticos descriptivos: Inteligencia emocional y Estrés laboral

Dimensiones	N	Mínimo	Máximo	Media	DS	Asimetría	Curtosis		
Clima Organizacional	204	4	28.00	14.47	6.09	-0.06	0.17	-1.17	0.34
Estructura organizacional	204	4	27.00	13.24	5.65	0.10	0.17	-1.02	0.34
Territorio organizacional	204	3	20.00	8.58	4.20	0.50	0.17	-0.73	0.34
Tecnología	204	3	20.00	10.68	4.72	-0.01	0.17	-1.15	0.34
Influencia líder	204	4	28.00	14.24	6.87	0.04	0.17	-1.27	0.34
Falta cohesión	204	4	28.00	14.40	6.30	-0.02	0.17	-1.19	0.34
Respaldo grupo	204	3	21.00	10.61	4.88	0.03	0.17	-1.23	0.34
Atención	204	8	40.00	22.98	7.68	0.03	0.17	-0.73	0.34
Claridad	204	8	40.00	29.00	7.35	-0.69	0.17	0.15	0.34
Reparación	204	8	40.00	30.06	6.99	-0.97	0.17	1.07	0.34

Los resultados descriptivos señalan que la dimensión de Atención demuestra un elevado nivel de dispersión continuado de la dimensión de Claridad y Reparación. Con respecto a la asimetría y curtosis, las dimensiones de clima organizacional, tecnología, falta de cohesión, claridad y reparación presentaron una asimetría negativa, mientras que las demás dimensiones fueron positivas. Con respecto a la curtosis, todas las variables demostraron ser platicúrticas con cantidades negativas.

3.2 Análisis de normalidad de los datos

Tabla 5

Prueba de normalidad Kolmogorov Smirnov

		Clima Organizacional	Estructura organizacional	Territorio organizacional	Tecnología	Influencia líder	Falta cohesión	Respaldo grupo	Atención	Claridad	Reparación
N		204	204	204	204	204	204	204	204	204	204
Parámetros normales ^{a,b}	Media	14.4657	13.2353	8.5833	10.6765	14.2353	14.4020	10.6127	22.9804	28.9951	30.0588
	Desv. Desviación	6.08671	5.65368	4.19687	4.71589	6.86704	6.29921	4.88004	7.67888	7.34545	6.98601
Máximas diferencias extremas	Absoluto	0.100	0.099	0.127	0.111	0.127	0.123	0.104	0.061	0.118	0.121
	Positivo	0.100	0.097	0.127	0.111	0.127	0.123	0.104	0.061	0.067	0.077
	Negativo	-0.093	-0.099	-0.092	-0.101	-0.109	-0.098	-0.104	-0.060	-0.118	-0.121
Estadístico de prueba		0.100	0.099	0.127	0.111	0.127	0.123	0.104	0.061	0.118	0.121
Sig. asintótica(bilateral)		,000 ^c	,000 ^c	,000 ^c	,000 ^c	,000 ^c	,000 ^c	,000 ^c	,065 ^c	,000 ^c	,000 ^c

En la tabla 5 se observa que las dimensiones de Inteligencia emocional y estrés laboral no reúnen requisitos de normalidad porque la mayoría se encuentran por debajo del ,05 a excepción de la dimensión atención (,065). Por lo que se optó por usar pruebas no paramétricas para las evaluaciones inferenciales.

Tabla 6

Correlaciones entre las variables: Estrés laboral e Inteligencia emocional

		Estrés Laboral
Inteligencia Emocional	Coeficiente de correlación	-,170*
	Sig. (bilateral)	0.015
	N	204

La dimensión de Inteligencia emocional y la de estrés laboral, mantienen una relación negativa baja (-,170) y es significativa (,015).

3.3 Contratación de las hipótesis

Hipótesis principal

HG: Existe una relación significativa y positiva entre la inteligencia emocional y el estrés laboral en los trabajadores de una empresa privada durante la pandemia del COVID-19.

Tabla 7*Correlaciones entre las dimensiones de Estrés laboral e Inteligencia emocional*

		Clima Organizacional	Estructura organizacional	Territorio organizacional	Tecnología	Influencia líder	Falta cohesión	Respaldo grupo
Atención	Coefficiente de correlación	-,217**	-,297**	-,263**	-,215**	-,259**	-,260**	-,228**
	Sig. (bilateral)	0.002	0.000	0.000	0.002	0.000	0.000	0.001
	N	204	204	204	204	204	204	204
Claridad	Coefficiente de correlación	-0.131	-0.015	-0.012	0.060	-,141*	-0.093	-0.088
	Sig. (bilateral)	0.062	0.831	0.864	0.395	0.044	0.185	0.212
	N	204	204	204	204	204	204	204
Reparación	Coefficiente de correlación	0.100	0.007	-0.052	-0.059	-0.085	-0.095	-0.087
	Sig. (bilateral)	0.155	0.922	0.461	0.404	0.225	0.176	0.214
	N	204	204	204	204	204	204	204

En la tabla 7, el punto de atención y todos los indicadores de estrés laboral, mantienen la relación negativa baja y altamente significativa. Adicionalmente, la claridad y la influencia líder, mantienen una dirección negativa baja y significativo. Sin embargo, la dimensión reparación no tiene relación con los indicadores de estrés laboral.

Hipótesis específicas

H₁: Existe relación significativa en las dimensiones de inteligencia emocional y las dimensiones de estrés laboral en los trabajadores de una empresa privada durante la pandemia del COVID-19.

