

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTENOR ORREGO
FACULTAD DE MEDICINA HUMANA
PROGRAMA DE ESTUDIO DE PSICOLOGÍA



**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN
PSICOLOGÍA**

**Inteligencia emocional y estrés laboral de los colaboradores de una empresa
del rubro de alimentos de sechura, Piura, 2022.**

Área de Investigación:

Psicología de las organizaciones y el trabajo.

Autora:

Hipólito Montero, Evelyn Johana

Jurado Evaluador:

Presidente: Paredes Gamarra, Priscilla

Secretario: Cruz Cedillo, Aura Violeta

Vocal: Ramirez Alva, José Melanio

Asesor:

Quintanilla Castro, María Cristina

Código: <https://orcid.org/0000-0001-9677-3152>

Piura– Perú

2024

Fecha de sustentación: 19/06/2024

INFORME FINAL DE TESIS

INFORME DE ORIGINALIDAD

0 %	0 %	0 %	%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

Excluir citas Activo
Excluir bibliografía Activo

Excluir coincidencias < 2%


Dra. María C. Quintanilla Castro
C.Ps. 8441

DECLARACIÓN DE ORIGINALIDAD

Yo, Dr. Quintanilla Castro, María Cristina., docente del Programa de Estudio de Psicología de la Universidad Privada Antenor Orrego, asesora de la tesis de investigación titulada: "Inteligencia emocional y estrés laboral de los colaboradores de una empresa del rubro de alimentos de sechura, Piura, 2022"

, de la autoría de la Srta. Bachiller Hipólito Montero, Evelyn Johana dejo constancia de lo siguiente:

- El mencionado documento tiene un índice de puntuación de similitud de 0% Así lo consigna el reporte de similitud emitido por el software Turnitin el (02/07/2024).
- He revisado con detalle dicho reporte y la tesis,, y no se advierte indicios de plagio.
- Las citas a otros autores y sus respectivas referencias cumplen con las normas establecidas por la Universidad.

Lugar y fecha: Piura, 02/07/2024

Dr. Quintanilla Castro, María Cristina

DNI: 18167629

ORCID:

<https://orcid.org/0000-0001-9677-3152>

FIRMA:

Evelyn Joana Hipólito Montero

DNI: 73963433

FIRMA:



Dr. María C. Quintanilla Castro
C.Ps. 8441

Asesor



Autora

“Inteligencia emocional y estrés laboral de los colaboradores de una empresa del rubro de alimentos de Sechura, Piura, 2022”

PRESENTACIÓN

Señores Miembros del Jurado Calificador:

Respetando las pautas instauradas del reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Privada Antenor Orrego, Facultad de Medicina Humana, Escuela Profesional de Psicología, tenemos a bien poner nuestro estudio a vuestra opinión y criterio profesional de la investigación titulada; “Inteligencia emocional y estrés laboral de los colaboradores de una empresa del rubro de alimentos de Sechura, Piura, 2022” cuyo fin es alcanzar el título de Licenciada en Psicología.

Dicha investigación tiene como principal objetivo determinar la relación del estrés laboral y la inteligencia emocional de los colaboradores de una empresa del rubro de alimentos de Sechura.

Con la convicción de que se le otorgue el valor justo y mostrando apertura a sus acotaciones, le agradecemos por las recomendaciones que brinden a la investigación.

Evelyn Johana Hipólito Montero

AGRADECIMIENTOS

Agradecida con Dios por haberme brindado salud y bienestar en cada día de mi vida, a mis padres por el apoyo y sacrificio que han realizado junto a mí, gracias por siempre apoyarme en mis estudios e impulsarme a ser mejor profesional cada día; así mismo a mis abuelos y a toda mi familia que me apoyo y ha venido guiándome en toda esta etapa universitaria que ha concluido con éxito para seguir siendo una mejor profesional.

A mis profesores universitarios que aportaron en cada conocimiento y por la asesoría que brindaron siempre con mucha amabilidad y dispuestos a resolver dudas de cada uno de los estudiantes universitarios.

Finalmente, a mis amigos que me apoyaron mucho dentro y fuera de la universidad, compartiendo conocimientos y bonitas experiencias.

Evelyn Johana Hipólito Montero

ÍNDICE DE CONTENIDOS

PRESENTACIÓN	vii
AGRADECIMIENTOS	viii
ÍNDICE DE CONTENIDOS	ix
ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS	xi
RESUMEN	xii
ABSTRACT	xiii
CAPITULO I	14
MARCO METODOLÓGICO	14
1.1. El problema	14
1.1.1. Delimitación del problema:	14
1.1.3. Justificación del estudio:	17
1.1.4. Limitaciones:	18
1.2. Objetivos	18
1.2.1. Objetivos generales:	18
1.2.2. Objetivos específicos:	18
1.3. Hipótesis	19
1.3.1. Hipótesis generales:	19
1.4. Variables e Indicadores:	19
1.4.1. Variable 1: Inteligencia emocional	19
1.4.2. Variable 2: Estrés laboral	19
1.5. Diseño de Ejecución	19
1.5.1. Tipo de investigación:	19
1.5.2. Diseño de investigación:	20
1.6. Población y Muestra	20
1.6.1. Población:	20
1.6.2. Muestra:	20
1.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos:	21
1.7.1. Técnicas	21
1.7.2. Instrumentos:	21
1.8. Procedimiento de recolección de datos:	24
1.9. Análisis estadístico	24
CAPITULO II MARCO REFERENCIAL TEÓRICO	25

2.1. Antecedentes:	25
2.1.1. A nivel Internacional:	25
2.1.2. A Nivel Nacional:	26
2.1.3. A nivel Regional	27
2.2. Marco teórico	28
2.2.1. ¿Qué es el Estrés Laboral?	28
2.2.3. Efectos del estrés laboral	30
2.2.4. Tipos de estrés en el trabajo	31
2.2.5. Evaluación del estrés laboral	32
2.2.6. Prevención del estrés laboral	33
2.2.7. Dimensiones del Estrés Laboral según Spielberger y Vagg:	34
2.2.8. ¿Qué es la Inteligencia Emocional?	34
2.2.9. Modelo De Inteligencia Emocional de Salovey Y Mayer	35
2.2.10. Técnicas para manejar las emociones	36
2.2.11. Clasificación de inteligencia emocional de Goleman:	36
2.3. Marco conceptual:	37
2.3.1. Inteligencia Emocional	37
2.3.2. Estrés laboral	37
CAPITULO III ANÁLISIS DE RESULTADOS	38
CAPITULO IV DISCUSIÓN DE RESULTADOS	44
CAPITULO V CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	51
5.1. Conclusiones	51
5.2. Recomendaciones:	52
CAPITULO VI REFERENCIAS Y ANEXOS	53
6.1. Referencias	53
6.2. Anexos	57

ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS

Tabla 1. Correlación entre Inteligencia Emocional y Estrés Laboral en los colaboradores de una empresa del rubro de alimentos de Sechura”	38
Tabla 2. Nivel de Inteligencia Emocional en los colaboradores de una empresa del rubro de alimentos de Sechura.	39
Tabla 3. Nivel de estrés laboral en los colaboradores de una empresa del rubro de alimentos de Sechura.	40
Tabla 4. Correlación entre la dimensión Autoconocimiento, Control y Habilidad Empática con las dimensiones de Estrés Laboral en los colaboradores de una empresa del rubro de alimentos de Sechura	41
Tabla 5. Manejo Inadecuado de Emociones con las dimensiones de Estrés Laboral en los colaboradores de una empresa del rubro de alimentos de Sechura.	42
Tabla 6. Correlación entre la dimensión Emotividad Negativa y Pasividad con las dimensiones de Estrés Laboral en los colaboradores de una empresa del rubro de alimentos de Sechura.	43

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como principal objetivo “Determinar la relación de la inteligencia emocional y el estrés laboral de los colaboradores de una empresa del rubro de alimentos de Sechura, Piura, 2022”. Para ello se utilizó un modelo sustantivo, con un diseño de tipo descriptivo correlacional. Además, participaron de 90 colaboradores de una empresa del rubro de alimentos en Sechura, a modo de muestra, a quienes se les aplicó los instrumentos “Cuestionario de Inteligencia Emocional” y “Escala de Estrés Laboral”. Posterior a ello, se obtuvieron datos producto de establecer la correlación “Rho de Spearman”, de la cual resultó un valor p igual a ,094. Finalmente, se pudo concluir tras aplicar los instrumentos que no existe correlación significativa ($P < .05$) entre ambas variables, y que por lo tanto, no se acepte la hipótesis general, permitiendo descartar que la inteligencia emocional y el estrés laboral se encuentren relacionados en los participantes del estudio.

Palabras clave: alimentos, colaboradores, correlación, emocional, empresa, estrés, inteligencia, laboral.

ABSTRACT

The main objective of this research work is to “Determine the relationship between emotional intelligence and work stress of employees of a food company in Sechura, Piura, 2022” For this purpose, a substantive model was used, with a descriptive correlational design. In addition, 90 employees of a food company in Sechura participated, as a sample, to whom the “Emotional Intelligence Questionnaire” and “Work Stress Scale” instruments were applied. After that, data were obtained by establishing the “Spearman's Rho” correlation, which resulted in a p value equal to .094. Finally, it was possible to conclude after applying the instruments that there is no significant correlation ($P < .05$) between both variables, and therefore, the general hypothesis is not accepted, allowing us to rule out that emotional intelligence and work stress are found related in the study participants.

Keywords: food, collaborators, correlation, emotional, company, stress, intelligence, work.

CAPITULO I

MARCO METODOLÓGICO

1.1. El problema

1.1.1. Delimitación del problema:

La globalización y la tecnología han modificado el mundo laboral, llevando a que se incluyan nuevas formas de trabajo, de empleo y de relaciones laborales en las empresas, en donde podrían surgir elementos estresores a nivel laboral si el colaborador no ha desarrollado habilidades que le permitan gestionar las propias emociones y la de los compañeros frente a diversos procesos, como pueden ser el transporte, recepción, almacenamiento, procesamiento, conservación y servicio dentro de las organizaciones.

Por ello, las empresas de hoy demandan profesionales con adecuados niveles de inteligencia emocional, dando como resultado que esto se convierta en un elemento importante dentro del contexto laboral, específicamente debido a que la inteligencia emocional mejora el trabajo en equipo, el aumento de la productividad, el aprendizaje frente al error y la resolución de conflictos (Fienco e Itúrburo, 2012). Se comprende que actualmente la inteligencia emocional está altamente cotizada en todo tipo de empresas y organizaciones, siendo relevante para los distintos procesos y dinámicas dentro del trabajo.

A nivel mundial, al visualizar la inteligencia emocional, las organizaciones más exitosas suelen considerar altamente importante el desarrollo de la inteligencia emocional en sus equipos de trabajo, tal hecho se sustenta en la investigación de Carat (2022), quien analizó a las 51 principales marcas globales de diversos sectores donde se incluían la alimentación y las bebidas, por medio de 15000 encuestas en 15 países. En general, se descubrió que el Autoconocimiento, Autorregulación, Motivación, Empatía y Habilidades Sociales eran factores que facilitaban la constitución de una inteligencia emocional en el trabajador. No obstante, hablando específicamente del sector alimentación, marcas como Heinz, Kellogg's, McDonald's y Oreo son las que menores índices de inteligencia emocional refieren de sus colaboradores. Se infiere que, si grandes marcas de las industrias alimentarias difícilmente se posicionan dentro de índices altos de inteligencia emocional en sus trabajadores, es razonable plantear que una empresa del rubro de alimentos

que solo tiene alcance nacional también refiera índices relativamente bajos de inteligencia en las emociones.

