



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

**Inteligencia emocional y estrés laboral en conductores de auto
colectivo del distrito de Chaupimarca, 2022**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Psicología

AUTOR:

Perez Mora, Juan Jhonel (orcid.org/0000-0003-2751-2906)

ASESOR

Mg. Chauca Calvo, Max Hamilton (orcid.org/0000-0003-0909-5424)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Desarrollo Organizacional

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL
UNIVERSITARIA:**

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

LIMA-PERÚ

2023

Dedicatoria

A mi padre quien creyó, alentó y motivo en todo momento mientras estaba vivo y siempre estuvo seguro que lograría este objetivo.

Agradecimiento

A mi padre el cual siempre confió en mi persona y en todo momento me brindó su apoyo incondicional

A mi familia quienes siempre estuvieron a mi lado en todo el proceso en la obtención de mis metas

Índice de contenidos

| | |
|--|-----|
| Dedicatoria | ii |
| Agradecimiento | iii |
| Índice de contenidos | iv |
| Índice de tablas | v |
| Resumen | vi |
| Abstract | vii |
| I. INTRODUCCIÓN | 1 |
| II. MARCO TEÓRICO | 5 |
| III. METODOLOGÍA | 13 |
| 3.1. Tipo y diseño de investigación | 13 |
| 3.2. Variables y operacionalización | 13 |
| 3.3. Población, muestra y muestreo | 14 |
| 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos | 15 |
| 3.5. Procedimientos | 17 |
| 3.6. Método de análisis de datos | 18 |
| 3.7. Aspectos éticos | 18 |
| IV. RESULTADOS | 19 |
| V. DISCUSIÓN | 30 |
| VI. CONCLUSIONES | 36 |
| VII. RECOMENDACIONES | 37 |
| REFERENCIAS | 38 |
| ANEXOS | 44 |

Índice de Tablas

| | |
|---|----|
| Tabla 1: Correlación entre variable 1 y variable 2 | 19 |
| Tabla 2: Correlación entre la variable 1 y dimensiones de la variable 2 | 20 |
| Tabla 3: Correlación entre variable 2 y dimensiones de Variable 1 | 21 |
| Tabla 4: Comparación de la inteligencia emocional y el grado de instrucción | 22 |
| Tabla 5: Comparación de la inteligencia emocional según edades | 23 |
| Tabla 6: Comparación de inteligencia emocional según estado civil | 24 |
| Tabla 7: Comparación de estrés laboral según edades | 25 |
| Tabla 8: Comparación de estrés laboral según estado civil | 26 |
| Tabla 9: Comparación del estrés laboral en función del grado de instrucción | 27 |
| Tabla 10: Niveles de inteligencia emocional | 28 |
| Tabla 11: Niveles de estrés laboral | 29 |

Resumen

El objetivo de la presente investigación fue determinar la relación entre Inteligencia Emocional y Estrés Laboral en conductores de auto colectivo del distrito de Chaupimarca, 2022. La investigación realizada es de tipo básica, de nivel correlacional y de diseño no experimental. Los resultados se obtuvieron de una muestra de 100 conductores. Las pruebas utilizadas fueron el cuestionario TMMS24 que mide la variable Inteligencia Emocional y la escala OIT-OMS que se utilizó para medir la variable Estrés Laboral. Dentro de los resultados obtenidos se demuestra una relación directa y significativa entre ambas variables ($\rho=.301^*$; $p<.034$), asimismo los resultados muestran que las dimensiones del Estrés Laboral como clima organizacional, estructura organizacional, influencia del líder, falta de cohesión y respaldo del grupo no correlacionan significativamente con la variable Inteligencia Emocional ($p>0.05$), también dentro de los resultados obtenidos se muestran que las dimensiones de Inteligencia Emocional correlaciona de forma positiva con el Estrés Laboral ($p<0.05$), asimismo dentro de las conclusiones se observa el rechazo de la hipótesis planteada ya que dentro de los resultados obtenidos se aprecia una correlación directa.

Palabras clave: Inteligencia Emocional, Estrés Laboral, Variable

Abstract

The objective of this research was to determine the relationship between Emotional Intelligence and Work Stress in collective car drivers in the Chaupimarca district, 2022. The research carried out is of a basic type, of a correlational level and of a non-experimental design. The results were obtained from a sample of 100 drivers. The tests used were the TMMS24 questionnaire, which measures the Emotional Intelligence variable, and the OIT-WHO scale, which was used to measure the Work Stress variable. Within the results obtained, a direct and significant relationship between both variables is demonstrated ($\rho=.301^*$; $p<.034$), likewise the results show that the dimensions of Work Stress such as organizational climate, organizational structure, leader influence, lack of cohesion and support of the group do not correlate significantly with the Emotional Intelligence variable ($p>0.05$), also within the results obtained, it is shown that the Emotional Intelligence dimensions correlate positively with Work Stress ($p<0.05$), also within The conclusions show the rejection of the proposed hypothesis since within the results a direct correlation is shown and what was expected was an inverse relationship.

Keywords: Emotional Intelligence, Work Stress, Variable.

I. INTRODUCCIÓN

En los últimos años uno de los problemas más frecuentes que aqueja a las personas de todo el mundo es el estrés laboral ya que las exigencias laborales son muy altas y cambiantes, en este sentido el trabajador estresado puede llegar a tener serios problemas laborales ocasionando en algunos casos pérdida del empleo (González et al., 2020), es por ello que estudios realizados por la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2016) refiere que este fenómeno es un problema de gran interés social ya que afecta de forma física, psicológica, cognitiva y conductual a los trabajadores llevándolos al agotamiento emocional. Asimismo la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2016), refiere que hasta un 80% de los empleados se encuentran poco motivados en el trabajo debido a que experimentan cuadros de tristeza y depresión, en otro de los estudios de la OIT (2016) demostraron que el 75% de trabajadores mexicanos suele experimentar estrés laboral, China presenta un 73% y finalmente Estados Unidos presenta un 59% de estrés en el lugar trabajo.

En el transcurso de la vida las personas pasan por momentos difíciles que sobrepasan su propia capacidad de afrontamiento, los retos y exigencias del día a día hace que cada vez se enfrenten a una mayor demanda de esfuerzos físicos y mentales que van incrementando los niveles de estrés en las personas, bajo esta premisa el (World Economic Forum, 2019), en su estudio realizado en el mundo arrojo que los trabajadores que se encuentran inmersos en sintomatología del estrés tienen más probabilidades de desarrollar problemas psicológicos como la depresión y ansiedad, asimismo estudios realizados por el Ministerio de Salud (MINSA, 2021), refieren que en la capital Lima el 52.2% de la población adulta presentan estrés moderado y severo, asimismo en Ayacucho y Huaraz presentan un 33.9% de estrés, es por ello que es importante recalcar que en nuestro país el Estrés Laboral se encuentra en incremento.

Una de las causas más comunes para la manifestación del estrés laboral es la monotonía, el considerar el trabajo desagradable, el exceso de trabajo entre otros factores que influyen en este fenómeno, en el caso particular del transporte urbano en la modalidad de auto colectivo encontramos que estos factores se intensifican ya que se encuentran expuestos a muchos estresores como la agresividad del

pasajero, el estar en un constante estado de alerta en no cometer alguna infracción de tránsito, el tráfico, el no llegar a la meta deseada en la obtención del dinero propuesto, en este sentido la Inteligencia Emocional es una herramienta poderosa que ayuda a las personas así como a los transportistas a desarrollar una serie de competencias y habilidades emocionales como el saber regular las emociones, solucionar conflictos entre otras competencias importantes al momento de interactuar con las demás personas.

Bajo esta lógica el conductor debe lidiar con múltiples estresores que van deteriorando su salud psicológica, física y social, cabe señalar que la inteligencia emocional puede transformar aspectos negativos internos en factores protectores tanto para el plano interpersonal así como el intrapersonal, es por ello que estas habilidades emocionales determinan que tan bien una persona puede entender, reconocer así como comprenderse a sí mismo y a las demás personas de su entorno, en donde el manejo emocional cobra gran relevancia y se convierte en parte fundamental para alcanzar metas (Brito et al., 2019).