Tabla 8

Relación de estrés laboral según condiciones sociodemográficas

Condición sociodemográfica	n	Clima Organizacional			Estructura organizacional			Territorio organizacional			Tecnología			Influencia líder			Falta cohesión			Respaldo grupo		
		Rango promedio	U	Sig	Rango promedio	U	Sig	Rango promedio	U	Sig	Rango promedio	U	Sig	Rango promedio	U	Sig	Rango promedio	U	Sig	Rango promedio	U	Sig
Sexo																						
Hom	119	96.51	-1.718	0.086	91.64	-3.114	0.002	94.52	-2.293	0.022	95.50	-2.009	0.044	96.22	-1.801	0.072	96.13	-1.826	0.068	92.83	-2.775	0.006
Muj	85	110.89			117.71			113.68			112.30			111.29			111.42			116.04		
Total	204																					
Edad		Rango promedio	Kruskal - Wallis	Sig	Rango promedio	Kruskal - Wallis	Sig	Rango promedio	Kruskal - Wallis	Sig	Rango promedio	Kruskal - Wallis	Sig	Rango promedio	Kruskal - Wallis	Sig	Rango promedio	Kruskal - Wallis	Sig	Rango promedio	Kruskal - Wallis	Sig
De 18-30	106	107.59	2.035	0.565	109.41	3.279	0.351	111.12	4.818	0.186	107.32	1.637	0.651	108.67	2.515	0.473	105.92	0.858	0.836	106.68	1.690	0.639
De 31-40	58	95.61			93.11			92.96			95.34			94.75			99.03			95.50		
De 41-50	30	101.98			99.47			91.97			99.80			96.17			100.28			104.63		
De 50 +	10	90.00			92.80			98.10			101.00			101.10			93.05			92.35		
Total	204																					
Estado civil		Rango promedio	Kruskal - Wallis	Sig	Rango promedio	Kruskal - Wallis	Sig	Rango promedio	Kruskal - Wallis	Sig	Rango promedio	Kruskal - Wallis	Sig	Rango promedio	Kruskal - Wallis	Sig	Rango promedio	Kruskal - Wallis	Sig	Rango promedio	Kruskal - Wallis	Sig
Soltero	129	108.26	8.735	0.033	109.52	5.564	0.135	107.54	2.720	0.437	110.13	6.474	0.091	109.02	5.561	0.135	108.62	4.501	0.212	108.46	4.221	0.239
Casado	40	101.35			92.91			95.80			93.84			92.53			93.65			93.84		
Conviviente	33	78.00			85.97			92.14			84.98			87.15			88.08			88.59		
Divorcia	2	158.25			114.25			82.50			72.50			134.75			122.50			121.00		
Total	204																					

En la tabla 8, se puede ver la significancia de sexo según las dimensiones de estructura, territorio, tecnología y respaldo del grupo, predominando a las mujeres. Por otro lado, se presenta significancia en la dimensión de clima organizacional con respecto al estado civil.

H₂: Existen diferencias entre las dimensiones de estrés laboral y las condiciones sociodemográficas de sexo, edad, estado civil y número de hijos en trabajadores de una empresa privada durante la pandemia del COVID-19.

Tabla 9

Relación de inteligencia emocional según condiciones sociodemográficas

Condición sociodemográfica		n	Atención			Claridad			Reparación		
			Rango promedio	U	Sig	Rango promedio	U	Sig	Rango promedio	U	Sig
Sexo	Hombre	119	88.71	-3,953	,000	95.68	-1,957	,050	96.23	-1,801	,072
	Mujer	85	121.81			112.05			111.28		
Edad			<i>Rango promedio</i>	<i>Kruskal - Wallis</i>	<i>Sig</i>	<i>Rango promedio</i>	<i>Kruskal - Wallis</i>	<i>Sig</i>	<i>Rango promedio</i>	<i>Kruskal - Wallis</i>	<i>Sig</i>
	De 18 a 30 años	106	112.93	12.473	0.006	100.64	2.560	0.464	102.82	0.198	0.978
	De 31 a 40 años	58	100.25			110.05			104.31		
	De 41 a 50 años	30	86.18			102.08			99.13		
	De 50 años a más	10	53.95			79.70			98.70		
Estado civil			<i>Rango promedio</i>	<i>Kruskal - Wallis</i>	<i>Sig</i>	<i>Rango promedio</i>	<i>Kruskal - Wallis</i>	<i>Sig</i>	<i>Rango promedio</i>	<i>Kruskal - Wallis</i>	<i>Sig</i>
	Soltero/a	129	106.82	2.329	0.507	103.05	7.056	0.070	102.58	8.162	0.043
	Casado/a	40	92.30			115.64			119.76		
	Conviviente	33	99.47			89.05			84.47		
	Divorciado/a	2	77.75			26.50			49.50		
Total		204									

En la tabla 9, hay relación con la dimensión de atención con las condiciones de sexo y edad, presentándose en su mayoría en mujeres de entre 31 a 40 años. Por otro lado, existe relación entre la dimensión de reparación y el estado civil.

H₃: Existen diferencias entre las dimensiones de inteligencia emocional y las condiciones sociodemográficas de sexo, edad, estado civil y número de hijos en trabajadores de una empresa durante la pandemia del COVID-19.

Tabla 10

Relación de estrés laboral según condiciones laborales

Condiciones laborales	n	Clima Organizacional			Estructura organizacional			Territorio organizacional			Tecnología			Influencia líder			Falta cohesión			Respaldo grupo		
		Rango prom	U	Sig	Rango prom	U	Sig	Rango prom	U	Sig	Rango prom	U	Sig	Rango prom	U	Sig	Rango prom	U	Sig	Rango prom	U	Sig
Admin	106	114.22	-2.952	0.003	115.30	-3.225	0.001	115.82	-3.362	0.001	116.59	-3.556	0.000	114.77	-3.093	0.002	115.70	-3.327	0.001	112.14	-2.431	0.015
Operativ	98	89.83			88.66			88.10			87.26			89.22			88.22			92.07		
Total	204																					
Presenc	100	89.86	14.521	0.001	86.06	20.404	0.000	85.31	21.190	0.000	84.72	22.896	0.000	89.43	13.673	0.001	86.33	20.808	0.000	90.35	14.973	0.001
Semipres	38	132.53			135.58			135.05			136.61			130.34			136.78			133.78		
Remoto	66	104.36			108.36			109.80			109.81			106.28			107.27			102.91		
Total	204																					

En la tabla 10 se observa significaciones en todas las dimensiones de la variable de estrés laboral con respecto al tipo de trabajo y modalidad de trabajo, en su mayoría para el personal administrativo que realiza trabajo semi presencial.

H₄: Existen diferencias entre las dimensiones de estrés laboral y las condiciones laborales de tipo de trabajo y modalidad de trabajo en trabajadores de una empresa privada durante la pandemia del COVID-19.