A nivel nacional, se conoce a través de Casanova (citado por Gestión, 2022) que varias investigaciones en empresas peruanas atribuyen un 20% del aumento de la productividad cuando hay un buen clima laboral, y que este depende directamente de la inteligencia emocional de los trabajadores, y aparte, existen evidencias de que las empresas peruanas con personal comprometido y motivado son las que han sobrevivido con mayor facilidad a las crisis, gracias a la inteligencia emocional del personal. Es posible afirmar que la presencia de inteligencia emocional en el trabajador peruano hace posible superar situaciones críticas en la empresa producto de la inestabilidad en el país.

A nivel local, Cornejo (citado por Salazar, 2019) manifiesta que en el plano laboral de la ciudad de Piura, las personas deben lograr un equilibrio entre el conocimiento cognoscitivo y la inteligencia emocional, con la intención de que el trabajador pueda detectar los riesgos dentro de su área de trabajo y encontrar una adecuada solución, además de que puedan generar confianza a sus compañeros y empujar a los demás a alcanzar sus metas y, finalmente, indica que la empresa debe ejercer inteligencia emocional, de modo que tenga la función de identificar talentos y desarrollar habilidades en sus colaboradores. Se observa que en Piura los beneficios de la inteligencia emocional en las empresas son mutuos: tanto para el crecimiento de la empresa como para el desarrollo del trabajador.

Se puede apreciar que este tipo de inteligencia podría mejorar varios elementos a nivel empresarial dentro de una organización, tanto para la empresa como para el trabajador, permitiendo superar dificultades al momento de alcanzar objetivos, y que las industrias alimentarias en Piura pueden adoptar este tipo de inteligencia para posicionarse en el mercado, teniendo del mismo modo a trabajadores a gusto en su trabajo y eficientes. No obstante, existen factores que impedirían significativamente los beneficios de una gestión adecuada de emociones, uno de estos factores más relevantes puede ser el estrés laboral, el cual suele tener una gran incidencia dentro de las organizaciones (Cattaneo, 2023).

El estrés laboral se define como un problema que afecta la salud de los colaboradores de una organización empresarial, generando que el trabajador sea menos productivo, hecho que afecta no solo a su economía personal, sino también a la producción de la empresa (Barrio et al., 2006) y que además provoca la aparición de enfermedades y anomalías patológicas que impiden el normal desarrollo y funcionamiento del cuerpo humano (Beehr y Newman, 1978; Cooper, 1988; Khan y Byosiére, 1992; citados por Beerhr y Newman, 2006).

A nivel mundial, se conoce por medio del estudio de Gallup (2021) en aproximadamente 1000 personas de cada uno de los 116 países estudiados alrededor del mundo que, desde el año 2010 al 2020, el porcentaje de empleados que refieren estrés durante el trabajo ha pasado del 31% al 43%. Por otro lado, la Organización Mundial del Trabajo (OIT, 2013) señala que el 30% de las empresas trabajan en prevención del estrés ya que lo consideran importante para reducir el ausentismo laboral, enfermedades psicosomáticas y para disminuir accidentes laborales. Se observa que en todo el mundo el estrés laboral ha aumentado en la última década, y debido a ello se vuelve indispensable que las organizaciones lleven acciones para prevenir el estrés laboral y sus efectos colaterales.

A nivel nacional, se conoce a través de Rojas (2019) que, por medio de reportes de salud en el Perú, el 70% de los trabajadores peruanos sufren estrés laboral, especialmente entre personas cuyas edades oscilan entre los 25 y 40 años y usualmente son de sexo femenino. Se conoce que en el Perú, las mujeres de edad adulta media suelen ser las personas que más representan niveles elevados de estrés laboral.

A nivel local, existe conocimiento por medio de Guimac (citado por Belletich, 2023) de que los trabajadores de la ciudad de Piura pueden incrementar su estrés laboral especialmente frente a días de altas temperaturas ambientales, y también debido a ruidos generados tanto dentro del espacio laboral como en los exteriores, muy aparte de los factores que comúnmente generan estrés laboral. Probablemente debido a la ubicación geográfica y a la estructura urbana de Piura, los trabajadores son especialmente propensos a desarrollar estrés, aparte de las condiciones que ya tienen que enfrentar normalmente dentro del trabajo.

De todo lo manifestado, se ha necesario investigar la relación entre la inteligencia emocional y el nivel de estrés laboral de los colaboradores de una empresa del rubro de alimentos de Sechura

1.1.2. Formulación del problema:

¿Cuál es la relación entre la inteligencia emocional y el nivel de estrés laboral de los colaboradores de una empresa del rubro de alimentos de Sechura?

1.1.3. Justificación del estudio:

La presente investigación se justifica en los siguientes criterios:

Hablando desde un sentido práctico, los objetivos organizacionales de la empresa distribuidora pretenden alcanzar un desarrollo organizacional, por ende, los diversos procesos de envío, recepción, almacén, conservación y trato directo con el cliente podrían mejorar si se conocen la forma en la que los colaboradores gestionan sus emociones y procesan las de sus compañeros y de qué manera se sienten dentro de su trabajo. Ambos aspectos se pueden alcanzar debido a directrices que se le faciliten al colaborador producto de los resultados, conclusiones y recomendaciones que este estudio produce.

Conforme a un enfoque social, la investigación pretende atender lo que estipula la “Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo”, específicamente en los artículos 56, 65 y 103 que en resumen indican que aluden que todo elemento que afecte a la salud debe reducirse, considerando también al estrés laboral como un problema psicosocial que afecta a la salud (Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo [MTPE], 2017). Esto permitirá a la empresa en cuestión conocer la realidad de la salud psicológica del trabajador frente al estrés, y qué tan lejana o cercana se encuentra a lo que plantean dichos artículos, para que puedan tomar las acciones que consideren más convenientes y dichas medidas sirvan de referencia para otras empresas con similares características.

Abordando un enfoque teórico, el presente trabajo sigue una línea de la teoría de Murphy y Hurrell (1987), quienes manifiestan que el existen elementos estresores en todas las áreas de la vida, siendo el trabajo la principal fuente de estrés en la vida adulta, y también se sustenta con base en la teoría formulada por Salovey y Mayer (1990) quienes dispusieron las

dinámicas a nivel empresarial dependen en gran medida de las buenas relaciones sociales producto de habilidades de empatía e inteligencia en las emociones, siendo así que ambas vertientes teóricas puedan ser contrastadas y comprobadas dentro de la realidad de una ciudad latinoamericana distinta a la realidad de países más desarrollados, además en una era donde la tecnología para los procedimientos y las comunicaciones se encuentran en evolución exponencial, a diferencia de los 80's y 90's.

1.1.4. Limitaciones:

- Los resultados del presente estudio brindarán utilidad exclusivamente a investigaciones que aborden a trabajadores de organizaciones comerciales e industriales.
- La investigación se realiza en una ciudad latinoamericana y sus resultados pueden no ser aplicables o generalizables a contextos culturales, económicos y organizacionales de otras regiones o países, especialmente aquellos con realidades socioeconómicas diferentes.
- Dependiendo del tamaño y la diversidad de la muestra, los hallazgos pueden no ser representativos de toda la empresa o de otras empresas similares. Si la muestra es pequeña o no suficientemente diversa, podría limitar la validez externa de los resultados.

1.2. Objetivos

1.2.1. Objetivos generales:

Determinar la relación entre la inteligencia emocional y el nivel de estrés laboral de los colaboradores de una empresa del rubro de alimentos de Sechura.

1.2.2. Objetivos específicos:

- Identificar el nivel de inteligencia emocional en los colaboradores de una empresa del rubro de alimentos de Sechura.
- Identificar el nivel de estrés laboral en los colaboradores de una empresa del rubro de alimentos de Sechura.

- Hallar la relación entre las dimensiones de inteligencia emocional con las dimensiones de estrés laboral en los colaboradores de una empresa del rubro de alimentos de Sechura.

1.3. Hipótesis

1.3.1. Hipótesis generales:

Existe una relación entre la inteligencia emocional y el nivel de estrés laboral de los colaboradores de una empresa del rubro de alimentos.

1.3.2. Hipótesis específicas:

H_{E3}: Existe una relación alta entre las dimensiones de inteligencia emocional (autoconocimiento, control y habilidad empática, manejo inadecuado de emociones y emotividad negativa y pasividad) y las dimensiones de estrés laboral (presión laboral, estrés laboral y severidad de presión laboral) en los colaboradores de una empresa del rubro de alimentos de Sechura.

1.4. Variables e Indicadores:

1.4.1. Variable 1: Inteligencia emocional

Indicadores:

- Autoconocimiento, control y habilidad empática
- Manejo inadecuado de emociones
- Emotividad negativa y pasividad.

1.4.2. Variable 2: Estrés laboral

Indicadores:

- Índice de estrés laboral
- Índice de frecuencia de presión laboral
- Índice de severidad de presión laboral

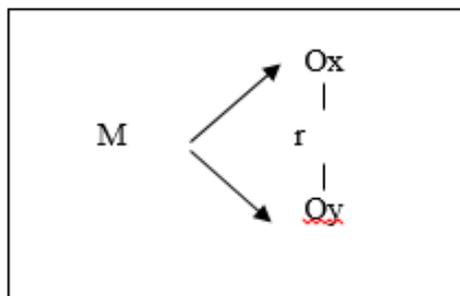
1.5. Diseño de Ejecución

1.5.1. Tipo de investigación:

Gracias a Villanueva (2022), se comprende que la presente investigación es básica, puesto que tiene como finalidad responder a los problemas sustantivos, y en tal sentido, está orientada a describir, orientar, predecir o explicar la realidad, con lo cual se va en búsqueda de principios y leyes generales que permitan organizar una teoría científica.

1.5.2. Diseño de investigación:

El estudio es de tipo no experimental - correlacional, puesto que tiene como propósito establecer el grado de relación entre la variable inteligencia emocional y la variable estrés laboral (Arias, 2021). A continuación, se grafica el esquema del diseño correlacional:



Donde:

M = Muestra de los colaboradores de una empresa del rubro de alimentos.

Ox = Inteligencia emocional

Oy = Estrés laboral

R = Identifica la indica de correlación de las variables.

1.6. Población y Muestra

1.6.1. Población:

Se trata del grupo completo de elementos, individuos o unidades que son objeto de estudio y comparten características relevantes para la investigación de la cual se desea extraer inferencias o generar conclusiones a partir de los datos recopilados, por ello, engloba al grupo de interés central en el que se enfoca el estudio, mientras que la población de estudio se constituye como el subgrupo de esta población objetivo que se selecciona para la investigación o muestra con el fin de obtener resultados que puedan ser generalizables (Villanueva, 2022).

Quienes han sido objeto de estudio son todos los colaboradores de una empresa del rubro de alimentos, conformando un total de 90 trabajadores.

1.6.2. Muestra:

La muestra para el presente estudio fue censal, es decir, que participaron todos los colaboradores de una empresa del rubro de alimentos, siendo exactamente igual a los 90 trabajadores que conformaban también la población (Arias, 2021).

Criterios de inclusión:

- Colaboradores que firmaron el consentimiento informado
- Colaboradores con contrato vigente
- Colaboradores pertenecientes a la empresa que estuvieron presentes al momento de la aplicación de los instrumentos.

Criterios de exclusión:

- Participaciones que no vengán acompañadas de un consentimiento informado.
- Colaboradores cuya participación fue incorrecta o incompleta.

1.6.3. Muestreo

Debido a que en el presente estudio participaron todos los individuos de la población, es decir, se empleó una muestra censal, no fue necesario aplicar ningún muestreo para determinar cuántos y quiénes iban a ser los participantes que conformaban la muestra (Villanueva, 2022).

1.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos:

1.7.1. Técnicas

Evaluación Psicométrica: Explora la psiquis del ser humano mediante instrumentos que miden cuantitativamente variables de estudio. Estos resultados pueden ser comparados con un baremo o con la norma y así determinar resultados.