El trabajo representa para las personas una parte importante en su vida diaria, ya que invierten gran parte de su tiempo, la continua exposición del trabajador al estrés genera en la persona un desgaste físico y psicológico afectando el óptimo desempeño laboral, bajo esta óptica el entrenamiento en habilidades interpersonales e intrapersonales que son parte de la inteligencia emocional son de gran ayuda para las personas en su regulación emocional y esto a su vez tiene un impacto positivo en el clima laboral (Jaramillo, 2020). El tener estrategias emocionales de afrontamiento son procesos muy relevantes para el óptimo desempeño laboral, es por eso que estos tipos de estrategias obtienen gran relevancia para la salud física del trabajador, bajo esta premisa la inteligencia emocional puede transformar factores internos desfavorables en situaciones protectoras donde el manejo emocional como la comunicación, tolerancia a la frustración entre otras aptitudes toman gran relevancia en la salud psicológica de la persona (Cui, 2021).

El ser capaz de reconocer las emociones, saber dónde y cuándo expresar dichas emociones de forma asertiva, son de gran ayuda y cobra gran relevancia a la hora de resolver conflictos, en este contexto se argumenta que la inteligencia

emocional de cada persona es notable e importante ya que nos ayuda a superar obstáculos y ver los problemas desde otra perspectiva (Goleman, 2018). El estar expuesto al continuo contexto estresor en el trabajo genera problemas psicológicos como estrés en el entorno laboral, es por ello que entender y regular las emociones son importantes así como relevantes a la hora de relacionarnos con las demás personas. (Salovey y Mayer, 1990).

En ese sentido cabe resaltar que el tener una buena inteligencia emocional es una habilidad de gran importancia ya que el trabajador puede lidiar con las dificultades y problemas de la vida diaria y este problema cobra mayor relevancia cuando se trata del transporte público de pasajeros que es un foco intenso generador de estrés. Y por lo expuesto anteriormente se formula la siguiente pregunta de investigación ¿existe relación entre inteligencia emocional y estrés laboral en conductores de auto colectivo del distrito de Chaupimarca?

La justificación de esta investigación es teórica porque permitió ampliar y profundizar la información de las dos variables de estudio sobre todo la Inteligencia Emocional ya que es un tema de mucha importancia, además el estudio es relevante porque existen pocos estudios con personas de estas características, por ello es pertinente y de utilidad tener información al respecto, porque de esta manera se estará llenando el vacío de conocimiento. La justificación social es relevante porque será un nuevo antecedente para otros investigadores, empresas e instituciones porque la muestra es exento de ampliarse y toma en agenda la importancia de la Inteligencia Emocional en relación al Estrés Laboral ya que las habilidades emocionales como el control de impulsos ayudan a disminuir los niveles bajos y moderados de estrés. La justificación practica de esta investigación ayudara a tomar conciencia a las personas así como a los conductores de la importancia de tener habilidades y destrezas emocionales ya que actualmente existe una deslegitimación con el concepto de Inteligencia emocional, es por ello que encontramos personas que desmerecen este tipo de habilidades por considerarlas innecesarias.

Con el propósito de dilucidar o responder la pregunta de investigación del presente estudio se plantean los objetivos específicos así como los objetivo generales: Determinar la relación entre las variables inteligencia emocional y estrés

laboral en conductores de auto colectivo del distrito de Chaupimarca, 2022. Asimismo también se plantea los objetivos específicos: a) determinar el nivel de estrés laboral en los conductores de auto colectivo, b) determinar en nivel de inteligencia emocional en los conductores de auto colectivo, c) determinar la relación existente entre las dimensiones de inteligencia emocional y estrés laboral en conductores de auto colectivo, d) encontrar relación al comparar las dimensiones del estrés laboral con la segunda variable de investigación que es la Inteligencia Emocional, e) determinar diferencias significativas de la inteligencia emocional según edad, grado de instrucción y estado civil, f) determinar la existencia de diferencias significativas del estrés laboral al momento de analizar la muestra según edad, grado de instrucción y estado civil.

Del presente estudio se desprende la hipótesis general: existe relación significativa inversa entre inteligencia emocional y estrés laboral en conductores de auto colectivo del distrito de Chaupimarca, asimismo las hipótesis específicas se desprenden que: existe relación indirecta y significativa entre las dimensiones de inteligencia emocional y estrés laboral, existe relación directa y significativa al momento de comparar las dimensiones de estrés laboral y la primera variable de estudio que es la Inteligencia Emocional.

II. MARCO TEÓRICO

Tirado et al. (2020) en el estudio que realizaron cuyo objetivo fue establecer la relación entre Inteligencia Emocional, estrés ocupacional y clima Organizacional, el estudio realizado fue cuantitativo correlacional de corte transversal. La muestra fue 150 trabajadores del municipio departamental del Cesar en Chiriguana. Los instrumentos utilizados fueron la Prueba (EDCO) para medir la percepción de los empleados al interior de la organización y el (TMMS-24) que mide el nivel de Inteligencia Emocional. Los resultados demostraron que las dimensiones del clima organizacional (retribución $\rho=.324^{**}$; sig. .000; $p<.05$), (disponibilidad de recursos $\rho=.339^{**}$; sig. .000; $p<.05$) y (claridad y coherencia en la dirección $\rho=.254^{**}$; sig. .003; $p<.05$) tiene una correlación positiva con el Estrés Laboral, asimismo se obtuvo que el Estrés Laboral no correlaciona con las puntuaciones de las dimensiones de Inteligencia Emocional. Una de las principales conclusiones del estudio fue que el clima organizacional correlaciona de manera muy significativa con el estrés laboral donde sorprendentemente un buen clima organizacional presenta mayores niveles de estrés laboral.

Gong et al. (2019) en el estudio que realizaron en China cuyo objetivo fue determinar la relación entre Inteligencia Emocional, capital psicológico, agotamiento laboral y su influencia en el rendimiento laboral. La muestra estuvo conformada por 450 empleados de la provincia de Shandong. Los instrumentos utilizados fueron la Escala de (EIS) para medir la Inteligencia Emocional y el Inventario de Maslach Burnout para medir el agotamiento laboral. Los resultados evidenciaron una relación negativa entre Inteligencia Emocional y el Burnout ($r=-.16^{**}$ $p<.5$), asimismo encontraron la no relación significativa entre la edad de los participantes y su grado de Inteligencia Emocional ($r=1.57$ $p>.5$). Las conclusiones encontradas por los autores demuestran que a menor Inteligencia Emocional de los trabajadores mayor desgaste laboral.

Mesa (2019) cuyo objetivo de investigación fue encontrar relación y asociación de la Inteligencia Emocional con el Estrés Laboral y la ansiedad. Se aplicaron las pruebas a 258 enfermeros del Hospital el Canarias el método de estudio fue descriptivo correlacional, los instrumentos utilizados fueron el State Trait Anxiety

Inventory (STAI) y el TMMS-24 que se utilizó para evaluar la Inteligencia Emocional percibida. Dentro de los resultados encontrados más relevantes se demuestran estadísticamente que la atención emocional correlaciona de forma positiva y significativa con la variable Inteligencia Emocional Percibida. Asimismo dentro de las principales conclusiones se muestra que la carga laboral son predictores positivos importantes en la manifestación del estrés.

Morales (2018) tuvo como objetivo correlacionar las estrategias de afrontamiento del estrés, autoconcepto, Inteligencia Emocional y habilidades sociales. La población de estudio fue de 170 estudiantes. Los instrumentos utilizados fueron la Escala multidimensional de autoconcepto (AF-5), Escala de Afrontamiento (EA), Trait Meta-Mood Scale (TMMS24). Dentro de los resultados más relevantes del estudio se encontraron relaciones positivas entre el afrontamiento del estrés y el autoconcepto, habilidades sociales e Inteligencia Emocional ($F=5.641$; $p=001$; $R=.09$), asimismo dentro de los resultados obtenidos se encontraron la no existencia de diferencias significativas entre la muestra de estudio según nivel educativo. Las conclusiones muestran que la Inteligencia Emocional sobre todo la Intrapersonal se asocia mejor con el manejo del estrés.