Tabla 11

Relación de inteligencia emocional según condiciones laborales

		Atención			Claridad			Reparación			
Condiciones Laborales	n	Rango prom	U	Sig	Rango prom	U	Sig	Rango prom	U	Sig	
Tipo de Trabajo	Adminis	106	110.89	-2.114	0.035	108.67	-1.556	0.120	107.62	-1.292	0.196
	Operativo	98	93.42			95.83			96.96		
	Total	204									
Modalidad de Trabajo			Rango prom	Kruskal -Wallis	Sig	Rango prom	Kruskal -Wallis	Sig	Rango prom	Kruskal -Wallis	Sig
	Presencial	100	87.62	12.576	0.002	93.72	4.377	0.112	96.58	2.918	0.232
	Semiprese	38	118.97			110.12			115.54		
	Remoto	66	115.57			111.42			103.96		
Total	204										

En relación con la dimensión de atención, se observa significancia con respecto a las condiciones de tipo de trabajo y modalidad, sobre todo en el personal administrativo que realiza trabajo semipresencial.

H₅: Existen diferencias entre las dimensiones de inteligencia emocional y las condiciones laborales de tipo de trabajo y modalidad de trabajo en trabajadores de una empresa privada durante la pandemia del COVID-19.

CAPITULO IV: DISCUSION

En este capítulo, se interpretan y examinan los resultados obtenidos sobre la conexión entre inteligencia emocional y el estrés laboral, y la relación con sus dimensiones correspondientes.

En relación al supuesto sobre la relación entre la inteligencia emocional y el estrés laboral, se halló una correlación significativamente. Este producto va de acuerdo con los estudios realizados a nivel del mundo (Limoneto et al., 2004) y también en el Perú (Karp, 2019). La explicación de ello radica en que las personas que cuentan con más inteligencia de las emociones cuentan con una elevada capacidad de identificar sus emociones y también, controlarlas. Ello finalmente les permite enfrentar negativas emociones que surgen de eventos estresantes en el ámbito laboral. Asimismo, da a conocer que es posible y recomendable centrarse en el fortalecimiento de la inteligencia emotiva para así lograr que muchas personas tomen relevancia acerca de este tema en distintos aspectos de sus vidas y puedan buscar formas de ponerlo en práctica en todo momento. Sobre todo, teniéndolo en cuenta en el ámbito laboral, ya que existen diversas fuentes estresores que podrían poner en riesgo la salud mental de cada uno.

Además, esto es relevante para los trabajadores de una organización en un contexto de pandemia, ya que no solo deben hacer frente al ámbito laboral, sino también a los estresores que se han ido dando a raíz del COVID 19. Al ser la salud un área del trabajador que se ve afectada, será fundamental que pueda manejar bien sus emociones para evitar mayores perjuicios para la salud como el ser víctimas de un Síndrome de Burnout, desencadenar cuadros de estrés severos o generar alguna otra enfermedad física. Asimismo, esta situación se puede ver agravada si las organizaciones no tienen una buena gestión de las preferencias que ahora aplican en

esta nueva normalidad, como la poca flexibilidad en la modalidad de trabajo, el balance vida personal/laboral, etc.

En segundo lugar, con respecto al relacionamiento de las dimensiones de estrés y las dimensiones de la IE, se hallaron correlaciones significativas. Esto indicaría que los componentes de la IE por separado generaría afección, son afectadas en mayor grado por las dimensiones de estrés en el trabajo. Por ello, sería indispensable emplear todas las dimensiones de la inteligencia emocional juntas para poder notar una variación en las dimensiones de estrés laboral, ya que los niveles de atención, claridad de las propias emociones y la regulación emocional que tienen los trabajadores se debe relacionar con las condiciones que generar un ambiente de estrés.

En tercer lugar, en cuanto a la relación entre estrés laboral y los puntos sociodemográficos de edad, estado civil, sexo y número de hijos, se halló la correlación negativa significativa. Con respecto al comparar que se genera en los resultados según sexo, se identificó que es el sexo femenino quienes evidencian mayor estrés laboral que los varones. Esto se puede ver asociado con que las mujeres de nuestro país enfrentan mayores desafíos en cuestiones de desigualdad, oportunidades, carga laboral, etc. Esto relacionado con la cantidad de hijos, el estado civil y la edad explica la carga que tendría la mujer, al ser esta la quien es considerada normalmente en nuestra sociedad como la persona que asume también roles del hogar. Hoy en día, a pesar de los cambios y la lucha constante por generar oportunidades iguales para todos, aún en nuestro país se considera a las mujeres como el eslabón más delicado y quien debe encargarse de las actividades de casa como el velar por los hijos y del esposo. Asimismo, pese a que muchas empresas buscan empoderar a las mujeres para asumir roles más profesionales, aún existen

personas que no le brindan la importancia a esto y dificultan el desarrollo femenino, colocando barreras, haciendo difícil la adaptación de las mujeres o simplemente no brindando la oportunidad de crecimiento. Es por esto, que es relevante considerar propiciar las mismas oportunidades a todas las personas y más aún hacer adecuado y digerible el trabajo para todos.

En cuarto lugar, en cuanto a la relación entre inteligencia emocional y la sociodemografía del sexo, edad, estado civil y número de hijos, se halló una correlación negativa significativa. Nuevamente se desprende de estos resultados que las mujeres entre los 30 años con hijos tienen un mejor manejo de sus emociones que los demás grupos de muestra. Esto se asocia con la capacidad que va adquiriendo con la suma de responsabilidad que le son otorgadas a nivel personal y laboral. Pese a las dificultades que se le puede presentar a las mujeres en específico, se puede notar que logran lidiar con los factores estresantes de manera positiva, teniendo una sensibilidad para manejar mejor las emociones. Probablemente, la facilidad que tienen las mujeres para prestar atención a sus emociones, comprenderlas y demostrarlas, puede ayudarles a sobrellevar mejor las situaciones de dificultad; asimismo, a lograr dar a conocer lo que no consideran adecuado y buscar mejores alternativas a los inconvenientes que se le generen.

En quinto lugar, en cuanto a la relación entre las dimensiones de estrés y las condiciones de trabajo de tipo labor y modalidad de trabajo, se evidenció una correlación negativa significativa. La más alta fue la modalidad de trabajo remoto, evidenciando que esta nueva modalidad asociada con el permanecer en casa para realizar las labores obligó a los colaboradores a adaptarse a un nuevo escenario generando en ellos un aumento de estrés, que en mayores medidas podría generar enfermedades como el Síndrome del quemado o Burnout. Condición que genera la

alerta al ser uno de los problemas más importantes para la salud mental, ya que esto representa una dificultad para el trabajador como para el empleador.