1.7.2. Instrumentos:

En este estudio se utilizó el cuestionario de índice de inteligencia emocional y el cuestionario de estrés laboral (JSS). A continuación se muestra la ficha técnica, explicación y características de medición psicológica de cada instrumento.

1.7.2.1. Instrumento para medir la variable 'Estrés laboral':

1.7.2.1.1. Ficha técnica del instrumento: El nombre del instrumento que mide la variable 'Estrés laboral' es 'Job Stress Survey', cuya traducción al español es 'Cuestionario de Estrés Laboral', siendo sus creadores Spielberger y Vagg (citados por Catalina, 2010), el cual fue traducido al español por Catalina (2010). Además, fue adaptado a la realidad del Perú por Merino (2016) y el propósito de esta herramienta es evaluar la calificación general de la carga de trabajo (severidad y frecuencia) de los usuarios mayores de 18 años. La escala suele ser un porcentaje del número total de muestras. El tiempo de aplicación es de unos 15 minutos, y el material didáctico incluye manuales de instrucciones y cuestionarios.

1.7.2.1.2. Descripción: El instrumento Cuestionario de Estrés Ocupacional (Job Stress Survey), su objetivo es medir los niveles de estrés laboral según el índice de estrés general con 60 reactivos de la cual tiene dos escalas la cual es de intensidad y frecuencia. Estas dos escalas tienen 30 ítems y 3 sub escalas más. El objetivo es identificar eventos estresantes, tomando en cuenta tiempo se toma el colaborador enfrentarlo y el esfuerzo que le pone. Los reactivos tienen como una calificación del 0 al 9, de lo cual depende la gravedad o frecuencia presentada en el instrumento (Catalina, 2010).

1.7.2.1.3. Propiedades psicométricas: La confiabilidad se determinó mediante el proceso que consistencia interna alfa de Cronbach con un factor de 0,929 y un factor de al menos 0,89 a 0,93 para el coeficiente de consistencia. Esto demuestra que el factor de carga de trabajo es fiable. Los factores valorados son: "Índice de estrés laboral; frecuencia del estrés laboral, severidad del estrés laboral, índice de presión laboral; severidad de la presión laboral, frecuencia de la presión laboral" (Merino, 2016).

1.7.2.2. Instrumento para medir la variable 'Inteligencia Emocional'.

1.7.2.2.1. Ficha técnica del instrumento: El nombre del instrumento es 'Cuestionario de Inteligencia Emocional' cuyos autores son Gallegos y Ceballos (2015), y que fue realizado en la ciudad de Arequipa, Perú, con el propósito fue obtener una evaluación del nivel de inteligencia emocional, cuya población forma parte de la población activa mayor de 18 años. La escala es un percentil general de toda la muestra, y la aplicación es individual y agregada mediante evaluación computarizada. La importancia de esta herramienta es la inteligencia emocional (autoconciencia, control y habilidad empática, procesamiento adecuado de las emociones y emociones negativas). El tiempo de uso es de unos 15 minutos y existen manuales y cuestionarios como materiales para el desarrollo de dicho instrumento.

1.7.2.2.2. Descripción: El Cuestionario de Inteligencia Emocional es una herramienta de 12 ítems clasificados en una escala de Likert que van desde siempre entre (4), casi siempre (3), rara vez (1) y nunca (0). Todos los ítems se puntúan directamente excepto los ítems 3, 6 y 10. Estos ítems se califican en la dirección opuesta y se les asignan niveles de 3 puntos (Gallegos y Ceballos, 2015).

1.7.2.2.3. Propiedades psicométricas: Según la correlación ítem test se presento un rango de 0.379 y 0.728. Ya que esto superan los puntajes mínimos de correlación el cual da un 0.2 se acepta todos los ítems del instrumento Cuestionaron de inteligencia emocional (Gallegos y Ceballos, 2015). En el análisis factorial se justifico la varianza para cada factor respecto de la varianza total: 57.98%. Los factores se agrupan mediante los componentes principales con la siguiente forma, según refieren Gallegos y Ceballos (2015): Los ítems 1, 2, 7, 8, 9, 11 y 12 se agrupan en el factor denominado: Autoconocimiento, control y habilidad empática. Los ítems 6 y 10 se agrupan en el factor denominado: Manejo inadecuado de emociones. Finalmente, los ítems 3, 4 y 5 se agrupan en el factor denominado: Emotividad Negativa y pasividad. En cuanto a la

confiabilidad, se obtuvo mediante el uso del método de consistencia interna con la prueba Alfa de Cronbach, refiriendo un coeficiente de 0.733, esto implica que el Cuestionario de Inteligencia Emocional es un instrumento confiable (Gallegos y Ceballos, 2015).

1.8. Procedimiento de recolección de datos:

Para la recolección de datos primero se presentó una solicitud de carta de presentación por parte de la Escuela de Psicología de la Facultad de Medicina Humana de la Universidad Privada Antenor Orrego, con el propósito de que se emitiera una carta presentando la investigación presente y a la autora responsable de su realización, una vez obtenida la carta, se presentó de manera virtual al correo de la gerencia de la empresa de interés, posterior a ello, se obtuvo la aprobación del gerente de la empresa y se coordinó el día y la hora de aplicación de los instrumentos. Seguido de eso, se solicitó el consentimiento de los sujetos de investigación mediante un documento donde se explica el por qué se iban a aplicar los instrumentos. Finalmente se aplicó los instrumentos a los sujetos de la muestra mediante un formulario drive.

1.9. Análisis estadístico

Las respuestas de los participantes se colocaron en una base de datos de Excel, y posteriormente se colocaron dichas frecuencias dentro de la plataforma SPSS, donde por medio del Coeficiente de correlación de Pearson se pudo hallar la relación entre ambas variables, además de la relación entre las dimensiones. Posterior a ello, se aplicó el factor de confiabilidad Alfa de Cronbach para evidenciar la confiabilidad de instrumentos.

CAPITULO II

MARCO REFERENCIAL TEÓRICO

2.1. Antecedentes:

2.1.1. A nivel Internacional:

Ruiz (2021) presentó una tesis titulada “Estrés laboral e inteligencia emocional relacionados con la composición corporal de los empleados de la Universidad Aeronáutica de Querétaro”. Su objetivo fue correlacionar ambas variables. El estudio observacional de correlaciones. Se utilizó una batería de dispositivos probados para medir el estrés laboral y la inteligencia emocional. En la muestra participaron 200 trabajadores (7% hombres; 53% mujeres). La edad media fue de $38,7 \pm 9,5$ años. 36,7% de los trabajadores tienen sobrepeso (35,7% hombres; 37,7% mujeres), 29,9% obesos (0% hombres; 20,8% mujeres), 26,5% porcentaje de grasa corporal alto (19,1% hombres; 33,0% mujeres) y 60,5% de grasa corporal alta porcentaje (69,1% hombres; 52,8% mujeres). El 19% tenía un alto porcentaje de grasa visceral (3,3% de hombres; 5,2% de mujeres) y el 15,6% tenía un porcentaje muy alto de grasa visceral (32,9% de los hombres; 0% de las mujeres). El 33% tiene estrés en el trabajo y el 7% muy alto. 3,5% de trabajadores tienen inteligencia emocional. El estrés en el trabajo se asoció significativamente con la grasa visceral (Pearson $2 p = 0,005$), el sexo femenino (Pearson $X^2 p = 0,002$) y la edad relativamente joven (Mann Whitney $U p = 0,012$). Conclusión: el estrés laboral está relacionado con las características sociodemográficas y la composición corporal en los niveles de grasa visceral.

Mesa (2019) presentó un tratado titulado “Impacto de la Inteligencia Emocional en la Ansiedad y el Estrés en el Trabajo de Enfermería”. Su objetivo era asociar ambas variables. "hospital. Metodología: Estudios descriptivos y correlacionados. 258 participantes (192 mujeres, 66 hombres). Las herramientas de evaluación incluyen el cuestionario State Trait Anxiety Inventory (STAI) para evaluar los niveles de ansiedad, el cuestionario Spanish Nursing Stress Scale (NSS) para evaluar los niveles de estrés laboral y se incluye la Trait Mood Scale (TMMS2). Evaluar cuestionarios sobre inteligencia cognitiva emocional y datos sociolaborales. Conclusión: Aquí vemos una correlación directa y significativa entre el estrés laboral y la ansiedad (grado de condición). Se encontró que la

excitación emocional era un predictor positivo de ansiedad y estrés laboral, mientras que la claridad emocional y la reparabilidad eran predictores negativos de ansiedad. La claridad emocional y la reparación no se correlacionaron significativamente con el estrés laboral, pero se encontró que la dirección de la claridad era un predictor negativo del estrés laboral. Conclusiones: Las mujeres se desempeñaron significativamente mejor que los hombres en el estrés laboral, la ansiedad y la excitación emocional. La edad y la experiencia laboral reducen significativamente el estrés laboral, la ansiedad y la concentración emocional, lo que ayuda a mejorar la claridad y la superación personal. Los especialistas de la tripulación tienen las puntuaciones más altas en estrés y ansiedad en el lugar de trabajo, seguidos de los especialistas que trabajan en las unidades de emergencia y cuidados intensivos.

2.1.2. A Nivel Nacional:

Miranda (2023) en la ciudad de Cajamarca, realizó el estudio titulado “Inteligencia emocional y estrés laboral en los colaboradores de la empresa de telecomunicaciones ‘CLARO’ de la ciudad de Cajamarca, 2021”, la cual tuvo como objetivo general hallar de qué forma se relacionaban el estrés laboral y la inteligencia emocional entre los trabajadores de la empresa estudiada. El trabajo tuvo un enfoque cuantitativo, con modelo no experimental de corte transversal. La población y muestra se conformó por 22 colaboradores. Como conclusión se encontró que existía una relación entre el estrés laboral y la inteligencia emocional en la población evaluada. Finalmente, también resultó evidente de que todas las dimensiones de la inteligencia emocional se relacionan con la variable estrés laboral.

Muñoz y Herrera (2019) realizaron un estudio de optimismo, inteligencia emocional y estrés laboral en estudiantes del Instituto para el Desarrollo del Estudiante Necesitado (IDEC). Sus objetivos son: “Determinar si existe una asociación significativa entre el optimismo, la inteligencia emocional y el estrés laboral entre los estudiantes pobres del Instituto de Desarrollo Estudiantil (IDEC) en demanda. Se utilizó un diseño transversal correlacionado.” Realizado en un grupo de 206 varones y mujeres participantes de 18 a 38 años. El equipo utilizado es el siguiente. Test de orientación orbital correcta (LOTR) de Otero López, Luengo, Romero, Gómez y Castro (1998). “El índice de inteligencia

emocional Salovey y MayerTM MS2 se tomó de Fernández (200) y el cuestionario de estrés laboral se tomó de Cabrera y Urbiola (2012). Los resultados muestran que existe un vínculo negativo débil y significativo entre el optimismo y el estrés laboral ($\rho = .209^{**}$; $p.081$).

Rupay (2018) realizó una encuesta sobre estrés laboral y riesgos psicosociales entre los auxiliares de vuelo de una aerolínea en Perú. El objetivo fue encontrar una relación estadísticamente significativa entre los niveles de estrés laboral y los riesgos psicosociales entre los auxiliares de vuelo de una aerolínea en Perú. Se utilizó un diseño de estudio transaccional experimental sin correlación, en el cual 107 tripulantes de una aerolínea en Perú recibieron un Cuestionario de Estrés en el Lugar de Trabajo (JSS) y un Riesgo Psicosocial en el lugar de trabajo, versión 1.5 (CoPsoQ istas21). Los resultados indicaron que las puntuaciones más altas para el nivel y la frecuencia de estrés en el lugar de trabajo fueron: “Se concluye aceptando la hipótesis de Invesación, es decir que survivalent evidencia para afirmar que survival asociación o Correlación ($p \text{ andlt; } 0, 05$) entre todos los Componentes del grado de estrés laboral y todas las dimensiones de los riesgos psicosociales laborales en tripulantes de la cabina de una aerolínea en Perú”.