Jiménez y Ganzo (2018) cuyo objetivo de investigación fue encontrar la relación entre Inteligencia Emocional y satisfacción laboral. El diseño fue correlacional multivariado, en total fueron 214 participantes y la muestra estuvo conformada por 192 trabajadores. El instrumento utilizado para medir el nivel de Inteligencia Emocional fue el autoinforme EQ-i (Bar-On, 1997) y para medir la satisfacción laboral se hizo uso del cuestionario S20/23. Dentro de los resultados obtenidos encontramos que los años de experiencia del trabajador no correlaciona de forma significativa con la Inteligencia Emocional y si lo hace de forma modesta con la satisfacción laboral ($\text{sig}=.482$ $p<.5$). Las principales conclusiones muestran que la Inteligencia Emocional llega a tener influencia en la satisfacción laboral y que esta a su vez tiene su influencia en el desempeño laboral.

Mamani y Condori (2022) en el estudio que realizaron en la Universidad de San Marcos cuyo principal objetivo encontrar relación entre la Inteligencia Emocional y Estrés en el entorno laboral. La muestra estuvo conformada por 61 docentes

universitarios. A los catedráticos se les aplicó el cuestionario (MBI-HSS) asimismo los autores llegaron a utilizar el inventario de Inteligencia Emocional de Bar-On ICE. Los resultados encontrados muestran una relación inversa de grado moderado y fuerte entre la Inteligencia Emocional y el agotamiento emocional, asimismo se utilizó el estadístico de Pearson para la obtención de los datos estadísticos donde se pudo encontrar una variabilidad de frecuencia alta entre los niveles altos y moderados de Inteligencia Emocional con menos del 15%, asimismo los autores hallaron que dentro de los resultados, se obtuvo que los docentes con mayor edad son los que poseen mayor Inteligencia Emocional en comparación con los de menor edad. Por último las conclusiones halladas por los autores muestran que los docentes poseen niveles de estrés significativos.

Velásquez (2021) cuyo objetivo de investigación fue buscar la relación entre Inteligencia Emocional y el Estrés Laboral en el personal de enfermería. La investigación realizada fue descriptiva de diseño no experimental. La muestra estuvo conformada por 93 participantes. Los instrumentos utilizados para esta investigación fueron el cuestionario de Inteligencia Emocional y el cuestionario de Estrés Laboral estos instrumentos utilizados, fueron llevados a evaluación de juicio de expertos donde obtuvieron su aprobación (I.E .930 fue el resultado del alfa de cronbach y E.L .901 fue el resultado del alfa de cronbach), dentro de los resultados que obtuvieron los investigadores se muestra la correlación entre variables es positiva ($r=0.348^{**}$) y que el 45.2% del personal presenta y mantiene un nivel medio de Inteligencia Emocional y un 12.9% presentan un nivel alto.

Abarca et al. (2020) Investigaron la relación entre Inteligencia emocional y burnout en la Ciudad de Ayacucho. El estudio que realizaron fue transversal de diseño correlacional. La muestra fue de 294 docentes femeninas entre 23 a 65 años, para obtener el nivel de inteligencia emocional se utilizó la escala de Wong-Law (WLEIS) y Mashlach Burnout, Los principales resultados hallados reportan que existe una correlación inversa entre el burnout y las dimensiones de la Inteligencia emocional realización ($r=-.33$; $p<.01$), regulación ($r=-.26$; $p<.01$), valoración emocional propia ($r=-.21$ $p<.01$), del mismo modo se aprecia que a menor núcleo del burnout mayor presencia de regulación emocional. Las principales conclusiones fueron que los docentes que presenten mayores niveles de Inteligencia Emocional

gestionan mejor las demandas laborales y además poseen un adecuado bienestar personal, así como laboral.

Eyzaguirref (2020) en su investigación cuyo objetivo fue encontrar relación entre las dimensiones entre Inteligencia emocional y estrés laboral en funcionarios municipales del distrito de Yauli. La metodología utilizada fue descriptivo correlacional, no experimental, transversal de tipo básico, 106 empleados fueron la muestra de estudio, para lo cual se usaron dos instrumentos uno de ellos es: la escala adaptada al entorno peruano por Suares (2013) de la OIT-OMS y el cuestionario de inteligencia emocional TMMS-24 dentro de los hallazgos encontrados se pudo apreciar que las dimensiones de Estrés Laboral no tienen relación con la variable inteligencia emocional, (Clima Organizacional $p=0.401$, Estructura Organizacional $p=0.256$, Influencia del Líder $p=0.581$, falta de cohesión $p=0.310$, Respaldo del Grupo $p=0.293$). Dentro de las conclusiones más relevantes se observa que los participantes hombres presentan mayores niveles de estrés laboral.

Elizalde (2019) dentro de los objetivos de estudio fue encontrar relación entre el estrés laboral e inteligencia emocional. La investigación realizada fue de corte transversal, el tipo de investigación fue cuantitativo, correlacional no experimental, la muestra poblacional estuvo conformada por 75 trabajadores entre hombres y mujeres, los instrumentos que utilizó el investigador fue el Cuestionario de la OIT-OMS que sirvió para medir el estrés laboral y para medir la inteligencia emocional se utilizó el cuestionario TMMS-24. Dentro de los principales resultados obtenidos se encontraron que las variables estrés laboral e inteligencia emocional se correlacionan de forma inversa y significativa ($r=-.473$; $sig=.044$), del mismo modo las principales conclusiones obtenidas son que los trabajadores obtienen niveles bajos de Estrés Laboral con un 75%.

Para entender y comprender mejor la teoría de la inteligencia emocional, nos adentraremos a los primeros estudios de Thorndike (1920), con su inteligencia social que lo define como la destreza de relacionarse apropiadamente mediante el entendimiento, manejo y comprensión de las emociones tanto de hombres como

de mujeres y cuya base primordial es la empatía que son habilidades necesarias para vivir y sobrevivir en el entorno social.

Goleman (1995) en su modelo mixto de inteligencia emocional hace hincapié en la importancia de los rasgos de personalidad así como una serie de habilidades competencias socioemocionales, motivacionales y cognitivas, es por ello que Goleman define a la Inteligencia Emocional como una agrupación de habilidades en la que resaltan destrezas emocionales como el autocontrol, el entusiasmo, la perseverancia, empatía y la importante habilidad de auto motivarse a uno mismo, bajo esta perspectiva Goleman afirma que dicha inteligencia puede ser aprendida, asimismo hace mención que las personas que tienen mayor éxito en la vida así como dentro de una organización son las personas que poseen ciertas características emocionales, como un elevado control de sus propias emociones y que además son hábiles generando entusiasmo entre sus compañeros, es por ello que la mayor parte del tiempo están motivados, disfrutan trabajar en equipo, poseen iniciativa, asimismo conocen y entienden como cambiar los sentimientos y emociones de sus compañeros de trabajo.

Para Salovey y Mayer (1997) en su modelo más representativo que es la de habilidad, conceptualiza a la Inteligencia Emocional como la capacidad y destreza de percibir, usar así como comprender y reconocer las emociones tanto propias como ajenas, asimismo estos autores dividen el modelo en cuatro habilidades que son: la percepción emocional (que implica el reconocimiento e identificación de las emociones ya sean propias o ajenas y para este fin se valen de expresiones faciales así como el tono de la voz o el lenguaje que comunica el cuerpo), la facilitación emocional del pensamiento sería la segunda habilidad (que se refiere a la conexión de las emociones con los sentidos como el olor o sabor y así poder mejorar el razonamiento), la tercera es la comprensión de las emociones (implica tener la capacidad de saber reconocer y entender las emociones así como la habilidad de comprender las principales relaciones entre ellas), el manejo y regulación es la cuarta habilidad (que es la capacidad de relacionar el comportamiento social con las emociones buscando entender las emociones propias como la de los demás) y por ultimo tenemos la habilidad de la regulación reflexiva (que implica la capacidad de buscar mejorar y crecer como persona), asimismo este Modelo de Habilidad

considera a la inteligencia emocional como una organización jerárquica que influye en el manejo adaptativo de las propias emociones, según este modelo las emociones nos brindan la oportunidad de solucionar problemas permitiendo la sana adaptación al entorno social.