Como resultado de la implementación de esta modalidad laboral, han empeorado algunas condiciones de trabajo diario, entre ellos, el tiempo perdido en reuniones no eficaces, la carencia de comunicarse con los compañeros de trabajo, el aumento excesivo de cantidad de tiempo de trabajo, una inadecuada división de funciones y mayor exigencia en los resultados; con relación a esto último, la necesidad del colaborador para poder dar su mejor esfuerzo y obtener un buen resultado, suele provocar un sobreesfuerzo cuyo principal destino es el de aumentar niveles de estrés y la sintomatología asociada a esta. Además, los trabajadores se ven obligados a atender los requerimientos que su organización les solicita, para así lograr demostrar efectividad y compromiso, lo cual no necesariamente está relacionado con las horas que emplean en el trabajo.

En último lugar, en cuanto a la relación entre las dimensiones de la inteligencia emocional y las condiciones laborales de tipo de trabajo y modalidad de trabajo, se halló una correlación negativa significativa. Se observa que aquellas personas que deben trabajar de manera presencial tienen un mejor manejo de sus emociones. Esto se explica con el constante contacto humano que se tiene en el día a día. Además de ello, la variedad de distractores que implica estar en un entorno fuera del hogar, donde les permite a los trabajadores marcar una diferencia mental y física de su trabajo, su vida personal y las demás áreas. El contacto con las demás personas también ayuda a mejorar las habilidades de adaptación para las personas y logra tener un ambiente saludable a diferencia del trabajo remoto, que implica aprender a lidiar solos con los inconvenientes. Aquellos que realizan trabajo remoto deben manejar sus emociones en el mismo ambiente o entorno donde podrían verse afectados por problemas

personales, académicos y laborales. Además, el mantenerse en un solo espacio por la cantidad de horas que implica una jornada laboral, no ayuda a que las personas puedan tener espacios de distracción o generar pausas activas que les ayuden a mantener un estado de ánimo saludable.

A causa de la pandemia, la mayoría se vio obligada a permanecer dentro de sus casas. También existió la variable del miedo al contagio por el virus; sin embargo, estos factores finalmente redujeron el espacio interactivo de cada persona a sus hogares. Los espacios lúdicos dejaron de existir. De esta manera, la habitación dejó para muchos de ser un espacio para descansar, se convirtió de igual manera un espacio de trabajo al cual se tuvieron que adaptar todas las personas que formaban parte de una compañía.

El hogar dejó de ser un espacio mentalmente vinculado al descanso o la tranquilidad y se convirtió también en el espacio laboral. La misma relación entre todos los miembros de familia durante los siete días a la semana se convirtió en un factor adicional que antes no existía. Todos estos elementos finalmente contribuyeron, positiva y negativamente, a que las personas aprendieran a manejar sus emociones, ser tolerantes, empáticos, resilientes, etc.

Todos los resultados obtenidos, dan a notar una clara relación entre ambas variables, lo que implica seguir realizando investigaciones acerca de estos temas, ya que es ideal y relevante promover la capacidad del manejo de emociones en los ámbitos laborales, para así evitar posibles enfermedades, accidentes u otros desencadenantes dentro del ámbito laboral.

No obstante, en lo que respecta a las limitaciones del estudio, en primer lugar, podría considerarse el tiempo que los colaboradores tendrían que brindarle al

desarrollo de las evaluaciones, ya que debido a la gran carga laboral que cada uno de ellos mantiene, se les dificulta el poder otorgar parte de su espacio a una actividad que no es netamente laboral. Asimismo, el sentir presión de concretar con sus actividades, teniendo en cuenta que son medidos a través de resultados, hace que le resten interés al desarrollo totalmente consciente de las pruebas. Por otro lado, el tener en cuenta que las evaluaciones son completamente voluntarias, pone en una balanza la realización de sus actividades con el desarrollo de las pruebas que no consideran parte de su trabajo.

La presente investigación tuvo como limitaciones la interpretación de los resultados, ya que está orientada en los marcos teóricos de las evaluaciones utilizadas. En este sentido, el IMMS evalúa la autopercepción de la persona sobre su inteligencia emocional, lo cual estaría omitiendo la variable como una capacidad. De la misma forma, el cuestionario de la OIT-OMS que mide el estrés laboral, no contempla varios factores que serían favorables explorar sobre todo en el contexto de la pandemia como la adaptabilidad, la flexibilidad a la modalidad de trabajo, entre otros. De igual manera, la aplicación de las evaluaciones tuvo como principal dificultad la disponibilidad de tiempo del colaborador, que fue ligado con la modalidad de trabajo que tenía cada uno. En el caso de las posiciones operativas, se tuvo que presencialmente incentivarlos a realizar la encuesta desde sus móviles, lo cual tomó además de tiempo, una mayor inversión monetaria en traslados. Por otro lado, las posiciones administrativas pudieron terminarlo de forma más rápida debido no solo al acceso a un dispositivo tecnológico, sino también a la facilidad con la que se dominaba la naturaleza de las evaluaciones, así como la comprensión de estas.

CONCLUSIONES

Se observa una correlación positiva entre inteligencia emocional y el estrés laboral en los colaboradores de una empresa privada durante la pandemia del COVID-19.

Se observan diferencias significativas en las dimensiones de estrés laboral y las dimensiones de atención de inteligencia emocional. También significancia entre la dimensión de claridad de inteligencia emocional e influencia líder de estrés laboral en los colaboradores de una empresa privada durante la pandemia del COVID-19.

Se hallaron diferencias significativas en la dimensión de estructura, territorio, tecnología y respaldo grupo de estrés laboral y las condiciones sociodemográficas. Así como significancia entre el estado civil y las dimensiones de clima organizacional de estrés laboral en los colaboradores de una empresa privada durante la pandemia del COVID-19.