2.1.3. A nivel Regional

Lama y Torres (2023) desarrollaron en la ciudad de Piura la investigación que refería por título “Burnout e inteligencia emocional en colaboradores de una planta empacadora de fruta del distrito de Tambogrande, Piura 2022” donde se tuvo como objetivo determinar de qué forma se relacionaban ambas variables, empleando una metodología donde el enfoque fue cuantitativo y el tipo de investigación fue de tipo básica, además el diseño utilizado fue no experimental correlacional; mientras que los participaron sumaron un total de 201, quienes fueron evaluados con el cuestionario de EQ-I BarOn Emocional Quotient Inventory y Maslach Burnout Inventory, con una escala de medida ordinal. Como resultado fue posible encontrar que el coeficiente de correlación Rho de Spearman fue significativo ($p < .01$) y la correlación encontrada entre ambas variables fue $\rho = -.339$; es decir, el síndrome de burnout y la inteligencia se encuentran inversamente asociadas. Finalmente, se concluyó que en consecuencia a mayor presencia del síndrome de burnout menor será la

inteligencia emocional dado que se relacionan inversamente, por tanto, se debería trabajar más en cuanto a las emociones que presentan los trabajadores, así como buscar maneras de mejorar las relaciones interpersonales para que de esta manera haya un ambiente laboral.

Criollo (2022), en la ciudad de Piura, realizó la investigación “Inteligencia emocional y afrontamiento al estrés en policías de la provincia de Piura”, donde tuvo como finalidad analizar la correlación entre ambas variables, empleando una muestra de 260 efectivos policiales, haciendo uso de un diseño no experimental, descriptivo, de tipo aplicado, correlacional y transversal, donde además los instrumentos aplicados fueron la Escala de Inteligencia Emocional de Wong y Law (WLEIS) y el Inventario de estimación del afrontamiento al estrés COPE. En los resultados se encontró una correlación moderada y significativa entre la evaluación de la emoción de uno mismo con negación. También se encontró una relación moderada y significativa entre la evaluación de la emoción de los demás con planificación, búsqueda de apoyo social por razones emocionales, reinterpretación positiva y crecimiento. De igual manera se halló una correlación moderada y significativa entre Uso de la emoción con planificación, reinterpretación positiva y crecimiento, negación, aceptación y afrontamiento activo. Asimismo, se encontró una correlación moderada y significativa entre Regulación de la emoción con negación, aceptación, planificación, humor, afrontamiento activo, reinterpretación positiva y crecimiento y desentendimiento conductual.

2.2. Marco teórico

2.2.1. ¿Qué es el Estrés Laboral?

Cooper, Sloan y Williams (1988) definen este comportamiento como respuesta psicológica o física de estímulos perniciosos que están presentes en el ambiente laboral. Se explica esta definición como un comportamiento reactivo físico y/o emocional antagonista originado por un estímulo laboral, generalmente cuando las funciones del puesto de trabajo no guardan relación con las habilidades, destrezas que se necesitan para resolver las tareas asignadas.

Lazarus y Folkman (1986) asocian este concepto como producto de las relaciones que se generan entre el colaborador y el ambiente laboral. Producto

que el colaborador percibe como fatigoso, porque le demanda recursos que no tiene y que atenta contra su salud.

Para Siegrist (1996) este comportamiento es producto de una inestabilidad entre el cumplimiento de la tarea y la distinción otorgada por su ejecución. En este sentido, sino no se produce el intercambio justo entre el esfuerzo laboral y la recompensa (dinero, estima y oportunidad) el ambiente laboral se convierte en un factor estresante. En consecuencia, se observa problemas de salud emocional o física.

El estrés se reconoce como una acción fisiológica e inespecífica del cuerpo ante un estímulo. Esta respuesta puede ser: “Presión arterial alta, respiración acelerada, tensión muscular, sudoración y exageración en el movimiento cardíaco” (Selye, 1973). Cuando el colaborador es expuesto de manera continua a estímulos estresores se corre mayor riesgo a sufrir enfermedades físicas o somáticas que con el tiempo pueden devenir en depresión, enfermedades del corazón o cáncer.

2.2.2. Causas del estrés laboral:

La Organización Internacional del Trabajo (2016) señala tres causas, siendo la primera que las exigencias laborales no se relacionen con las competencias profesionales, seguido con que el puesto de trabajo no permita tomar decisiones o ejercer el control sobre las acciones laborales, y tercero con que el colaborador percibe que el apoyo que recibe de su jefe o colaboradores es muy poco.

Existen motivos que el estrés laboral se encuentra entrelazado con la percepción que tiene el colaborador sobre el trabajo, sobre su gestión y organización. Estas causas son denominadas por la OTI como “peligros relacionados con el estrés”, quien incluye cinco situaciones que pueden causar estrés laboral:

- i) Las recompensas laborales, entendidas como la seguridad laboral, la promoción de puesto de trabajo, la valoración social de sus desempeño laboral, la remuneración justa.
- ii) Asignación de tareas que no son propias del puesto de trabajo o asignación de equipos de trabajo sin capacitación previa para gestionar personas;

- iii) Relaciones interpersonales inadecuadas con sus compañeros de trabajo o sus jefes, percepción de desconcierto al observar que los procedimientos de atención al cliente interno no son eficientes
- iv) Inadecuada cultura institucional que no fomenta la comunicación eficiente, el liderazgo no transforma ni promueve el desarrollo personal
- v) Percepción de divorcio entre las responsabilidades de la vida familiar y laboral debido a que se percibe que no hay apoyo ante los problemas familiares o laborales.

Por otro lado, según Cacpata, Acurio y Paredes (2020), manifiestan que el origen del estrés está relacionado a la monotonía de las tareas encargadas o la aparición del desagrado o aversión porque siempre lo mismo; con el ritmo de trabajo, explicado cómo días de ausencia de actividad laboral y días de recarga laboral o el cumplimiento de asignaciones laborales en tiempos establecidos; el establecimiento de horarios de trabajo demasiado estrictos o asignación de tareas fuera del horario de trabajo de manera inopinada; finalmente la percepción que tiene el trabajador de no ser tomado en cuenta para participar en la toma de decisiones o de no tener control sobre sus horarios de trabajo o ritmo de trabajo

2.2.3. Efectos del estrés laboral

La Organización Internacional del Trabajo (2016) señala efectos en la salud física y mental del colaborador, así como también efectos para la organización:

2.2.3.1. Efectos en la salud mental: El estrés laboral se expresa en comportamientos de angustia e irritabilidad, impidiéndole pensar de manera clara y objetiva para tomar decisiones favorables. Por otro lado, la desmotivación y la falta de compromiso con la labor asignada empieza a observarse en conductas como cansancio mental, depresión, intranquilidad, insomnio.

2.2.3.2. Efectos en la salud física. Entre estos efectos podemos citar problemas cardiacos, enfermedades gastrointestinales, aumento de la presión arterial, incremento de dolores de cabeza, así como dolores

musculares o esqueléticos. Un ambiente laboral estresante puede ocasionar también reducción del sistema inmunológico y por lo tanto estar expuesto a muchas enfermedades.

2.2.3.3. Efectos que afectan a la organización. El estrés laboral también afecta a la organización en su competitividad y productividad. Observándose ausentismo laboral, desmotivación, aumento en la rotación de puestos de trabajo, aumento en puestos de trabajo sin seguridad, aumento en demandas legales y deterioro de la imagen institucional.

2.2.4. Tipos de estrés en el trabajo

La OIT en el 2016, explica tres conceptos relacionados al estrés originado en el trabajo: Estrés laboral, el estrés ocupacional y el estrés organizacional:

2.2.4.1. Estrés laboral: Se produce cuando el trabajador percibe que las demandas laborales y no conciernen a su sapiencia y su habilidad para la cual se formó profesionalmente. Incrementándose el nivel de estrés cuando asume que no recibe soporte profesional o de sus superiores y compañeros. También se manifiesta cuando el control que ejerce sobre su puesto de trabajo es limitado y entonces siente que no puede enfrentar las demandas y apremios del puesto de trabajo.

2.2.4.2. El estrés ocupacional: Está relacionado con la tarea ejercida en el puesto de trabajo, se produce mientras ejerce sus funciones en el lugar donde trabaja. Puede convertirse en una causa de estrés laboral.

2.2.4.3. Estrés organizacional: Se evidencia a través de comportamientos del trabajador que son originados por la forma como percibe el trabajo, las relaciones laborales, el reconocimiento social de su desempeño, así como la remuneración justa frente a su trabajo. Sus funciones especifican todas las reacciones de los trabajadores ante situaciones laborales que repercuten negativamente en su salud a nivel fisiológico, psicológico, emocional y conductual, y que también afectan a su organización sanitaria.

Todos estos son los resultados y consecuencias de la evaluación real o imaginaria, en la que el trabajador encuentra que los requerimientos de la situación exceden sus habilidades, aptitudes, recursos y tiempo, provocando sentimientos de pérdida de control y comportamientos disfuncionales.

2.2.5. Evaluación del estrés laboral

En los centros laborales se debe medir el nivel de estrés para implementar acciones de la salud ocupacional. La medición permitirá establecer una línea de base, un estado real del nivel de estrés de los colaboradores de la empresa para que ésta desarrolle una intervención organizacional o individual para prevenir, o tratar el estrés laboral.

Es recomendable que los profesionales de la salud organizacional elijan un modelo teórico o enfoque para realizar la medición. Así mismo debe utilizarse una metodología que permita elegir el instrumento de medición adecuado al fin y realizar el procesamiento y análisis de datos para obtener resultados, la toma de decisiones en favor del trabajador y la empresa (Steiler y Rosnet, 2011).

A continuación, se revisan tres enfoques de medición del estrés laboral: individualizado, integrado y holístico o integrado:

2.2.5.1. Enfoques personalizados: En este tipo de enfoque se utilizan instrumentos para medir estrés ocupacional con la finalidad de explicarlo. Son instrumentos que pretenden medir con precisión las características del tipo de estrés. La desventaja de este enfoque es que al personalizar el instrumento para el logro del objetivo los resultados difícilmente pueden generalizarse y compararse con resultados de otras investigaciones. Por otro lado, la construcción del instrumento demanda tiempo y esfuerzo. Un ejemplo de instrumento es una entrevista.

2.2.5.2. Enfoques complejos: Mediante este tipo de enfoque se mide más de una dimensión del estrés laboral: Elementos, consecuencias, condiciones. Presenta como ventaja que considera condiciones reales que producen estrés en un centro laboral, otra ventaja es que estos aspectos pueden ser integrados en un instrumento de medición. Mediante

este enfoque se puede estandarizar el instrumento y los resultados obtenidos se pueden comparar con otros estudios. Por otro lado, el profesional de salud podrá basar sus recomendaciones en datos que le permitan al sujeto resolver sus problemas. Puede existir una limitación en la selección del instrumento porque a la fecha la comunidad científica tiene varios instrumentos de medición validos y confiables. Por otro lado, puede precisarse como segunda limitación el tiempo que se invierte en el procesamiento de datos y análisis respectivo.

2.2.5.3. Enfoques globales o integradores: Este enfoque incluye la intervención de un equipo multidisciplinar de profesionales en ciencias organizacionales, médicos y psicólogos. Los instrumentos de medición incluyen entrevistas, escalas y observaciones. El propósito es tener una visión global de la variable de estudio. Una limitación es la implementación del estudio por la demanda de recursos humanos, materiales y financieros. Este tipo de enfoque generalmente se observa en centros de investigación.