Cooper y Sawaf (2004) refuerzan las características ya mencionadas por Daniel Goleman sobre la inteligencia emocional ya que precisan que es una serie de habilidades así como destrezas que permite a las personas entender y sentir las propias emociones, además resaltan la importancia de las capacidades emocionales ya que mediante estas nos permiten aplicar las emociones como fuente de energía, al mismo tiempo toma los sentimientos y el entendimiento de estas como base de esta fuerza intuitiva que las emociones nos ofrece, es por ello que el poseer una brillante academia no siempre es sinónimo de éxito en la vida.

Así mismo Goleman (2008) afirma que se requiere algo más que la inteligencia académica para que nos vaya bien en la vida y que la inteligencia emocional es determinante a la hora de superarse profesionalmente y tener éxito en la vida ya que influye en el bienestar general y la salud emocional, además según Goleman la inteligencia emocional se distribuye en competencias, como las habilidades íntimas que la hallamos en el autocontrol que es la destreza que tiene cada persona para gobernarse a sí mismo, es por ello que somos conscientes y recapacitamos antes de expresar nuestras pasiones, sensaciones y conductas, otra competencia determinante e importante es la habilidad de motivar a las personas para alcanzar sus metas y superar las dificultades del entorno. También refuerza el concepto de empatía, que lo define como la capacidad de reconocer así como sentir los sentimientos de las personas y mediante estas habilidades empáticas se obtiene la destreza para reconocer las emociones de las personas sin que haya la necesidad de que la otra persona exprese dichas emociones. Asimismo Goleman menciona que las relaciones interpersonales son formas de relacionarse entre personas que conforman una agrupación y son importantes para el manejo emocional y por último incluye la capacidad de saber expresar nuestras emociones de forma idónea tanto a nivel verbal como no verbal.

Según la OMS (2008) el estrés laboral son reacciones psicológicas, cognitivas, emocionales, así como conductuales ante las exigencias laborales que rebasan las habilidades y conocimientos del profesional en su desempeño óptimo, además incluye la presión que ellos mismos ejercen ante las labores que realizan, en la que prueban sus propias capacidades de afrontamiento.

Según Selye (1946) el síndrome general de adaptación explica el proceso que transcurre en un organismo cuando este se encuentra en un estado de estrés que persiste en un periodo prolongado de tiempo más allá de los límites admitidos por las personas y transcurren en tres etapas, la primera es la reacción de alarma en donde se produce una reacción en el cuerpo cuando se expone a diferentes estímulos a los cuales la persona no está adaptada y la conforma la fase de choque que es la respuesta inicial e inmediata ante el estímulo negativo así mismo el organismo produce síntomas como taquicardia, aumento de la frecuencia cardíaca y pérdida del tono muscular preparando al cuerpo para la lucha o huida, en la etapa de contra choque es en donde se presentan síntomas opuestas a las de la etapa de choque es ahí en donde el organismo llega a la homeostasis, en la segunda etapa de resistencia, donde el autor menciona que ningún organismo puede permanecer mucho tiempo en estado de alarma, si el estímulo estresor es compatible con el organismo este se adaptará, los cambios psicofisiológicos y bioquímicos que ocurren en la reacción de alarma desaparecerán, cuando en esta etapa se presenta una alta tolerancia a los estímulos estresores en general se disminuye la tolerancia ante otros estímulos negativos, es decir el organismo se vuelve sensible ante otros estímulos estresantes, en la última etapa la de agotamiento que es la capacidad de un organismo de enfrentar el estrés prolongado ya que en esta etapa el agente estresor puede dañar al organismo de forma significativa y llevar a la persona a presentar síntomas como en la etapa de reacción de alarma.

Para Lazarus y Folkman (1986) donde analizan las características distintivas e individuales de cada persona para que de forma personal puedan determinar si el estímulo es estresante o no lo es, es decir qué tan relevante es para la persona la situación vivenciada causante de estrés. La interacción que se genera entre el entorno y la persona genera una interpretación de la situación, es por eso que estos modos de analizar las situaciones están íntimamente relacionados con ciertas

características psicológicas individuales, asimismo dichos autores determinan que la subjetiva interpretación de la persona de la existencia de un peligro o amenaza pueden desbordar al individuo ante la falta de recursos.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y Diseño de investigación

Tipo

El tipo de investigación realizada fue básica o pura ya que este tipo de estudio permite incrementar el conocimiento teórico, al respecto Ñaupas et al. (2014) manifiesta que este tipo de investigación es el cimiento de toda investigación y su principal característica es que se origina en un marco teórico, cuyo objetivo esencial es incrementar los conocimientos.

Diseño

La investigación que se realizó en este estudio fue de diseño no experimental. Con respecto a este tipo de investigación hace referencia a la no manipulación de las variables de estudio se observa o se mide, pero no se controla es por eso que toda la investigación se realiza en su contexto natural. Y transversal ya que es un tipo de estudio en el que se enfatiza la observación y la recolección de datos en un único espacio de tiempo que son obtenidos de la muestra o población, cuyo propósito es describir las variables, así como analizar la incidencia o interrelación en un momento específico de tiempo (Hernández y Mendoza, 2018).

3.2 Operacionalización de las variables

Variable 1: Inteligencia Emocional

Definición conceptual: la variable Inteligencia emocional según Goleman (1995) menciona que en esencia todas las emociones son impulsos son acciones inmediatas, del mismo modo según el autor se puede decir que las emociones son el puente entre el pensamiento y la acción, asimismo Goleman afirma que la Inteligencia Emocional es la capacidad de autorregularse y tener la capacidad de motivarse a uno mismo así como saber reconocer las propias emociones y de las demás personas.

Definición operacional: para medir la variable Inteligencia Emocional, se opera y se divide a través de 3 dimensiones atención emocional, claridad emocional y

reparación emocional, asimismo las dimensiones están respaldadas por Goleman en su modelo mixto de Inteligencia Emocional.

Indicadores: sentir y expresar los sentimientos de forma adecuada, comprender adecuadamente los estados emocionales y saber regular los estados emocionales de forma adecuada.

Escala de medición: ordinal y es de tipo Likert.

Variable 2: estrés laboral

Definición conceptual: Según Karasek y Theorell (1977) define el Estrés Laboral como las demandas psicológicas del trabajo y su relación con el control que tiene el trabajador en la toma de decisiones, planificación y ejecución del trabajo.

Definición operacional: la variable Estrés Laboral se mide, opera y divide en 7 dimensiones clima organizacional, estructura organizacional, territorio organizacional, tecnología, influencia del Líder, falta de cohesión y respaldo del grupo, asimismo estas dimensiones tiene su respaldado en el modelo de demanda control y apoyo social de Karasek.

Indicadores: la meta y misión de la empresa así como las políticas generales de la empresa, la supervisión recibida por los superiores y el cumplimiento de objetivos, la privacidad en el trabajo así como la calidad del ambiente y condiciones para el trabajo, los recursos, tecnología y disposición de los equipos y recursos materiales, el trato del jefe ante los subordinados, la falta de trabajo y compromiso en equipo el trabajo en equipo y el apoyo grupal.

Escala de medición: ordinal y es de tipo Likert.

3.3 Población, muestra y muestreo

Población: la población de esta investigación estuvo conformada por 156 conductores de auto colectivo los cuales laboran dentro del distrito de Chaupimarca provincia de Pasco, es por ello que los autores Hernández, et al (2014) determinan a la población como el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones.

Criterios de inclusión: dentro del estudio realizado se consideraron a todos los conductores de auto colectivo de la empresa el Orgullo, cuyas edades variaban entre los 21 a 58 años, asimismo se consideraron a todos los conductores que firmaron el documento de consentimiento informado quienes previa información brindada por el investigador aceptaron ser partícipes de la investigación, también se incluyeron a todos los conductores que vienen laborando por un periodo de 3 meses dentro de la empresa de transportes.

Criterios de exclusión: con el propósito de ser objetivos dentro de la investigación se excluyó a todos los participantes que no contestaron algunas preguntas o sus respuestas fueron respondidas de forma incorrecta, además también se excluyeron a aquellos conductores que no firmaron el consentimiento informado y no desearon colaborar con la investigación.