Se encontraron diferencias significativas entre la dimensión de atención de inteligencia emocional y las condiciones sociodemográficas, así como significancia entre la dimensión reparación de inteligencia emocional y estado civil en los colaboradores de una empresa privada durante la pandemia del COVID-19

Se encontraron diferencias estadísticamente significativas entre las dimensiones de estrés laboral y las condiciones laborales en los colaboradores de una empresa privada durante la pandemia del COVID-19

Se encontraron diferencias estadísticamente significativas entre la dimensión de atención de inteligencia emocional y las condiciones laborales en los colaboradores de una empresa privada durante la pandemia del COVID-19

RECOMENDACIONES

Aplicar otras herramientas que midan el estrés laboral, que consideren factores como el balance vida/trabajo, empleo del tiempo, sobrecarga laboral, flexibilidad de modalidad de labores, con la finalidad de identificar si se encuentran productos distintos con relación a los índices de estrés laboral.

Profundizar sobre otras dimensiones que puedan ser revisadas para el estrés laboral, así como en inteligencia emocional para identificar las variables que podrían ser estudiadas en una próxima investigación.

Argumentar la investigación con más evaluados para conseguir mayor efecto en la estadística, y además realizar la comparativa con personas relacionadas al sector organizacional para una ampliación de resultados.

Examinar la inteligencia emocional y el estrés laboral en colaboradores del sector público y otros distritos del Perú, para verificar si los resultados obtenidos son similares.

Comparar mediante estudios al estrés laboral y la inteligencia emocional en las distintas modalidades de trabajo en el Perú, para identificar si existen a la fecha alguna otra modalidad no estudiada.

Investigar a profundidad las particularidades que afrontan los colaboradores específicamente en manejar su inteligencia emocional en un contexto de trabajo híbrido.

Las organizaciones deben potenciar las competencias y habilidades de sus colaboradores de manera equitativa y generar una adecuada distribución de funciones para así evitar el aumento de estrés a causa de objetivos no cumplidos por parte de ellos.

REFERENCIAS

- Aguirre Mas, C., Gallo, A., Ibarra, A. y Sánchez García, JC. (2018). Relación entre estrés laboral y burnout en una muestra de controladores de tráfico aéreo en Chile. *Ciencias Psicológicas*, 12(2), 239-248.
<https://dx.doi.org/10.22235/cp.v12i2.1688>
- Bar-On, R. (1997). *Development of the Baron EQ-I: A measure of emotional and social intelligence*. Paper presented at the 105th Annual Convention of the American Psychological Association
- Campanario, J. L., Espinoza, I., Olivos, R. G. y Paredes, M. F. (2016). *Impacto del uso del tiempo en el desarrollo profesional de la mujer ejecutiva de Lima Metropolitana* [Tesis de Maestría, Pontificia Universidad Católica del Perú]. Repositorio PUCP. <http://hdl.handle.net/20.500.12404/7645>
- Cannon, W. B. (1929). Organization for Physiological Homeostasis. *Physiological Reviews*, IX (3), 399–431.
- Carmeli, A. (2003), The relationship between emotional intelligence and work attitudes, behavior and outcomes: An examination among senior managers. *Journal of Managerial Psychology*, 18.
<https://doi.org/10.1108/02683940310511881>
- Carmona Fuentes, P., Vargas Hernández, J.G. y Rosas Reyes, R. (2015). Influencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral. *Sapientia Organizacional*, 2(3), 53-68.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=553056601004>
- Chiavenato, I. (2009). *El capital humano de las organizaciones*. Gestión del Talento Humano Tercera Edición.

- Chiavenato, I. (2000). *Administración de Recursos Humanos*. Mc Graw Hill.
- Coduti, P. S., Gattás, Y. B., Sarmiento, S. L., Schmid, R. A. (2013). *Enfermedades laborales: cómo afectan el entorno organizacional* [Trabajo de grado, Universidad Nacional de Cuyo]. Repositorio UNCU. https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/5215/codutitesisenfermedadeslaborales.pdf
- Cohen, J. (1992). A power primer. *Psychological Bulletin*, 112(1), 155-159.
- Cooper, R. y Sawaf, A. (2004). *La inteligencia emocional aplicada al liderazgo ya las organizaciones*. Grupo Editorial Norma
- Cueto, G. (2001). *Niveles de estrés de estudiantes que trabajan y no trabajan en Lima* [Tesis de maestría, Universidad San Martín de Porres]. Repositorio SCIELO. <http://www.scielo.org.pe/pdf/liber/v27n2/1729-4827-liber-27-02-e482.pdf>
- Fernández Berrocal, P. y Extremera, N. (2006). Emotional intelligence and emotional reactivity and recovery in laboratory context. *Revista Psicothema*, 18, 72-78.
- Fernández Seara, J.L. y Mielgo Robles, M. (2006), *Escalas de Apreciación del estrés EAE (4ª ed.)*. TEA Ediciones.
- Field, A. (2013). *Discovering statistics using SPSS (and sex and drugs and rock «n» roll) (4th ed.)*. London: Sage.
- Font Mayolas, S. (2013). *Cuestionario para la Evaluación del Síndrome de Quemarse por el Trabajo (CESQT)*. Editorial TEA.
- Gabel Shemueli, R., Peralta, V., Paiva, R. A. y Aguirre, G. (2012). Estrés laboral: relaciones con inteligencia emocional, factores demográficos y ocupacionales. *Revista Venezolana de Gerencia*, 17(58),271-290.

- Galanakis, M., Stalikas, A., Kallia, H., Karagianni, C. y Karela, C. (2009). Gender differences in experiencing occupational stress: The role of age. Education and marital status. *Stress and Health*, 25(5), 397-404. <https://doi.org/10.1002/smi.1248>
- Gamero, H. Y. (2013). La satisfacción laboral como dimensión de la felicidad. *Ciencia & Trabajo*, 15(47), 94-102. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492013000200010>
- García, G. L. (2017). *Niveles de estrés y tipo de cultura en organizaciones privadas* [Tesis de doctorado, Universidad de Ciencias Aplicadas]. Repositorio Académico UPC. <https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/621313>
- Gil Monte, P. (2011). *El síndrome de quemarse por el trabajo: Burnout: una enfermedad laboral en la sociedad del bienestar*. Editorial Pirámide.
- Goicochea, I. (2016). *El estrés laboral y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de calzados Kiara del Distrito El Porvenir* [Tesis de licenciatura, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio UCV. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/502>
- Goleman, D. (1995). *Emotional intelligence*. Bantam Books Editorial.
- Goleman, D. (1998). *Working with emotional intelligence*. Bantam Books Editorial.
- Guillén, C. y Guil, R. (2000). *Psicología del trabajo para relaciones laborales*. Editorial McGraw Hill Interamericana.
- Hill, E. J., Jacob, J. I., Shannon, L., Brennan, R. T., Blanchard, V. L. y Martinengo, G. (2008). Exploring the relationship of workplace flexibility, gender, and life stage to family-to-work conflict and stress and burnout. *Community, Work & Family*, 11(2), 165-181. <https://doi.org/10.1080/13668800802027564>