2.2.6. Prevención del estrés laboral

La OIT (2016) propone que el estrés en el trabajo puede prevenirse realizando tres tipos de prevención:

2.2.6.1. Prevención primaria: Dos acciones para reducir el estrés laboral: La primera indica que la empresa debe garantizar condiciones ergonómicas de los puestos de trabajo de tal forma que se ajuste a las características físicas del trabajador. Y segundo, es importante que el colaborador de la empresa conozca las funciones del puesto de trabajo y que sus jefes aseguren las condiciones para que éstas sean cumplidas respetando el nivel de exigencia. Por otro lado, cuánto más conozca el colaborador las funciones que debe ejercer le permitirá organizar sus recursos para el cumplimiento de éstas.

2.2.6.2. Prevención secundaria: La empresa debe garantizar que sus colaboradores se capaciten permanentemente para facilitar a las

demandas del puesto laboral, sobre todo si hay innovaciones que se incluyen en este.

2.2.6.3. Prevención terciaria: Es recomendable que la empresa incluya sistemas de gestión de recursos humanos que incentive el desarrollo personal y profesional de sus colaboradores y tenga incluida en su organización un sistema de salud ocupacional.

2.2.7. Dimensiones del Estrés Laboral según Spielberger y Vagg:

2.2.7.1. Índice de Estrés Laboral: El Índice de Estrés laboral suministra un nivel general estimado de cuánto estrés laboral tiene un trabajador dentro de su área de trabajo. Este índice es una combinación de los puntajes arrojados por el nivel de severidad y frecuencia de su trabajo.

2.2.7.2. Severidad del Estrés Laboral: Esta escala refiere un puntaje promedio de un sujeto frente a 30 contextos que generan estrés. Estos puntajes se basan producto de comparar todos y cada uno de los ítems de la severidad (2 a 30) con el elemento dispuesto como denominador común que genera estrés (ítem 1), el cual tiene como puntaje intermedio de 5.

Frecuencia del estrés laboral: En esta escala se manifiesta la frecuencia promedio con las que los 30 eventos estresores del instrumento se han manifestado dentro de los últimos 6 meses.

2.2.8. ¿Qué es la Inteligencia Emocional?

Este concepto fue validado por los psicólogos Salovey y Mayer (1990) definiéndola como la habilidad en el manejo de emociones ante un estímulo externo, también como la capacidad de discriminarlas para utilizar ese conocimiento en la ejecución de un comportamiento favorable para el sujeto en situaciones de conflicto.

Cooper (1998) la define como la capacidad de identificar emociones, sentirlas y gestionarlas eficazmente para relacionarse con otros, adquirir información, conexión e influenciar en los demás. Se puede entender así que

una persona evidencia inteligencia emocional cuando su comportamiento ante una situación de conflicto es equilibrado, ecuánime y efectivo.

Finalmente, fue Goleman quien lo profundizó mediante un estudio sistemático (1996), llegando a mencionar que esta inteligencia se define como la capacidad de identificar las emociones y sentimientos personales, la capacidad de comprender las emociones personales y la de los demás. Llegándose a considerar en conclusión que se la considera como la habilidad para manejar las relaciones interpersonales.

2.2.9. Modelo De Inteligencia Emocional de Salovey Y Mayer

Este modelo considera la inteligencia emocional como una capacidad que puede ser adquirida y perfeccionada en cualquier momento de la historia personal. Este modelo considera el dominio de cuatro aptitudes:

2.2.9.1. Capacidad de percibir de forma precisa las emociones: Esto significa identificar la emoción en los gestos del rostro, en la voz u otros estímulos que caracterizan la emoción.

2.2.9.2. Capacidad para canalizar las emociones al razonamiento: Esto implica que las emociones identificadas pueden generar el desarrollo de procesos cognitivos.

2.2.9.3. Capacidad de comprender las emociones: Particularmente comprender el lenguaje de la emoción y la relación entre las emociones, así como la transición de una emoción a otra.

2.2.9.4. Capacidad para controlar las emociones: Implica ir más allá de la regulación eficaz del humor, sino aprender a regular emociones negativas de manera eficiente.

2.2.10. Técnicas para manejar las emociones

Salovey y Mayer (1990) proponen cuatro técnicas para manejar de manera inteligente las emociones:

-Caracterizar las emociones que se experimentan y las que se observan en los demás: Toda emoción tiene características que la diferencia una de

otra, se producen cambios fisiológicos, gesticulares y corporales que permite afirmar que emoción se siente o se observa.

-Habilidad para utilizar las emociones: La emoción dirige el pensamiento y la acción.

-Comprender las emociones personales y la de los demás: Es importante identificar las causas de las emociones y las reglas de su origen, desarrollo y término. Las emociones tienen un comportamiento que puede ser modificado si se identifica la causa, su desarrollo y que la extingue.

-Manejar las emociones: Esta técnica implica manejar de manera racional las emociones para solucionar conflictos relacionales.

La propuesta consiste en aplicar estas técnicas para fomentar el desarrollo personal.

2.2.11. Clasificación de inteligencia emocional de Goleman:

Goleman (1996) indica que existen dos dimensiones de la inteligencia emocional: la inteligencia emocional personal y la inteligencia emocional interpersonal:

2.2.11.1. Inteligencia personal: Se describe en tres elementos que la constituyen y que determinará la forma personal de relacionarnos con los demás:

-Autoconciencia: Referida a la facultad humana de analizar y percibir cada una de las sensaciones corporales que se vivencia en una emoción, así como los sentimientos que éstas producen.

-Autorregulación o autocontrol: Se concibe como la capacidad personal de gestionar la emoción de regularla para evitar conflicto y si son negativas ponerles fin.

-Automotivación: Se define como la habilidad de animarse uno mismo con un lenguaje que los motiva a seguir sus ideales a a pesar de las dificultades encontradas.

2.2.11.2. Inteligencia interpersonal: Moldeada por habilidades que marcan nuestro estilo con el que nos relacionamos con los demás:

-Empatía: La capacidad de percibir nuestras propias carencias, sensibilidades y dilemas ajenos, ponerse de su lado y responder adecuadamente a los impulsos emocionales.

-Habilidades Sociales: La habilidad de usar las relaciones con otros para influir en otros.

2.3. Marco conceptual:

2.3.1. Inteligencia Emocional

“Es un subconjunto de la inteligencia social que comprende la capacidad de controlar los sentimientos y emociones propios, así como los de los demás, de discriminar entre ellos y utilizar esta información para guiar nuestro pensamiento y nuestras acciones” (Salovey, Mayer, 1990).

2.3.2. Estrés laboral

Es un estado caracterizado por respuestas emocionales, cognitivas, fisiológicas y conductuales ante situaciones laborales exigentes que exceden la capacidad laboral. (OTI, 2016).

CAPITULO III
RESULTADOS

Tabla 1. Correlación entre Inteligencia Emocional y Estrés Laboral en los colaboradores de una empresa del rubro de alimentos de Sechura”

		Inteligencia Emocional	
		Rho	Sig(p)
Estrés Laboral		,094	,378

Nota: En la tabla 1, se evidencia que no existe correlación significativa entre Inteligencia Emocional y Estrés Laboral en los colaboradores de una empresa del rubro de alimentos de Sechura, debido a que el valor p es superior a 0,05 ($p < .05$).

Tabla 2. Nivel de Inteligencia Emocional en los colaboradores de una empresa del rubro de alimentos de Sechura.

Nivel	f	%
Inteligencia Emocional Baja	62	68,9
Inteligencia Emocional Media	28	31,1
Inteligencia Emocional Alta	0	0,00
Total	90	100,0

Nota: En la tabla 2, se identifica que los colaboradores de una empresa del rubro de alimentos de Sechura se encuentran dentro de una categoría baja de una inteligencia emocional (68,9%), seguido de un nivel de inteligencia emocional media con 31,1%, y finalmente, no se registran niveles de inteligencia emocional alta (0%).

Tabla 3. Nivel de estrés laboral en los colaboradores de una empresa del rubro de alimentos de Sechura.

Nivel	f	%
Estrés Laboral Bajo	27	30,0
Estrés Laboral Promedio	37	41,1
Estrés Laboral Alto	26	28,9
Total	90	100,0

Nota: En la tabla 3, se observa que los colaboradores de una empresa del rubro de alimentos de Sechura se encuentran dentro de una categoría Estrés Laboral Promedio (41,1%), seguido de una categoría de Estrés Laboral Bajo (30,0%), y finalmente encontrando una categoría de Estrés Laboral Alto (28,9%).

Tabla 4. Correlación entre la dimensión Autoconocimiento, Control y Habilidad Empática con las dimensiones de Estrés Laboral en los colaboradores de una empresa del rubro de alimentos de Sechura

Dimensión	Autoconocimiento, Control y Habilidad Empática	
	Rho	Sig(p)
Intensidad de Estrés Laboral	,048	,655
Frecuencia de Estrés Laboral	-,020	,851

Nota: En la tabla 4, se exhibe que no existe correlación significativa entre Autoconocimiento, Control y Habilidad Empática de Inteligencia Emocional y las dimensiones de Estrés Laboral en los colaboradores de una empresa del rubro de alimentos de Sechura, debido a que el valor p es superior a 0,05 ($p < .05$).

Tabla 5. Manejo Inadecuado de Emociones con las dimensiones de Estrés Laboral en los colaboradores de una empresa del rubro de alimentos de Sechura.

Dimensión	Manejo Inadecuado de Emociones	
	Rho	Sig(p)
Intensidad de Estrés Laboral	,011	,917
Frecuencia de Estrés Laboral	,029	,789

Nota: En la tabla 5, se presenta que no existe correlación significativa entre Manejo Inadecuado de Emociones de Inteligencia Emocional y las dimensiones de Estrés Laboral en los colaboradores de una empresa del rubro de alimentos de Sechura, debido a que el valor p es superior a 0,05 ($p < .05$).

Tabla 6. Correlación entre la dimensión Emotividad Negativa y Pasividad con las dimensiones de Estrés Laboral en los colaboradores de una empresa del rubro de alimentos de Sechura.

Dimensión	Emotividad Negativa Y Pasividad	
	Rho	Sig.(p)
Intensidad de Estrés Laboral	,033	,757
Frecuencia de Estrés Laboral	,028	,794

Nota: En la tabla 69, se indica que no existe correlación significativa entre Emotividad Negativa y Pasividad con las dimensiones de Estrés Laboral en los colaboradores de una empresa del rubro de alimentos de Sechura, debido a que el valor p es superior a 0,05 ($p < .05$).

CAPITULO IV

ANÁLISIS DE RESULTADOS

Después de la revisión de los resultados se puede afirmar que se rechaza la hipótesis general que menciona que existe correlación entre la inteligencia emocional y el estrés laboral en los colaboradores de una empresa del rubro de alimentos en Sechura, puesto que tras ejecutar el objetivo general se determinó una correlación entre ambas variables de ,378 y con un valor p es superior a 0,05 ($p < .05$). Se puede comprender que el estrés laboral, es decir, el intercambio injusto entre el esfuerzo y la recompensa que produce el contexto laboral (Siegrist, 1996) difícilmente tiene que ver con la capacidad de identificar emociones, sentirlas y gestionarlas eficazmente para relacionarse con otros (Cooper, 1998).