Muestra: debido a que la mayoría de los participantes del estudio cumplen con los criterios de inclusión se trabajó con 100 conductores de auto colectivo quienes fueron objeto de la muestra. Asimismo Hernández y Mendoza (2018) definen a la muestra como un subgrupo de la población donde se recolectan los datos y son representativos de esta.

Muestreo: el presente estudio es no probabilístico por tratarse de una práctica donde se elige a los participantes con la ayuda de un experto, en donde fue el gerente de la empresa quien colaboro en todo momento en la selección de los conductores, es por ello que en la investigación no todas las personas que conforman la población tendrán la oportunidad de ser elegidos (Otzen y Manterola, 2017).

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

En el presente estudio se aplicó la técnica de la encuesta con la finalidad de recopilar datos estadísticos de los conductores de auto colectivo, es por ello que se aplicaron dos cuestionarios para medir tanto el Estrés Laboral como la Inteligencia Emocional de los conductores de auto colectivo, asimismo la encuesta es la técnica más utilizada en las investigaciones y cuyo objetivo es recolectar datos informativos de personas, así como de sus características como la edad o el número de hijos, opiniones o expectativas (Hernandez et al., 2018).

Instrumentos

El primer instrumento: la escala TMMS-24 fue adaptada en el 2004 por Fernández-Berrocal, P. Extremera y Ramos N. y cuyo país de origen fue España, la administración de la escala es de forma individual así como grupal, además está compuesta por 24 ítems y cuya finalidad es evaluar la Inteligencia Emocional percibida. La validación se efectuó mediante el análisis de contenido en donde se priorizó la adaptación lingüística, así como la relevancia y coherencia de cada ítem, la confiabilidad del instrumento se obtuvo a través del alfa de Cronbach y los resultados arrojaron que atención emocional representa un .90, claridad emocional con un .90 y reparación emocional con un .86, asimismo presenta una fiabilidad de test-retest muy significativa con un .60 de atención; .70 de claridad y por último reparación con un .83, el instrumento a su vez está dividido en tres dimensiones de las cuales le corresponde ocho ítems para cada uno, atención emocional (Ítems 1,2,3,4,5,6,7,8), claridad emocional (Ítems 9,10,11,12,13,14,15,16) y para finalizar la reparación emocional (Ítems 17,18,19,20,21,22,23,24). Los autores originales de la escala TMMS24 fueron Salovey, Mayer, Goldman, Turvey y Palfai y publicaron el instrumento en 1995, además el instrumento originalmente estuvo compuesto por 48 ítems.

Asimismo la adaptación peruana fue realizada por Mey Ling Chang Marcovich en el 2017 quien utilizó a expertos para los criterios de validación, para ello fue necesario 10 jueces en donde los resultados evidenciaron valores adecuados en la prueba alfa de Cronbach, donde los resultados arrojaron que atención emocional es confiable ya que presentaba un valor de .827, para la dimensión claridad emocional, además los resultados presentados son confiables en un .836 y por último para la dimensión reparación emocional la confiabilidad es de .889 que son considerados confiables para su uso.

El segundo instrumento: la escala de Estrés Laboral OIT-OMS cuyo autor original del instrumento fue Ivancevich y Matterson en el año de 1989 y cuyo país de origen es Estados Unidos, donde la confiabilidad original fue .966 según el Alfa de Cronbach, el instrumento evalúa el estrés en las organizaciones y cuyo principal objetivo es identificar el estrés dentro del lugar de trabajo, asimismo busca anticipar posibles riesgos psicosociales. La administración de la prueba es individual o grupal

además el instrumento posee 25 ítems y está compuesta por 7 dimensiones clima organizacional cuyos ítems son (1,10,11,20), estructura organizacional cuyos ítems son (2,12,16,24), territorio organizacional cuyos ítems son (3,15,22), tecnología cuyos ítems son (4,14,25), influencia del líder cuyos ítems son (5,6,13,17), falta de cohesión cuyos ítems son (7,9,18,21), respaldo del grupo cuyos ítems son (8,19,23).

La escala OIT-OMS en su primera versión fue el cuestionario de Effort-Reward Imbalance Questionary, en años posteriores Ivancevich y Matterson crearon lo que es la versión actual de la escala OIT-OMS y para llegar a este fin utilizaron el método de Michigan, la confiabilidad del instrumento se estableció por coherencia interna con el coeficiente alfa de Cronbach, en donde los resultados arrojaron .90 en Cansancio Emocional brindando una buena confiabilidad, un .79 en la dimensión despersonalización y por último con un 0,71 en realización personal.

Asimismo, Suarez (2013) fue quien adaptó el instrumento al contexto peruano mediante el alfa de Cronbach, donde los resultados arrojaron una confiabilidad de .956 obteniendo un valor alto de significancia, así también la validación del constructo se determinó mediante KMO con un .943 y la prueba de esfericidad de Barlett con dando como resultado un $\chi^2 = 4562,585$.

3.5 Procedimientos

La presente investigación comenzó con la entrevista y presentación de la carta de ejecución del proyecto de investigación al señor gerente de la empresa de transportes el Orgullo, con la finalidad de aplicar los instrumentos para la recolección de datos, luego se coordinó conjuntamente con la directiva de la empresa los horarios y días donde se aplicarían los instrumentos, asimismo se concluyó que se realizaría la encuesta en los días en los que los conductores de auto colectivo tiene poca demanda de pasajeros.

3.6 Métodos de análisis de datos

Al iniciar la presente investigación el primer paso fue obtener la base de datos y para este fin se pasaron las respuestas de los dos cuestionarios a una base de datos en el programa Excel, luego se ingresaron estos datos al programa estadístico SPSS en su versión 26 esto con el propósito de hallar la validez y confiabilidad de los instrumentos, dando como resultados una confiabilidad del primer instrumento que mide la Inteligencia Emocional de .908 y para el segundo instrumento Estrés Laboral un .817, asimismo mediante los resultados de la prueba de normalidad de Shapiro Wilks se optó por utilizar estadísticos no paramétricos, de igual manera mediante el coeficiente de correlación de Spearman se llegó a establecer la correlación entre las variables de estudio y las variables sociodemográficas donde también se estableció el tamaño de alcance de la investigación, además se recurrió a la prueba de U de Mann Whitney y a la prueba de H de Kruskal Wallis con el fin de obtener los resultados en función de la edad, estado civil y grado de estudios, así mismo los resultados obtenidos se describirán mediante tablas de frecuencias y porcentajes.

3.7 Aspectos éticos

Uno de los principios éticos en el que se basa el presente estudio es el de beneficencia donde el investigador busca el beneficio de los participantes, es por ello que no se trató de interferir en el horario de trabajo de los conductores, otro principio ético importante es el de no maleficencia donde en todo momento se buscó no hacer daño y evitar afectar negativamente a los conductores, asimismo al inicio de la investigación se le preguntó a los participantes mediante el consentimiento informado si estaban de acuerdo o no en ser partícipes del estudio de investigación y así se cumplió con el principio ético de autonomía y por último se aplicó en el estudio el principio ético de justicia donde todos los conductores tenían las mismas oportunidades de conformar la muestra siempre y cuando cumplieran con los criterios de inclusión.

IV. RESULTADOS

Tabla 1

Relación entre inteligencia emocional y estrés laboral

| Correlación según Spearman | |
|----------------------------|-------------|
| <i>Rho</i> | .301* |
| <i>P</i> | .034 |
| <i>N</i> | 100 |

En la tabla 1, se muestra a través del coeficiente de correlación de Spearman que la correlación es directa y significativa ($\rho=.301^*$; $p<.034$), estos resultados muestran que no existe una coherencia teórica ya que a mayor Inteligencia Emocional menor Estrés Laboral, además se aprecia que el grado de relación sostienen una correlación débil o baja, dado que el valor oscila entre .30 a .40 (Mondragón, 2014).