- Huarcaya Victoria, J. (2020). Consideraciones sobre la salud mental en la pandemia de COVID-19. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 37(2), 327-34. <https://doi.org/10.17843/rpmesp.2020.372.5419>
- Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2017). *Indicadores laborales Lima Metropolitana*. https://www.inei.gob.pe/media/principales_indicadores/06-informe-tecnico-mercado-laboral-mar-abr-may-2022.pdf
- Instituto Nacional de Estadística e Informática (2017). *Brechas de género: Avances hacia la igualdad de mujeres y hombres*. https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1309/Libro.pdf
- Ivancevich, J. M. y Matteson, M.T. (1989). *Estrés y Trabajo: Una perspectiva gerencial* (2a. ed.). Editorial Trillas.
- Ivancevich, J. M. y Matteson, M.T. (1987). Intervenciones de manejo del estrés a nivel organizacional: una revisión y recomendaciones. *Revista de gestión del comportamiento organizacional*, 8(2), 229-248. https://doi.org/10.1300/J075v08n02_14
- Karasek, R. (1979). Job demands, job decision latitude and mental strain: implications for job re-design. *Admins Sci Q*, 24, 285-308.
- Lazarus, R. S. y Folkman, S. (1984). *El concepto de afrontamiento en estrés y procesos cognitivos*. Editorial Martínez Roca.
- Lazarus, R. S. (2006). *Stress and Emotion: A New Synthesis*. Springer Publishing Company.
- Limonero, J.T., Tomás-Sábado, J., Fernández-Castro, J. & Gómez-Benito, J. (2004). Influencia de la Inteligencia Emocional Percibida en el Estrés Laboral de Enfermería. *Revista Ansiedad y Estrés*, 10(1), 29-41.

- Marina, J. A. (1993). *Teoría de la inteligencia creadora*. Editorial Anagrama.
- Mayer, J. y Salovey, P. (1997). What is emotional intelligence? En P. Salovey & D. Sluyter (Eds.), *Emotional development, emotional literacy, and emotional intelligence* (pp. 3-31). Basic Books.
- Milkovich, G. y Boudreau, J. (1994). *Dirección y Administración de recursos humanos. Un enfoque de estrategia*. Addison-Wesley Iberoamericana.
- Moreno, E. N., Quispe, J., Velarde, B. y Velásquez, C. A. (2016). *Conflictos en la Vida Laboral y Familiar de la Mujer Ejecutiva en Lima Metropolitana* [Tesis de maestría, Pontificia Universidad Católica del Perú]. Repositorio PUCP. <http://hdl.handle.net/20.500.12404/7651>
- Organización Internacional del Trabajo (2016). *Estrés en el trabajo: Un reto colectivo*. <http://www.ilo.org/public/libdoc/ilo/2016/490658.pdf>
- Organización Mundial de la Salud (2004). *La organización del trabajo y el estrés*. http://www.who.int/occupational_health/publications/stress/es/
- Organización Mundial de la Salud (2004). *Los servicios de salud mental se están viendo perturbados por la COVID-19 en la mayoría de los países, según un estudio de la OMS*. Ginebra. <https://www.who.int/es/news/item/05-10-2020-covid-19-disrupting-mental-health-services-in-most-countries-who-survey>
- Orue Arias, E. (2010). Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral de los Trabajadores de una Empresa Peruana. *Revista de Ciencias Empresariales de la Universidad de San Martín de Porres*, 2(1), 90-106. http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/1607/1/sme_v

- Queipo, B. y Useche, M. C. (2002). El desempeño laboral en el departamento de mantenimiento del Ambulatorio la Victoria. *Revista de Ciencias Sociales*, (3), 486-496. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=28080308>
- Salirrosas, E. F. y Rodríguez, C. F. (2015). *Estrés laboral y desempeño de los asesores de banca por teléfono del Banco de Crédito del Perú, distrito de La Esperanza* [Tesis de licenciatura, Universidad Privada Antenor Orrego]. Repositorio UPAO. <https://hdl.handle.net/20.500.12759/1388>
- Sanchez, J. (2010). Estrés Laboral. *Revista Hidrogénesis* (8) Nro (2), 55-56. <https://www.aya.go.cr/centroDocumetacion/Revista%20Hidrognesis/Revista%20Hidrog%C3%A9nesis%20Vol.%208%20No.2.%202010.pdf>
- Selye, H. (1976). *Stress in Health and Disease*. Butterworths.
- Simmons, S. y Simmons, J. C. (1997). *Measuring Emotional Intelligence*. The Summit Publishing Group
- Slišković, A. y Maslić Seršić, D. (2011). *Work stress among university teachers: Gender and position differences*. Archives of Industrial Hy.
- Soto, E. (2001). *Comportamiento Organizacional Impacto de las Emociones*. Thomson Learning.
- Suárez, A. (2013). Adaptación de la escala de estrés laboral de la OIT-OMS en trabajadores de 25 a 35 años de un Contact Center de Lima. *Revista PsiqueMag*, (2), 33-50. <https://doi.org/10.18050/psiquemag.v2i1.101>

ANEXO A
CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPAR DEL ESTUDIO DE
INVESTIGACION

La presente investigación es conducida por Geraldine Lohana Arias Pineda y Bryan Alberto Vera Orrego, de la Universidad de San Martín de Porres. La meta de este estudio es determinar la relación entre Estrés Laboral e Inteligencia Emocional durante la Pandemia del Covid 19. Si usted accede a participar de este estudio, se le pedirá responder preguntas en dos cuestionarios y esto tomará aproximadamente 20 minutos de su tiempo.

La participación en este estudio es estrictamente voluntaria y la información que se recoja será confidencial, brindándole la seguridad de que no se usará para ningún otro fin fuera de los de esta investigación. Sus respuestas a los cuestionarios serán codificadas usando un número de identificación y por lo tanto, serán anónimas.