Al realizar una revisión de estudios semejantes, se comprende gracias al estudio de Muñoz y Herrera (2019) en un grupo de trabajadores de una organización, que un aspecto importante de la inteligencia emocional, el optimismo, no se encontraba relacionado con el estrés laboral. También, el estudio de Obando, Berrocal & Farfán (2021) donde verificaron cómo se relacionaban la inteligencia emocional y el estrés laboral en docentes de una institución educativa particular, comprobaron que no existía una relación significativa entre ambas. Estos estudios, con resultados convergentes a los del presente, permiten inferir, a criterio de la autora, que la inteligencia emocional y el estrés laboral tampoco no se relacionan en esta población debido, probablemente, a que elementos como la perspectiva positiva ante el trabajo y el ritmo laboral se encargan de incrementar la calidad en el desarrollo de las funciones, más no contrarresta los efectos negativos del estrés laboral.

Tras consultar a la literatura, los resultados de este estudio manifiestan concordancia con lo que refieren Cooper, Sloan y Williams (1988), quienes indican que el estrés laboral es una respuesta psicológica o física de estímulos perniciosos que están presentes en el ambiente laboral. Por otro lado, Goleman (1996) considera que la inteligencia emocional facilita analizar y percibir cada una de las sensaciones corporales que se vivencia en una emoción, así como los sentimientos que éstas producen, además de gestionar la emoción de regularla para evitar conflicto y si son negativas ponerles fin, y finalmente permite animarse a uno mismo con un lenguaje que motiva a seguir ideales a pesar de las dificultades encontradas.

Se comprende que la inteligencia emocional solo se remite a atender aspectos afectivos producto de las relaciones con otros o con uno mismo, mientras que el estrés laboral se adjudica no solo a aspectos emocionales negativos producto de consecuencias desfavorables del ambiente laboral, sino también abarca consecuencias a nivel fisiológico que no disminuyen o no aumentan producto de una determinada gestión emocional.

A criterio de la autora, se interpreta que la inteligencia emocional y el estrés laboral difícilmente se relacionan debido a que el estrés laboral se adjudica no solo a aspectos emocionales negativos producto de consecuencias desfavorables del ambiente laboral, sino también abarca consecuencias a nivel fisiológico que no disminuyen o no aumentan producto de una determinada gestión emocional, mientras que la inteligencia emocional se remite a atender aspectos afectivos producto de las relaciones con otros o con uno mismo, y además, tampoco se relacionan a causa de elementos como la perspectiva positiva ante el trabajo y el ritmo laboral se encargan de incrementar la calidad en el desarrollo de las funciones, más no contrarresta los efectos negativos del estrés laboral.

Conforme a lo que se propuso en el primer objetivo específico: en cuanto al nivel de inteligencia emocional en los colaboradores se encontró que prevalece una categoría baja con un 68,9%, seguida de una categoría media con 31,1% y una alta con 0,0%. Es evidente que prevalece en la población la categoría baja, lo que podría significar que los colaboradores evaluados se destaquen por no caracterizar las emociones, tanto las que experimentan ellos mismos como las que se observan en los demás, y también se puede considerar que estos colaboradores manejan inadecuadamente sus emociones, comprenden de manera muy básica sus propios sentimientos y los de los demás y tienen bajas habilidades para darle utilidad a sus emociones (Salovey y Mayer, 1990). Por otro lado, un porcentaje menor de trabajadores si se destacan por ser personas lo suficientemente perceptivas para con sus emociones y con las de sus compañeros, que si bien no es su fortaleza tomar consideración de lo que sienten ellos mismos y otros, tampoco significa que sea en ellos una debilidad. Por último, prácticamente no hay probabilidades de considerar que en esta empresa existan trabajadores altamente receptivos a sus emociones y a las de sus compañeros.

De acuerdo a estudios semejantes, Ruiz (2021) halló en los resultados de su investigación que solo el 3,5% de trabajadores de la empresa que fue evaluada

tenían inteligencia emocional adecuada. Se hace visible que existen más casos donde trabajadores refieren niveles bajos de inteligencia emocional, o que, por lo menos, las empresas que se evalúan se han caracterizado por este tipo de manejo dentro de sus relaciones interpersonales.

Al consultar teorías que faciliten una comprensión de estos resultados, se tienen ideas como la de Goleman (1996), quien indica que la inteligencia emocional dispone de autoconciencia, autorregulación, automotivación, empatía y habilidades sociales. Del mismo modo, Cooper (1998) afirma que una persona evidencia inteligencia emocional cuando su comportamiento ante una situación de conflicto es equilibrado, ecuánime y efectivo. Por ello, se puede inferir que los trabajadores de la empresa se caracterizan por tener escasa regulación emocional, empatía y manejo inadecuado de habilidades sociales, lo que, en consecuencia, les lleva a evidenciar una conducta conflictiva y bastante proclive a la susceptibilidad, debiendo los directivos de la empresa tomar iniciativas que contrarresten los posibles efectos.

A criterio de la autora como análisis de la contrastación de la primera hipótesis específica, se comprende que ya existe la problemática sobre la escasa inteligencia emocional en las empresas, lo que lleva a que las cataloguen por tener un personal proclive a la susceptibilidad, siendo además que esto sea explicado teóricamente debido a que el personal de este tipo presenta una empatía reducida, un inadecuado manejo de las habilidades sociales y una regulación emocional inadecuada.

De acuerdo a lo que puntualiza el segundo objetivo específico: "Identificar el nivel de estrés laboral en los colaboradores de una empresa del rubro de alimentos de Sechura", en la tabla 3, se observa una categoría Promedio de Estrés Laboral (41,1%), seguido de una categoría de Estrés Laboral Bajo (30,0%), y finalmente encontrando una categoría de Estrés Laboral Alto (28,9%). Se infiere que los colaboradores se destacan por no manifestar efectos negativos producto del constante estrés laboral, no obstante, se encuentran propensos a desarrollar dichas características perjudiciales para su salud mental y física (Lazarus y Folkman, 1986). Por otro lado, es posible deducir que una parte menor de ellos se destaca por no tener síntomas de estrés laboral que les lleven a preocupación por su salud. Finalmente, la minoría se encuentra dentro de niveles alarmantes de estrés laboral, significando que el estrés laboral ha corroído su salud de manera importante.

Tras revisar estudios con resultados semejantes, es decir, coincidentes con los de esta investigación, se tienen el de Ruiz (2021): en una empresa, el 33% de trabajadores tenían estrés en el trabajo y el 7% muy alto, además, el estrés en el trabajo se asoció significativamente con la grasa visceral y la edad relativamente joven del trabajador. El antecedente permite inferir que, en este estudio, los colaboradores disponen de herramientas para la gestión del estrés laboral nada relevantes, pero lo suficientemente efectivas para no generarles perjuicios físicos, mentales o emocionales, lo que les lleva a, muy probablemente, desarrollar efectos que aún no son adversos para sus salud, o que al menos no generan daño de manera directa, y que probablemente cuando se trata de colaboradores jóvenes, es mayor la resistencia, como en el antecedente.

Al revisar la bibliografía, la OIT (2016) manifiesta que el estrés laboral se manifiesta a través de comportamientos del trabajador se puede evaluar la forma en cómo percibe el trabajo, las relaciones laborales, el reconocimiento social de su desempeño, así como la remuneración justa frente a su trabajo; es decir, la manera en la que trabaja y en cómo se comunica evidencia cómo experimenta su contexto laboral. Se puede inferir, que los trabajadores han manifestado, por medio de sus comportamientos, índices normales de estrés laboral, esperados frente a su contexto, por lo que se puede decir que perciben su esfuerzo y recompensa lo suficientemente proporcionales.

El antecedente permite inferir que, en este estudio, los colaboradores disponen de herramientas para la gestión del estrés laboral nada relevantes, pero lo suficientemente efectivas para no generarles perjuicios físicos, mentales o emocionales, lo que les lleva a, muy probablemente, desarrollar efectos que aún no son adversos para sus salud, o que al menos no generan daño de manera directa, y que probablemente cuando se trata de colaboradores jóvenes, es mayor la resistencia.

A criterio de la autora, se comprende que los trabajadores no presentan elementos físicos, emocionales o psicológicos que interfieran con su salud. No obstante, se encuentran dentro de una fase previa a desarrollar estrés perjudicial. Esto puede verse en la forma en la que se comunican con sus compañeros y en la manera en la que realizan su trabajo, además de cómo se sienten frente al mismo.

Por otro lado, se rechazan todas las hipótesis específica que alude que existe una correlación alta entre Autoconocimiento, Control y Habilidad Empática y

las dimensiones del estrés laboral de los colaboradores de una empresa del rubro de alimentos de Sechura, debido a que no encuentra significancia $p > .05$ entre ambas dimensiones respecto a la dimensión mencionada. Esto permite inferir que, en caso exista un manejo lo suficientemente adecuado de auto conocimiento, control y habilidad empática en los trabajadores, no necesariamente supondrá que se eviten situaciones de estrés.

Dentro de la revisión teórica, Goleman (1996) señala que la inteligencia emocional se trata de analizar y percibir cada una de las sensaciones corporales que se vivencia en una emoción, así como los sentimientos que éstas producen. Por otro lado, según afirma la OIT (2016) el estrés ocupacional está relacionado con la tarea ejercida en el puesto de trabajo producida mientras el trabajador ejerce sus funciones en el lugar donde trabaja, pudiendo convertirse en una causa de estrés laboral. Se entiende que, a pesar de que la inteligencia emocional otorga un nivel de conciencia de las respuestas fisiológicas producto de emociones o sentimientos, esta conciencia no abarca una comprensión y regulación de las respuestas fisiológicas producto de determinadas tareas laborales, es decir, que las consecuencias del tipo de trabajo no tienen nada que ver con la capacidad humana para responder emocionalmente a determinadas tareas, aunque exista o no exista inteligencia emocional.

Se rechaza la hipótesis específica que señala que existe una correlación alta entre Manejo inadecuado de las emociones y las dimensiones del estrés laboral en los colaboradores de una empresa del rubro de alimentos de Sechura, debido a que no se hallaron correlaciones significativas $p > .05$ entre las dimensiones de dichas variables. Esto permite inferir que la existencia de un manejo de emociones, la cual es poco destacada, difícilmente tiene que ver con el entorno y las facilidades que brinda la empresa del rubro de alimentos, ya que los trabajadores no presentan intensidad y frecuencia de estrés laboral durante sus horas de trabajo.

Referenciando al marco teórico, según refieren Cacpata (et al., 2020) el estrés laboral puede producirse según las características del puesto de trabajo, específicamente a la monotonía de las tareas encargadas o la aparición del desagrado o aversión producto del aburrimiento, también producto del establecimiento de horarios de trabajo demasiado estrictos o asignación de tareas fuera del horario de trabajo de manera inopinada. Por otro lado, dentro de técnicas para manejar de manera inteligente las emociones, Salovey y Mayer (1990)

proponen caracterizar las emociones que se experimentan y las que se observan en los demás, comprenderlas y darles una utilidad. Se hace una inferencia de que la gestión emocional no brinda una utilidad frente a la monotonía o aburrimiento frente a tareas repetitivas.

Se rechaza la hipótesis específica que menciona que existe correlación entre dimensión Emotividad Negativa y Pasividad con las dimensiones de Estrés Laboral en los colaboradores de una empresa del rubro de alimentos de Sechura, al no hallarse significancia $p > .05$ en la correlación de las dimensiones. Esto simboliza que la presencia de la emotividad negativa y de la pasividad no representa necesariamente la existencia de estrés laboral, debido muy posiblemente a la existencia de otros factores que compensen dicha presencia emotiva, como la motivación extrínseca y el desarrollo personal.