Tabla 2*Niveles de estrés laboral*

| Niveles | <i>f</i> | % |
|----------|----------|------|
| Bajo | 8 | 08.0 |
| Moderado | 68 | 68.0 |
| Alto | 24 | 24.0 |
| Total | 100 | 100 |

En la tabla 2, se muestra que el 68% de conductores de auto colectivo presenta niveles moderados de Estrés Laboral, así también un 24% presentan niveles altos y finalmente con un 08% los conductores presentan niveles bajos.

Tabla 3*Niveles de inteligencia emocional*

| Niveles | <i>f</i> | % |
|----------|----------|------|
| Bajo | 20 | 20.0 |
| Moderado | 54 | 54.0 |
| Alto | 26 | 26.0 |
| Total | | 100 |

En la tabla 3, se muestra que el 54% de conductores de auto colectivo presenta niveles moderados de Inteligencia Emocional, asimismo un 26% presentan niveles altos y finalmente con un 20% los conductores presentan niveles bajos.

Tabla 4*Relación entre el estrés laboral y las dimensiones de inteligencia emocional*

| Variables | | D1 | D2 | D3 |
|-------------------|-----------------------|-------------|-------------|-------------|
| | <i>rho</i> | .335* | .285* | .274 |
| Estrés Laboral | <i>p</i> | .017 | .045 | .050 |
| | <i>r</i> ² | .112 | .085 | .075 |
| | <i>n</i> | 100 | 100 | 100 |

En la tabla 4 se muestra la correlación a través del coeficiente de correlación de Spearman que las dimensiones de la variable Inteligencia Emocional (percepción, comprensión y regulación) presentan relación directa y significativa ($p < 0,05$).

Tabla 5*Relación entre inteligencia emocional y dimensiones del estrés laboral*

| | Estrés Laboral | D1 | D2 | D3 | D5 | D6 | D7 |
|-----------------------|----------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| <i>rho</i> | .332** | .134 | .196 | .334* | -.016 | .176 | .186 |
| <i>P</i> | .000 | .354 | .173 | .018 | .911 | .222 | .197 |
| <i>r</i> ² | .110 | .017 | .038 | .111 | -.032 | .030 | .034 |
| <i>N</i> | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |

En la tabla 5 se muestra a través del coeficiente de correlación de Spearman que las dimensiones del Estrés Laboral (Clima Organizacional, Estructura Organizacional, Influencia del Líder, Falta de Cohesión, Respaldo del Grupo) no correlacionan con la variable Inteligencia Emocional ($p > .05$) y solo una dimensión Territorio Organizacional presenta relación significativa ($p = .18$; $p < 0,05$).

Tabla 6*Comparación de inteligencia emocional según edades*

| Variable | Grupos de edad | <i>n</i> | Rango promedio | <i>H</i> | <i>p</i> |
|------------------------|-----------------|----------|----------------|----------|----------|
| | Jóvenes | 50 | 20.28 | | |
| Inteligencia Emocional | Adultos | 40 | 28.98 | 7.875 | .019 |
| | Adultos Mayores | 10 | 37.70 | | |

En la tabla 6, se puede observar los resultados obtenidos estadísticamente del análisis de comparación, mediante la prueba H de Kruskal Wallis, entre la Inteligencia Emocional con la variable sociodemográfica edad, donde se encontraron diferencias significativas ($p=.019$), donde los adultos mayores poseen mayor Inteligencia Emocional en comparación con los jóvenes.

Tabla 7

Comparación de inteligencia emocional en función del grado de instrucción

| Variable/dimensión | Grado de instrucción | <i>n</i> | Rango promedio | <i>U</i> | <i>P</i> |
|------------------------|----------------------|----------|----------------|----------|----------|
| Inteligencia Emocional | Secundaria Completa | 74 | 24.12 | 189.500 | 0.258 |
| | Superior | 26 | 29.42 | | |

En la tabla 7, se muestran los resultados obtenidos del análisis de comparación a través de la prueba U Mann Whitney de la variable sociodemográfica grado de instrucción con la variable Inteligencia Emocional, donde los resultados arrojaron que no existe diferencias significativas ($p>0.05$).

Tabla 8*Correlación de inteligencia emocional según estado civil*

| Variable | Estado civil | <i>n</i> | Rango promedio | <i>H</i> | <i>P</i> |
|------------------------|--------------|----------|----------------|----------|----------|
| | Soltero | 24 | 21.83 | | |
| Inteligencia Emocional | Conviviente | 66 | 26.42 | 1.068 | .586 |
| | Casados | 10 | 28.20 | | |

En la tabla 8, se muestran los resultados estadísticos obtenidos del análisis de comparación mediante la prueba H de Kruskal Wallis, de la Inteligencia Emocional y la variable sociodemográfica estado civil, donde no se encontraron diferencias significativas ya que el valor de significancia es de ($p=.586$).

Tabla 9*Comparación de estrés laboral según edades*

| Variable | Grupo de edad | <i>n</i> | Rango promedio | <i>H</i> | <i>P</i> |
|----------------|-----------------|----------|----------------|----------|----------|
| Estrés Laboral | Jóvenes | 50 | 23.96 | 5.372 | .068 |
| | Adultos | 40 | 23.85 | | |
| | Adultos Mayores | 10 | 39.80 | | |

En la tabla 9, se muestran los resultados estadísticos obtenidos del análisis de comparación mediante la prueba H de Kruskal Wallis, de la variable Estrés Laboral y la variable sociodemográfica edad, donde no se encontraron diferencias significativas ya que el valor de significancia es de ($p=.0.68$).

Tabla 10*Comparación del estrés laboral en función del grado de instrucción*

| Variable/dimensión | Grado de Instrucción | <i>N</i> | Rango promedio | <i>U</i> | <i>P</i> |
|--------------------|----------------------|----------|----------------|----------|----------|
| Estrés Laboral | Secundaria | | | | |
| | Completa | 74 | 23.72 | 174.500 | 0.143 |
| | Superior | 26 | 30.58 | | |

En la tabla 10, se muestran los resultados estadísticos del análisis de comparación del Estrés Laboral según grado de instrucción en los conductores de una empresa de transportes del distrito de Chaupimarca llevándose a cabo a través de la prueba U Mann Whitney, donde los resultados demuestran que no existe diferencias significativas ($p=.143$).

Tabla 11*Comparación de estrés laboral según estado civil*

| Variable | Estado Civil | <i>n</i> | Rango promedio | <i>H</i> | <i>P</i> |
|------------------------|--------------|----------|----------------|----------|-------------|
| | Soltero | 24 | 25.92 | | |
| Inteligencia Emocional | Conviviente | 66 | 25.14 | .077 | .962 |
| | Casados | 10 | 26.90 | | |

En la tabla 11 se muestran los resultados estadísticos obtenidos del análisis de comparación mediante la prueba H de Kruskal Wallis, de la variable Estrés Laboral y la variable sociodemográfica edad, donde no se encontraron diferencias significativas ya que el valor de significancia es de ($p=.692$).

IV. DISCUSIÓN

En el presente estudio realizado cuyo objetivo general fue determinar la relación entre inteligencia emocional y el estrés laboral en conductores de auto colectivo del distrito de Chaupimarca, los resultados obtenidos muestran la existencia de una relación positiva (301*) y significativa entre las dos variables (0.34, $p < 0,05$).

Los resultados encontrados ponen en cuestionamiento los modelos teóricos de Inteligencia Emocional como el modelo mixto de Goleman (2008) quien afirma que se requiere algo más que la inteligencia académica para que nos vaya bien en la vida y que la inteligencia emocional es determinante a la hora de superarse y tener éxito en la vida y que además influye directamente en el bienestar emocional, asimismo los resultados son opuestos a la teoría Selye (1946) ya que según el autor, el estrés es una respuesta del cuerpo humano así las demandas del entorno asimismo estas demandas pueden ser cualquier estímulo más conocidos como agentes estresores y estos a su vez aumentan la necesidad de ajuste del organismo así como que este necesite reequilibrarse, así también otro opuesto teórico sería los estudios encontrados por Tirado et al. (2020) cuya principal conclusión del estudio es que el clima organizacional correlaciona de manera directa y significativa con el estrés laboral es decir a mayor clima laboral mayor estrés laboral, asimismo existe estudios que si presenta una lógica teórica como son los de Gong et al. (2019) donde encontraron una relación negativa entre Inteligencia Emocional y el Burnout ($r = -.16^{**}$ $p < .5$).