Desde ya, le agradecemos su participación.

¿Acepto participar voluntariamente en esta investigación?

Sí No.....

ANEXO B

CUESTIONARIO ESTRÉS LABORAL DE LA OIT – OMS

INSTRUCCIONES: El siguiente, es un cuestionario validado para medir el nivel de estrés en su centro de trabajo que consta de 25 ítems relacionados con los principales estresores laborales, para cada ítem indique con qué frecuencia la condición descrita es fuente actual de estrés, deberá marcar con una (X) el número que mejor describa en cada enunciado, donde el nivel de las condiciones está representado de la siguiente manera:

1	2	3	4	5	6	7
Si la condición NUNCA es fuente de estrés.	Si la condición RARAS VECES es fuente de estrés.	Si la condición OCASIONALMENTE es fuente de estrés.	Si la condición ALGUNAS VECES es fuente de estrés.	Si la condición FRECUENTEMENTE es fuente de estrés.	Si la condición GENERALMENTE es fuente de estrés.	Si la condición SIEMPRE es fuente de estrés.

Nº	Ítems	1	2	3	4	5	6	7
1	El que no comprenda las metas y misión de la empresa me causa estrés.							
2	El rendirle informes a mis supervisores y a mis subordinados me estresa.							
3	El que no esté en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo me produce estrés.							
4	El que el equipo disponible para llevar a cabo mi trabajo sea limitado me estresa.							
5	El que mi supervisor no dé la cara por mí ante los jefes me estresa.							
6	El que mi supervisor no me respete me estresa.							
7	El que no sea parte de un equipo de trabajo que colabore estrechamente me causa estrés.							
8	El que mi equipo de trabajo no me respalde en mis metas me causa estrés.							
9	El que mi equipo de trabajo no tenga prestigio ni valor dentro de la empresa me causa estrés.							
10	El que la forma en que trabaja la empresa no sea clara me estresa.							
11	El que las políticas generales iniciadas por la gerencia impidan mi buen desempeño me estresa.							
12	El que las personas que están a mi nivel dentro de la empresa tengamos poco control sobre el trabajo me causa estrés.							
13	El que mi supervisor no se preocupe de mi bienestar me estresa.							
14	El no tener el conocimiento técnico para competir dentro de la empresa me estresa.							
15	El no tener un espacio privado en mi trabajo me estresa.							
16	El que se maneje mucho papeleo dentro de la empresa me causa estrés.							
17	El que mi supervisor no tenga confianza en el desempeño de mi trabajo me causa estrés.							
18	El que mi equipo de trabajo se encuentra desorganizado me estresa.							
19	El que mi equipo no me brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes me causa estrés.							
20	El que la institución carezca de dirección y objetivos me causa estrés.							
21	El que mi equipo de trabajo me presiona demasiado me causa estrés.							
22	El que tenga que trabajar con miembros de otros departamentos me estresa.							
23	El que mi equipo de trabajo no me brinde ayuda técnica cuando lo necesito me causa estrés.							
24	El que no respeten a mis supervisores, a mí y a los que están debajo de mí, me causa estrés.							
25	El no contar con la tecnología adecuada para hacer un trabajo de calidad me causa estrés.							

ANEXO C

TMMS-24

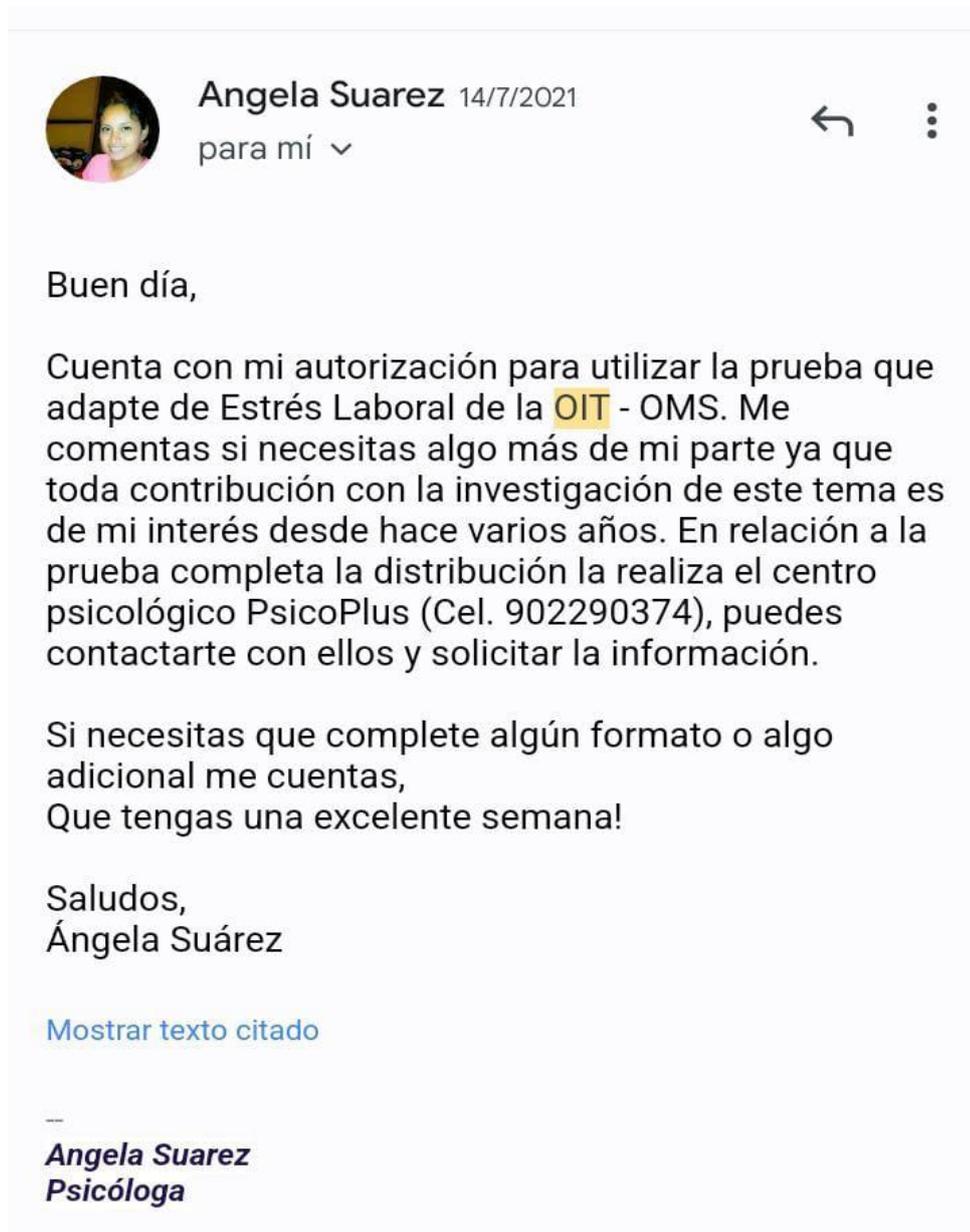
INSTRUCCIONES: A continuación, encontrará algunas afirmaciones sobre sus emociones y sentimientos. Lea atentamente cada frase y indique por favor el grado de acuerdo o desacuerdo con respecto a las mismas. Señale con una "X" la respuesta que más se aproxime a sus preferencias.