Consultando a la literatura, la OIT (2016) propone que el estrés en el trabajo puede prevenirse cuando la empresa garantiza que sus colaboradores se capaciten permanentemente para responder a las demandas del puesto de trabajo, sobre todo si hay innovaciones que se incluyen en este, y también cuando se incluyen sistemas de gestión de recursos humanos que fomenten el desarrollo personal y profesional de sus colaboradores. En cuanto a Cano y Zea (2012) muestran que la ira, la irritación, el odio y el resentimiento pueden mostrarse como las emociones negativas que experimentamos dependiendo de nuestro estado de ánimo, resultando así que cuando no estamos contentos con lo que estamos haciendo pueden surgir sentimientos de amargura que nos separan del mundo. Se entiende que, aunque existan sentimientos desfavorables frente al desarrollo de una tarea laboral, el trabajador no necesita valerse de una inteligencia emocional destacada, puesto que probablemente los planes de desarrollo que tiene la empresa para el trabajador son suficientes como para evitar que se estrese laboralmente.

Como resumen del capítulo, a criterio de la autora se comprende que inteligencia emocional y el estrés laboral difícilmente se relacionan debido a que la existencia de diferencias entre ambas variables es alta, esto significa que es complicado encontrar elementos de la inteligencia emocional que tengan que ver con el estrés laboral, debiéndose muy probablemente a que la inteligencia emocional no disminuye ni aumenta la tolerancia a las consecuencias de un trabajo que genera estrés. Este apartado final podría explicarse mejor teniendo a dos referentes importantes en la teoría que dan sentido a los resultados: Según

Cacpata, Acurio y Paredes (2020), manifiestan que el origen del estrés está relacionado a las características del ambiente del trabajo, mientras que, gracias a Salovey y Mayer (1990) se conoce que la IE es una forma de inteligencia social, puesto que permite controlar los sentimientos y emociones propias, así como nuestra comprensión de las de los demás. Como se puede apreciar, el estrés laboral principalmente se genera debido a una baja tolerancia frente a un contexto de trabajo desagradable, es decir, cómo el sujeto interioriza sus esfuerzos frente a las demandas durante el ejercicio de sus funciones, independientemente de la forma en que se relaciona con sus compañeros, ya que este último aspecto abarca la manera en la que nos percibimos y percibimos a los demás al momento de comunicarse, relacionarse e interactuar.

CAPITULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

- No se encontró una correlación significativa $p > 0.05$ entre la inteligencia emocional y el estrés laboral.

- Se identificó un nivel bajo de inteligencia emocional con un 68.9%. También se encontró un nivel de inteligencia emocional media con (31,1%), mientras que no se registran niveles de inteligencia emocional alta (0%).
- Se encuentra en un nivel promedio de estrés laboral con 41,1%. También se encontró una categoría de Estrés Laboral Bajo (30,0%), y finalmente encontrando una categoría de Estrés Laboral Alto (28,9%).
- No se identificó correlación significativa $p > .05$ entre Autoconocimiento, control y habilidad empática y las dimensiones de estrés laboral, por lo tanto, se rechaza la hipótesis específica que alude que existe una correlación alta entre Autoconocimiento, control y habilidad empática y las dimensiones de estrés laboral de los colaboradores de una empresa del rubro de alimentos de Sechura.
- No se estableció correlación significativa $p > .05$ entre la dimensión de Manejo inadecuado de las emociones y las dimensiones de estrés laboral, por lo tanto, se rechaza la hipótesis específica que señala que existe una correlación alta entre Manejo inadecuado de las emociones y las dimensiones de estrés laboral de los colaboradores de una empresa del rubro de alimentos de Sechura.
- No se identificó correlación significativa $p > .05$ entre la dimensión Emotividad Negativa y pasiva y las dimensiones de estrés laboral, por lo que se rechaza la hipótesis específica que menciona que existe correlación entre dimensión Emotividad Negativa y Pasividad con las dimensiones de Estrés Laboral en los colaboradores de una empresa del rubro de alimentos de Sechura.

5.2. Recomendaciones:

- Diseño, organización y ejecución de un programa de integración que contemple actividades de esparcimiento que contribuyan a la mejora de la gestión del aburrimiento y la monotonía.
- Al área de capacitación de la empresa, se considera pertinente diseñar un programa de fortalecimiento de inteligencia emocional y

acompañamiento permanente desde el engagement empresarial. Esto se puede lograr insertando nuevos valores organizacionales en la cultura tales como el respeto mutuo, la asertividad, el compromiso, la trascendencia, etc.

- Al área de recursos humanos de la empresa, es necesario establecer un programa de acompañamiento y autocuidado organizacional a fin de que los colaboradores desarrollen estilos de afrontamiento frente a niveles perjudiciales de estrés.
- Al área de salud ocupacional, implementación de un programa de prevención con diseño integral (psicológico y médico) hacia el estrés laboral.

CAPITULO VI

REFERENCIAS Y ANEXOS

6.1. Referencias

Arias Gallegos, W. L. y Ceballos Canaza, K. D. (2015). Análisis psicométrico del cuestionario de inteligencia emocional aplicado en adultos que trabajan en instituciones públicas y privadas de Arequipa. *Veritas* 16

- (1), 3 – 7. https://www.researchgate.net/profile/Walter-Arias-Gallegos/publication/332973733_Analisis_psicometrico_del_cuestionario_de_inteligencia_emocional_aplicado_en_adultos_que_trabajan_en_instituciones_publicas_y_privadas_de_Arequipa/links/5cd46ea5299bf14d95851f0e/Analisis-psicometrico-del-cuestionario-de-inteligencia-emocional-aplicado-en-adultos-que-trabajan-en-instituciones-publicas-y-privadas-de-Arequipa.pdf
- Barrio, J.A., García, M. R, Ruiz, I. y Arce, A. (2006). El estrés como respuesta. *Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal*, 1 (1), 37-48.
<https://www.redalyc.org/pdf/3498/349832311003.pdf>
- Beehr, T. A. y Newman, J. E. (2006). Research on occupational stress: an unfinished enterprise, 51 (4), 835 – 844.
<https://onlinelibrary.wiley.com/doi/epdf/10.1111/j.1744-6570.1998.tb00741.x#accessDenialLayout>
- Belletich, E. (2023). *Salud mental en el trabajo: ¡cuidado con el estrés laboral!*. Universidad de Piura.
<https://www.udep.edu.pe/hoy/2023/01/salud-mental-en-el-trabajo-cuidado-con-el-estres-laboral/>
- Cacpata Calle, W., Acurio Hidalgo, G. y Paredes Navarrete, W. (2020). Estudio de los criterios del estrés laboral utilizando mapas cognitivos. *Revista investigación operacional*, 41 (5). Disponible en: <https://rev-inv-ope.pantheonsorbonne.fr/sites/default/files/inline-files/41520-11.pdf>
- Cano Murcia, Sandra Rocío, & Zea Jiménez, Marcela (2012). Manejar las emociones, factor importante en el mejoramiento de la calidad de vida. *Revista Logos, Ciencia & Tecnología*, 4(1), 58-67.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=517751763003>
- Carat. (2022). *Brand EQ: 2022 Edition*.
https://info.carat.com/brandeq2022_cglobal_spainwebsite
- Catalina Romero, C. (2010). *Cuestionario de estrés laboral*. Publicaciones de Psicología Aplicada, TEA Ediciones, S.A.
https://web.teaediciones.com/Ejemplos/JSS_Extracto_Manual.pdf

- Cattaneo, G. (2023). *Inteligencia emocional, la clave para superar el estrés laboral*.
<https://guidocattaneo.com/inteligencia-emocional-superar-estres-laboral/>
- Colmenares, D. (2021). *Relación entre el estrés laboral, el síndrome fear of missing out y la inteligencia emocional*. [Tesis de grado, Universidad de La Laguna].
<https://riull.ull.es/xmlui/bitstream/handle/915/24703/Relacion%20Entre%20El%20Estrés%20Laboral%20C%20El%20Síndrome%20Fear%20Of%20Missing%20Out%20Y%20La%20Inteligencia%20Emocional%20.pdf?sequence=1>
- Criollo Tamayo, E. (2022). *Inteligencia emocional y afrontamiento al estrés en policías de la provincia de Piura. Tesis de licenciatura*, Universidad César Vallejo [Archivo digital]. Disponible en:
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/85265/Criollo_TE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Fienco Valencia, G. y Itúrburo Salazar, J. (2012). *La inteligencia emocional en el éxito empresarial* [Tesis de posgrado, Universidad Politécnica Salesiana]. Serie Tesis Posgrado.
<https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/6130/1/La%20inteligencia%20emocional%20en%20el%20éxito%20empresarial.pdf>
- Gallup. (2021). *State of the Global Workplace: 2021 Report* (Estado global del lugar de trabajo: Reporte del 2021).
<https://benchmark.org/wp-content/uploads/2021/12/state-of-the-global-workplace-2021-download.pdf>
- Gestión. (2022). *La importancia de la inteligencia emocional*.
<https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/importancia-inteligencia-emocional-91729-noticia/?ref=gesr>
- Imán Merino, C. (2016). *Propiedades Psicométricas del Cuestionario de Estrés Laboral en Colaboradores de una Empresa Pesquera de Paíta* [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. Archivo digital.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/10061/iman_mc.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Lama Agurto, L. y Torres García, T. (2023). *Burnout e inteligencia emocional en colaboradores de una planta empacadora de fruta del distrito de Tambogrande, Piura 2022*. Tesis de licenciatura, Universidad Privada Antenor Orrego [Archivo digital]. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/115566/Lama_ALP-Torres_GTM-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo [MTPE]. (2017). *Ley de seguridad y salud en el trabajo, su reglamento y modificatorias* [Eds. concordada]. Depósito legal en la Biblioteca Nacional del Perú – N°2016-18097. https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/349382/LEY_DE_SEGURIDAD_Y_SALUD_EN_EL_TRABAJO.pdf
- Miranda Salazar, O. (2023). [Archivo digital]. Tesis de Licenciatura, Universidad Privada del Norte. Disponible en: <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/34087/Miranda%20Salazar%2c%20Oscar%20Antonio.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Oficina Internacional de Trabajo. (2016). *Estrés en el trabajo: Un reto colectivo*. Disponible en: https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/---publ/documents/publication/wcms_251057.pdf
- Rojas, J. (2019). *70% de los trabajadores peruanos sufren estrés laboral*. Info capital humano. <http://www.infocapitalhumano.pe/recursos-humanos/noticias-y-movidas/70-de-los-trabajadores-peruanos-sufren-estres-laboral/>
- Salazar, B. (2019). *Rosa Cornejo: La inteligencia emocional hace vivir mejor a las personas*. Universidad Privada de Piura. <https://www.udep.edu.pe/hoy/2019/06/rosa-cornejo-la-inteligencia-emocional-hace-vivir-mejor-a-las-personas/>
- Salovey, P. & Mayer, J. D. (1990). Emotional Intelligence. *Imagination, Cognition and Personality*, 9, 185 – 211. <https://doi.org/10.2190/DUGG-P24E-52WK-6CDG>
- Villanueva Cohuo, F. (2022). Metodología de la investigación. Serie Klik para bachillerato. Disponible en:

https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=6e-KEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=metodolog%C3%ADa+de+la+investigaci%C3%B3n+&ots=WHDN2LMCbw&sig=2NKDMgaG1VE9k2J_bdxhDQjpMLI#v=onepage&q=metodolog%C3%ADa%20de%20la%20investigaci%C3%B3n&f=false

Arias González, J. y Covinos Gallardo, M. (2021). Diseño y metodología de la investigación (1era ed.). Enfoques Consulting EIRL. Disponible en: https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w26022w/Arias_S2.pdf

6.2. Anexos

Carta de presentación

Carta de presentación para aplicar instrumentos de recolección de datos

Dra. Zelmira Beatriz Lozano Sánchez

Directora del Programa Académico de Psicología

Yo, Evelyn Johana Hipólito Montero, alumno(a) del X ciclo del Programa Académico de Psicología, con ID N°000165337, ante Usted expongo:

Que con la finalidad de ejecutar el proyecto de tesis titulado “Inteligencia emocional y estrés laboral de los colaboradores de una empresa del rubro de alimentos de Sechura”, como parte del curso de Tesis II, acudo a su despacho para solicitar se me

expida la **carta de presentación** respectiva para poder realizar la aplicación del/los Cuestionario de Inteligencia Emocional y Cuestionario de Estrés Laboral (JSS) a la población del rubro de alimentos de una empresa de Sechura (90) personas. Adjunto a la presente la resolución **Nº 2695-2021-FMEHU-UPAO** de aprobación del proyecto de tesis y el formulario de asentimiento/consentimiento informado que se empleará con la finalidad de garantizar el acuerdo voluntario de la población que será parte del estudio.