Asimismo dentro de los resultados correlacionales obtenidos se aprecia una correlación directa entre la Inteligencia Emocional y Estrés Laboral estos resultados no se sustentan en una lógica teórica, ya que la teoría refiere que a mayor Inteligencia Emocional menor Estrés Laboral presentan las personas y viceversa a menor una mayor será la otra, en lo que concierne a la relación positiva encontrada en una dirección los resultados obtenidos tienen su razón lógica y es que a mayor estrés laboral mayor será la inteligencia emocional de los conductores, el conflicto teórico se presenta cuando a mayor Inteligencia Emocional mayor Estrés laboral, si bien es cierto los conductores poseen Inteligencia Emocional entre moderada y alta según los resultados del estudio es decir los conductores tienen buenos índices de habilidades emocionales, el problema se presentaría cuando los conductores no

pueden expresar su Inteligencia Emocional o no saben cómo manifestarlas ya que la mayor parte del tiempo los conductores están encerrados dentro de sus vehículos y solo se relacionan por poco tiempo con sus pasajeros, esto debido a que los conductores de auto colectivo en el distrito de Chaupimarca de la Ciudad de Cerro de Pasco tienen una ruta corta que costa de 10 minutos de recorrido y de ahí que la mayor parte del tiempo pasan solos dentro del lugar de trabajo, es así que planteo la hipótesis que el conductor por mayor que sea su inteligencia emocional al no poder relacionarse o interactuar muy poco tiempo con sus pasajeros siente igual estrés laboral así posea mucha Inteligencia Emocional, esta situación se presentaría porque el conductor no encuentra el momento adecuado para expresar sus habilidades emocionales como la interpersonal, ya que existen pasajeros que muchas veces se niegan a interactuar con el conductor, es así que daríamos respuesta a nuestros resultados que a mayor Inteligencia Emocional mayor estrés laboral de los conductores.

Uno de los objetivos específicos del estudio fue determinar los porcentajes de Estrés Laboral en conductores de auto colectivo del distrito de Chaupimarca, asimismo se evidencia que un 68% obtiene un nivel moderado, mientras que un 24% de conductores obtienen altos niveles de estrés y finalmente un 8% obtiene un nivel bajo, estos resultados son opuestos a los encontrados por Elizalde (2019) donde los trabajadores obtienen niveles bajos de Estrés Laboral con un 75%, además los resultados obtenidos evidencian que los conductores de auto colectivo del distrito de Chaupimarca están inmersos a una gran cantidad de estímulos estresantes y presentan niveles moderados y altos de estrés, esto debido en gran medida a situaciones estresantes como el tráfico, la mala conducta de algunos pasajeros, las presiones monetarias y otros estresores, estos factores a su vez influyen significativamente en el nivel de estrés que manifiestan dichos conductores.

Es por ello que estas situaciones conflictivas hacen que los conductores se sientan frustrados nerviosos y furiosos, es por eso que vemos muchas peleas entre conductores por simples riñas o por discusiones sin sentido, asimismo los resultados demuestran y corroboran una de las hipótesis específicas que a mayor Inteligencia Emocional mejor manejo del estrés por parte de los conductores de

auto colectivo, esto en gran parte a los porcentajes encontrados en la muestra ya que existe una relación de estrés moderado de 68% con un porcentaje de igual similitud de Inteligencia Emocional de 54 %, los resultados encontrados proponen que los conductores presentan estrés en relación a las habilidades y destrezas emocionales que poseen.

Otro de los objetivos específicos del presente estudio fue determinar los niveles de Inteligencia Emocional de los conductores de auto colectivo del distrito de Chaupimarca, donde los resultados evidencian niveles moderados con un 54%, así como un 26% de conductores presentan niveles altos y un 20% obtiene niveles bajos, los resultados obtenidos en la muestra son semejantes a los encontrados por Mamani y Condori (2022), en donde los autores encontraron niveles moderados y bajos de Inteligencia Emocional que sobresalen con respecto a los niveles altos con menos del 15%. Los resultados también manifiestan que los conductores poseen en gran medida buena inteligencia emocional, esto debido a la constante resolución de conflictos que tienen que pasar a diario y a la gran cantidad de problemas que enfrentan en el trabajo, las destrezas emocionales que presentan los conductores los ayuda a manejar las situaciones estresantes y así pueden manejar de la mejor manera los obstáculos del medio (Goleman, 1995). Estos porcentajes encontrados dentro de la muestra refieren que los conductores debido que su labor está llena de estresores no sucumben ante la sintomatología del estrés porque desarrollan una serie de habilidades emocionales que los ayudan a sobrellevar las presiones a las cuales están sometidos.

Dentro de los objetivos específicos que fue determinar la relación entre el estrés laboral con las dimensiones de Inteligencia Emocional, los resultados encontrados muestran que si existe una relación significativa y positiva entre ambas variables, percepción (.335*, $p=.017$), comprensión (.285*, $p=.045$) y regulación (.274, $p=.050$), estos resultados se asemejan con los encontrados por Mesa (2019), que dentro de sus hallazgos se muestra que la atención emocional es significativa y tiene una correlación directa con el estrés laboral percibido, ansiedad de rasgo y ansiedad de estado, asimismo dentro de los resultados también se encontraron que a mayor claridad emocional existen menores puntuaciones en estrés laboral percibido. En esta correlación se evidencia una lógica teórica ya que como

menciona Salovey y Mayer (1997) en su modelo de Habilidad la Inteligencia Emocional es la capacidad y destreza de percibir así como usar, comprender y tener la capacidad de reconocer las emociones tanto propias como de las demás personas, así también influye en el manejo adaptativo de las propias emociones, según este modelo las emociones nos brindan la oportunidad de solucionar problemas permitiendo la sana adaptación al entorno social, es por ello que los conductores de auto colectivo afrontan con mayor eficacia los estresores a los cuales se enfrentan todos los días esto debido en gran medida a que al estar sometidos a estresores continuos estos desarrollan habilidades emocionales que son muy eficaces para enfrentar las dificultades del trabajo.

De acuerdo con los objetivos específicos que fue determinar la relación entre Inteligencia Emocional y las dimensiones del estrés Laboral, los resultados muestran que las dimensiones (Clima Organizacional $p=.354$; Estructura Organizacional $p=.173$; Influencia del Líder $p=.911$; $p=0.226$ Falta de Cohesión $p=.226$; Respaldo del Grupo $p=.197$) no existe relación significativa ($p>.05$), mientras que en la dimensión (Territorio Organizacional $p=.018$) si existe relación ($p<.05$). Estos datos respaldarían los modelos propuestos por Lazarus y Folkman (1986) en donde afirman que el estrés son esfuerzos tanto cognitivos como conductuales que son cambiantes y se desarrollan para el buen manejo de las demandas específicas internas como externas y que son evaluadas como desbordantes por las personas.

Los resultados encontrados de la correlación entre las dimensiones del Estrés Laboral y la variable Inteligencia Emocional son semejantes a los encontrados por Eyzaguirref (2020), donde encontró que las dimensiones Clima Organizacional $p=401$, Estructura Organizacional $p=256$, Influencia del Líder $p=581$, falta de cohesión $p=310$, Respaldo del Grupo $p=293$, no tiene relación con la Inteligencia Emocional, asimismo se pudo descubrir que la dimensión Territorio Organizacional es igual a los valores de significancia del presente estudio $p=.18$, estos resultados muestran que la Inteligencia Emocional no repercute sobre otras dimensiones del Estrés Laboral solo se correlacionan de forma general, así también estos resultados obtenidos se deberían en gran medida a que una gran parte de los conductores no tienen muy en claro el principio de respetar las reglas y son muy poco colaboradores

con respecto al trabajo en equipo, asimismo al obtener significancia en una sola dimensión que es territorio organizacional mostraría que para ellos el lugar de trabajo es muy importante y tienen una especial consideración.