No hay respuestas correctas o incorrectas, ni buenas o malas. No emplee mucho tiempo en cada respuesta.

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

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

**ANEXO D: Autorización para uso del Cuestionario de Estrés Laboral de
la OIT – OMS**



**ANEXO E: Autorización para uso de la Escala Rasgo de Metaconocimiento
sobre Estados Emocionales (TMMS-24)**

IE y **TMMS-24** Recibidos 

 Laboratorio de Emocion... 3/8/2021  

para ▾

Estimada amiga/o,

¡Muchas gracias por interesarte en nuestra investigación!

Te adjunto la escala de IE que utilizamos (**TMMS-24**). La puedes emplear en tu estudio sin ningún tipo de problemas siempre que no sea con fines comerciales. También algunos artículos sobre IE e información adicional.

Para adolescentes puedes utilizar el TIEFBA:
•Test de Inteligencia Emocional Fundación Botín para adolescentes (TIEFBA). El TIEFBA es una medida objetiva de la Inteligencia Emocional dirigida a adolescentes (12 a 17 años) que evalúa su capacidad para percibir, facilitar el pensamiento, comprender y regular las emociones.
Puedes solicitarlo aquí:

<https://www.fundacionbotin.org/educacion-contenidos/test-inteligencia-emocional.html>

El MSCEIT ha sido publicado en castellano por TEA ediciones. Para su obtención puedes contactar con:

Sara Corral
Directora Comercial
Psicóloga
TEA Ediciones, S.A.
Teléfono: 912 705 000

ANEXO F: ENLACE DE INSTRUMENTOS

Link:

<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScsBbr9gzxwGrJetXZFuVnNYfLTeVoGWgUqN6nKHnxzHICSAw/viewform>



The image shows a Google Form interface. At the top, there is a header image featuring a magnifying glass over a financial chart with various data series and a 'SIMULATIVE COST' table. Below the header, the form title 'INVESTIGACION ACADEMICA IE Y EL' is displayed in a serif font. The user's email address, 'ariasgeraldine246@gmail.com', is shown with a lock icon and the text '(no compartidos)'. Below the email, there is a link that says 'Cambiar de cuenta'. At the bottom of the form, there are two buttons: 'Siguiete' and 'Borrar formulario'. Below the form, there is a warning message: 'Nunca envíes contraseñas a través de Formularios de Google.' followed by links for 'Notificar uso inadecuado', 'Términos del Servicio', and 'Política de Privacidad'. The Google Form logo is centered at the bottom.

**MATRIZ DE INVESTIGACION: INTELIGENCIA EMOCIONAL Y ESTRÉS
LABORAL EN TRABAJADORES DE UNA EMPRESA PRIVADA DE LIMA
METROPOLITANA DURANTE LA PANDEMIA DEL COVID -19**

Variables y población de estudio	Modelo teórico	Instrumento de medición derivado del modelo teórico	Dimensionalidad del instrumento de medición	Formulación del problema de investigación	Objetivos	Métodos
Variable 1: Estrés laboral	Modelo de estrés ocupacional de Ivancevich y Matteson (1989)	Cuestionario de Estrés Laboral	<ul style="list-style-type: none"> ● Clima organizacional ● Estructura organizacional ● Territorio organizacional ● Tecnología ● Influencia líder ● Falta cohesión ● Respaldo grupo 	¿Cuál es la relación entre la inteligencia emocional y el estrés laboral en trabajadores de una empresa privada de Lima Metropolitana durante la pandemia del COVID – 19?	<p>GENERAL Conocer la relación entre la inteligencia emocional y estrés laboral en trabajadores de una empresa privada de Lima Metropolitana durante la pandemia del COVID – 19.</p> <p>ESPECIFICOS 1. Determinar relación entre dimensiones de inteligencia emocional y dimensiones de estrés laboral. 2. Identificar relación entre dimensiones de inteligencia emocional y condiciones sociodemográficas de sexo, edad, estado civil y número de hijos en trabajadores. 3. Conocer diferencia entre dimensiones de estrés laboral y las condiciones sociodemográficas de sexo, edad, estado civil y número de hijos de trabajadores. 4. Conocer diferencias entre dimensiones de inteligencia emocional y condiciones laborales de tipo de trabajo y modalidad de trabajo en trabajadores. 5. Identificar las diferencias entre dimensiones de estrés laboral y las condiciones de tipo de trabajo y modalidad de trabajo en trabajadores.</p>	<p>Categoría: Empírica</p> <p>Estrategia: Asociativa</p> <p>Tipo: Explicativo</p> <p>Enfoque: Cuantitativo.</p> <p>Participantes: Hombres y mujeres con edades entre 18 a 50, de condición civil soltero/a, casado/a, conviviente y divorciado/a, compuesto en un grupo familiar de 9 a 3 hijos, tipo de trabajo administrativo y operativo y modalidad de trabajo presencial, semi presencial y remoto.</p>
Variable 2: Inteligencia emocional	Modelo de Inteligencia Emocional de Mayer y Salovey (1997)	Trait Meta – Mood Scale (TMMS – 24)	<ul style="list-style-type: none"> ● Atención ● Claridad ● Reparación 			
Población de estudio	Trabajadores de una empresa privada de Lima Metropolitana durante la pandemia del COVID – 19.	Ficha sociodemográfica				