La carta de presentación deberá estar dirigida a la Empresa del Rubro de Alimentos en Sechura.

Es de precisar que una vez culminada la investigación y posterior a la sustentación del informe de tesis me ***comprometo a presentar un ejemplar de la investigación en la institución respectiva.***

Esperando acceda a mi petición, agradezco su gentil atención al presente.

Piura, 17 de mayo del 2022.



Evelyn Johana Hipólito Montero

Empresa del
rubro de alimentos en Sechura

Alumna de Psicología del X ciclo
ID Nº 000165337

Formato de consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Por medio del presente documento manifiesto que se me ha brindado información para la participación en la investigación científica que se aplicará a trabajadores de una empresa del rubro de alimentos en Sechura, Piura, 2022.

Se me ha explicado que:

- El objetivo del estudio es calcular el nivel de Inteligencia Emocional y Estrés Laboral en colaboradores de una empresa del rubro de alimentos en Sechura, Piura, 2022.
- El procedimiento consiste en responder a dos cuestionarios denominados “Job Stress Survey” y el “Cuestionario de Inteligencia Emocional”
- El tiempo de duración de mi participación es de 20 a 30 minutos.
- Recibiré respuestas a cualquier duda o aclaración
- Tengo la libertad de rehusarme a participar en cualquier momento en la investigación, sin que ello me perjudique.
- No se identificará mi identidad y se reservará la información que yo proporcione. Sólo será revelada la información que proporcione cuando haya riesgo o peligro para mi persona o para los demás o en caso de mandato judicial.
- Mi participación será de modalidad presencial dentro del centro de acoyo.
- Puede contactarse con la autora de la investigación: Evelyn Hipólito Montero, mediante correo electrónico para presentar mis preguntas y recibir respuestas.

Finalmente, bajo estas condiciones ACEPTO ser participante de la investigación.

Piura, 2022.

FIRMA

DNI N°:

Cuestionario de Inteligencia Emocional

Walter L. Arias Gallegos, Karla D. Ceballos Canaza (2016)

Consta de 12 ítems valorado en una escala de Likert que va de siempre (4), Normalmente (3), Raramente (1) y Nunca (0).

Los ítems 3, 4, 6, y 10 se valoran inversamente, y se ofrecen tres niveles de calificación.

Un puntaje inferior a 24 indica que la inteligencia emocional es baja, entre 25 y 35 puntos indica que la inteligencia emocional es media y un puntaje superior a 35 indica que la inteligencia emocional es superior.

N°	Escala de Likert	Valores				
		4	3	2	1	0
1.	Tengo conciencia hasta de la más simple de las emociones apenas ellas acontecen en mi vida cotidiana.					
2.	Uso mis sentimientos para ayudar a tomar decisiones importantes en la vida de manera eficiente.					
3.	El mal humor me deprime.					
4.	Cuando estoy molesto pasa una de las dos: reviento o me quedo remordiéndome de rabia en silencio.					
5.	Se esperar por elogios o gratificaciones cuando alcanzo mis objetivos.					
6.	Cuando estoy ansioso en relación a un desafío como hablar en público o hacer un test, tengo dificultad para prepararme adecuadamente.					
7.	En vez de desistir frente a los obstáculos o decepciones, permanezco optimista y con esperanza.					
8.	Las personas no necesitan hablarme lo que sienten, puedo percibirlo solo.					
9.	Mi atención por los sentimientos ajenos me hace comprensivo delante de los momentos difíciles de esas personas.					

10	Tengo problemas para lidiar con los conflictos y con la depresión en las relaciones.					
11	Puedo sentir el pulso de un grupo o de una relación entre personas y expresar sentimientos no dichos.					
12	Puedo calmar o contener sentimientos negativos de forma que éstos no impidan continuar las cosas que tengo que hacer.					

Cuestionario de Estrés Laboral (JSS)

PARTE A.

Instrucciones En las situaciones relacionadas con su trabajo que le produzca aproximadamente la misma cantidad de estrés que la asignación de tareas desagradables señale con un círculo el 5. En aquellas situaciones que Ud. Sienta que son más estresantes que el estándar, marque con un círculo un número proporcional mayor que 5. Si siente que un evento es menos estresante que el estándar, señale con un círculo un número proporcionalmente menor que 5.

N°	SITUACIONES ESTRESANTES RELACIONADAS CON EL TRABAJO	Valoración									
		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	Asignación de tareas desagradables										
2	Trabajar horas extras										
3	Falta de oportunidades de promoción										
4	Asignación de obligaciones nuevas o poco familiares										
5	Compañeros que no realizan su trabajo										
6	Apoyo insuficiente por parte del superior										
7	Ocuparse de situaciones de crisis										
8	Falta de reconocimiento por el trabajo bien hecho										
9	Realizar tareas no incluidas en la descripción del puesto										
10	Equipamiento insuficiente o de pobre calidad										
11	Asignación de mayores responsabilidades										
12	Periodos de inactividad										
13	Dificultad para acceder al superior										

14	Experimentar actitudes negativas hacia la empresa																		
15	Personal insuficiente para realizar una tarea																		
16	Tomar decisiones cruciales que están en el punto de mira																		
17	Ofensa personal por parte del cliente, usuario o un compañero																		
18	Falta de participación en las decisiones organizadas																		
19	Salario insuficiente																		
20	Competencia para promocionar																		
21	Supervisión pobre o insuficiente																		
22	Área de trabajo ruidosa																		
23	Interrupciones frecuentes																		
24	Cambios frecuentes de actividades aburridas a demandantes																		
25	Papeleo excesivo																		
26	Reuniones de última hora.																		
27	Tiempo personal insuficiente (ej. café, comida).																		
28	Cubrir el trabajo de otro empleado.																		
29	Compañero de trabajo poco motivados.																		
30	Conflictos con otros departamentos.																		

PARTE B.

Instrucciones En las siguientes situaciones laborales, por favor indique el número aproximado de días durante los últimos 6 meses en los que ha experimentado personalmente cada acontecimiento. Marque con un círculo el 0 si el acontecimiento no ocurrió; marque el 9+ si Ud. Experimento personalmente esa situación en 9 o más días en los últimos 6 meses.

Nº	SITUACIONES ESTRESANTES RELACIONADAS CON EL TRABAJO	Valoración									
		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	Asignación de tareas desagradables										
2	Trabajar horas extras										
3	Falta de oportunidades de promoción										
4	Asignación de obligaciones nuevas o poco familiares										
5	Compañeros que no realizan su trabajo										
6	Apoyo insuficiente por parte del superior										
7	Ocuparse de situaciones de crisis										
8	Falta de reconocimiento por el trabajo bien hecho										
9	Realizar tareas no incluidas en la descripción del puesto										
10	Equipamiento insuficiente o de pobre calidad										
11	Asignación de mayores responsabilidades										
12	Periodos de inactividad										
13	Dificultad para acceder al superior										

14	Experimentar actitudes negativas hacia la empresa																		
15	Personal insuficiente para realizar una tarea																		
16	Tomar decisiones cruciales que están en el punto de mira																		
17	Ofensa personal por parte del cliente, usuario o un compañero																		
18	Falta de participación en las decisiones organizadas																		
19	Salario insuficiente																		
20	Competencia para promocionar																		
21	Supervisión pobre o insuficiente																		
22	Área de trabajo ruidosa																		
23	Interrupciones frecuentes																		
24	Cambios frecuentes de actividades aburridas a demandantes																		
25	Papeleo excesivo																		
26	Reuniones de última hora.																		
27	Tiempo personal insuficiente (ej. café, comida).																		
28	Cubrir el trabajo de otro empleado.																		
29	Compañero de trabajo poco motivados.																		
30	Conflictos con otros departamentos.																		

Anexo 1

Normalidad de datos en el Cuestionario de Inteligencia Emocional aplicado en los colaboradores de una empresa del rubro de alimentos de Sechura

En el Anexo 1 se señala que los puntajes no proceden de una distribución

Dimensión	K-S
Autoconocimiento, control y habilidad empática	,012
Manejo Inadecuado De Emociones	,000
Emotividad Negativa Y Pasividad	,047

normal, por lo tanto, se utilizará la prueba no paramétrica de Rho Spearman.

Anexo 2

Normalidad de datos en el Cuestionario de Estrés laboral aplicado en los colaboradores de una empresa del rubro de alimentos de Sechura

Dimensión	K-S
Intensidad de Estrés Laboral	,003
Frecuencia de Estrés Laboral	,081

En el Anexo 2, se señala que los puntajes no proceden de una distribución normal, por lo tanto, se utilizará la prueba no paramétrica de Rho Spearman.

Tabla 2

Nivel de Inteligencia Emocional según dimensiones en los colaboradores de una empresa del rubro de alimentos de Sechura.

Dimensión	Autoconocimiento, control y habilidad empática		Manejo Inadecuado De Emociones		Emotividad Negativa Y Pasividad	
	f	%	f	%	f	%
Baja	32	35,6	27	30,0	31	34,4
Media	38	42,2	38	42,2	35	38,9
Superior	20	22,2	25	27,8	24	26,7
Total	90	100,0	90	100,0	90	100,0

En la tabla 2, se halla una inclinación de inteligencia emocional media en las dimensiones de Autoconocimiento, control y habilidad empática, Manejo Inadecuado de Emociones y Emotividad Negativa y Pasividad, con porcentajes que oscilan entre 38,9% a 42.2%

Tabla 4

Nivel de estrés laboral según dimensión de intensidad, en los colaboradores de una empresa del rubro de alimentos de Sechura.

Intensidad de estrés laboral								
Dimensión n	Presión del trabajo (PTI)		Falta de apoyo social (FAI)		Factores organizacionales (FOI)		Falta de realización personal (FRPI)	
	f	%	f	%	f	%	f	%
No intensa	61	67.8	71	78.9	60	66.7	63	70,0
Intensa	29	32.2	19	21.1	30	33.3	27	30,0
Total	90	100. 0	90	100. 0	90	100.0	90	100,0

En la tabla 5, se halla un nivel no intensidad de estrés laboral, en los indicadores PTI, FAI, FOI y FRPI con porcentajes que fluctúan en 67,8% y 78,9%.

Tabla 5

Nivel de estrés laboral según dimensión de frecuencia, en los colaboradores de una empresa del rubro de alimentos de Sechura.

Dimensión	Frecuencia de estrés laboral							
	Presión del trabajo (PTF)		Falta de apoyo social (FAF)		Factores organizacionales (FOF)		Falta de realización personal (FRPF)	
Nivel	f	%	f	%	f	%	f	%
No frecuente	50	55,6	46	51,1	21	23,3	48	53,3
Frecuente	40	44,4	44	48,9	69	76,7	42	46,7
Total	90	100,0	90	100,0	90	100,0	90	100,0

En la tabla 5, se halla un nivel no frecuente de estrés laboral en los indicadores PTF, FAF y FRPF con porcentajes entre 51,1% y 55,6%. Por otro lado, se encuentra un nivel frecuente en el indicador FOF.