Dentro de los objetivos comparativos del estudio que fue determinar diferencias significativas de Inteligencia Emocional según edad, grado de instrucción y estado civil, los resultados muestran que se encontraron diferencias entre los jóvenes, adultos y adultos mayores, donde el rango promedio de adultos mayores obtienen niveles de Inteligencia Emocional con un 37.70 en comparación con los adultos con un 28,98 y los jóvenes con un 20.28, los resultados estadísticos que se obtuvieron son similares a los encontrados por Mamani y Condori (2022) que dentro de sus resultados muestran que a mayor edad mayores son los niveles de inteligencia emocional,

Asimismo la muestra en la que basaron los resultados los autores muestran que los docentes con edades de 58 años presentan altos niveles y la muestra más joven presenta bajos niveles de inteligencia emocional, estos resultados ayudarían a explicar que debido en gran medida a los años de experiencia en el sector transporte los conductores poseen un alto grado de habilidades y destrezas emocionales, asimismo al comparar los resultados obtenidos con los estudios de Mamani y Condori también se puede observar que las personas mayores tienen mayor Inteligencia Emocional, es por ello que las personas con más éxito en las empresas son aquellas que tienen un elevado control de sus emociones, además tiene una mayor motivación es por eso que desarrollan habilidades para conocerse a sí mismo como la capacidad de entender emociones en las demás personas (Goleman, 2000).

Asimismo al comparar la Inteligencia Emocional con el grado de instrucción los resultados muestran que no se encontraron diferencias significativas con el grado de instrucción es decir que la Inteligencia Emocional de los conductores no tiene ninguna relación con el grado de instrucción, para Goleman (2008), se requiere algo más que la inteligencia académica al momento de alcanzar el éxito en la vida, es ese componente que muchas veces las personas con pobres niveles de estudio obtienen en mayor medida, también se logra observar que no existe diferencias

entre los convivientes, solteros y casados dentro de la muestra esto debido en gran medida a que para regular nuestras emociones no es necesario ser casado o soltero, es por ello que los conductores según la muestra obtenida obtienen niveles significativos de Inteligencia Emocional sobre todo las personas de mayor edad.

Con respecto a la hipótesis específicas que fue determinar la existencia de diferencias entre el Estrés Laboral de los conductores según edad, grado de instrucción y estado civil, los resultados muestran que no existe relación entre los jóvenes, adultos y adultos mayores, estos resultados mostrarían que todas las personas sienten estrés y no tiene mucha trascendencia la edad para percibir dicho estrés, los resultados obtenidos coinciden con la teoría de Selye (1946), quienes afirman que el estrés psicológico se relacionan con las demandas laborales, el exceso de trabajo, la falta de tiempo y que la edad o sexo son factores que influyen de manera muy poco significativa. Asimismo al determinar la relación entre el estado civil y el Estrés Laboral se obtuvo que no existe relación, estos resultados demuestran que para la manifestación sintomatológica del estrés no importa mucho si la muestra está conformada por personas casadas o solteras.

Asimismo se realizó el análisis del grado de relación entre el Estrés Laboral y el grado de instrucción de los conductores del distrito de Chaupimarca, los resultados muestran que no existe relación entre el grado de Instrucción y el estrés Laboral ($p=.143$), estos resultados obtenidos son parecidos a los encontrados por Morales (2018), cuyos resultados encontrados refieren que no existe diferencias significativas en el grado de estudios, esto debido a que no hallaron grandes diferencias en la muestra de estudio, con alumnos de ESO y con los alumnos de ciclos formativos.

Los resultados obtenidos del estudio son confiables porque en esta investigación se respetó en todo momento el proceso metodológico, como el de validez y confiabilidad donde la variable Inteligencia Emocional arrojó una confiabilidad de .908 y la variable Estrés Laboral arrojó una confiabilidad de .817, asimismo los resultados necesitan de una muestra más alta ya que el grado de alcance del estudio es bajo porque el tamaño del efecto es de (.10), asimismo dentro de las principales limitaciones del estudio se puede observar que se necesita de una

muestra más amplia y variada para poder generalizar los resultados ya que el universo de conductores es muy numeroso.

VI. CONCLUSIONES

Primera: de acuerdo con los resultados obtenidos de correlación entre la variable Inteligencia Emocional y el Estrés Laboral se muestra una relación directa y significativa, asimismo se concluye que los resultados no coinciden con una lógica teórica ya que a mayor inteligencia emocional menor estrés laboral, así también los resultados estadísticos contradicen la hipótesis principal.

Segunda: Así también se evidencia en los resultados que los conductores de auto colectivo del distrito de Chaupimarca presentan niveles superiores entre moderados y altos de Estrés Laboral, asimismo los conductores en un porcentaje mínimo presentan niveles bajos de estrés laboral.

Tercera: de acuerdo con el análisis realizado se concluye que los conductores de auto colectivo del distrito de Chaupimarca presentan niveles superiores, entre moderado y alto de Inteligencia Emocional, además los resultados muestran que los conductores de mayor edad son los que presentan mayores índices de Inteligencia Emocional.

Cuarta: dentro de los resultados obtenidos se muestra que las dimensiones de inteligencia Emocional correlacionan de forma positiva y significativa con el Estrés Laboral en los conductores de auto colectivo del distrito de Chaupimarca y se concluye que los conductores poseen buena Inteligencia emocional.

Quinta: Asimismo se determinó en el estudio que no existe relación entre las dimensiones del Estrés Laboral y la variable Inteligencia Emocional de los conductores de auto colectivo del Distrito de Chaupimarca, donde solo la dimensión clima organizacional correlaciona significativamente.

Sexta: según el análisis de comparación entre Inteligencia Emocional y la variables sociodemográficas edad, grado de instrucción y estado civil se concluye que no existen diferencias significativas y que solo en una variables sociodemográfica se encuentra diferencias significativas que es la edad de los conductores, asimismo se concluye que la Inteligencia Emocional influyen significativamente en la edad de los conductores.

Séptima: finalmente mediante los resultados al correlacionar la variable Estrés Laboral con la variable sociodemográfica edad, estado civil y grado de instrucción no se encontraron diferencias significativas, concluyendo que el Estrés Laboral repercute en todas las áreas de la vida.

VII. RECOMENDACIONES

Primera: realizar futuras investigaciones con muestras distintas a los ya realizados en esta investigación y contar con un mayor número de participantes, con el fin de rechazar, confirmar y ampliar los datos hallados.

Segunda: generar nuevas evidencias que demuestren la influencia de la Inteligencia Emocional con otros tipos de variables como el desempeño laboral o la satisfacción laboral.

Tercera: seguir con las investigaciones enfocadas en entender mejor los aspectos psicológicos que podrían influir en el estrés laboral en los conductores de todo el país.

Cuarta: sensibilizar a los conductores por medio de talleres, charlas y conferencias sobre la importancia del manejo del estrés en el entorno laboral, resaltando el impacto negativo que tiene en la familia, amistades y en la sociedad.

Quinta: incentivar el desarrollo de programas individualizadas enfocadas en desarrollar Inteligencia Emocional como el control de impulsos, habilidades sociales y regulación emocional con la finalidad de disminuir el estrés laboral.

Sexta: a los gerentes de las diferentes empresas de transporte se recomienda intervenir en la identificación de casos de estrés en los conductores.

REFERENCIAS

- Abarca, C., Ramírez, L., y Caycho, T. (2020). *Inteligencia emocional y burnout en docentes de educación inicial de Ayacucho*. *Apuntes Universitarios*, 22(2), 30-45. <https://doi.org/10.17162/au.v10i2.438>
- Asociación Americana de Psicología. (2014). *Principios éticos de los psicólogos y código de conducta* [Archivo PDF]. http://www.psicologia.unam.mx/documentos/pdf/comite_etica/Codigo_APA.pdf
- Brito, D. Santana.T y Pírela, G. (2019). *El Modelo de Inteligencia Emocional de Bar-On en el Perfil Académico Profesional de la FACO/LUZ*. *Ciencia Odontológica* 16(1), 27-40. <https://produccioncientificaluz.org/index.php/article/view/33634>
- Castaño, J. y Páez, M. (2020). *Calidad de vida laboral percibida y competencias emocionales asociadas en jóvenes profesionales*. *Informes Psicológicos*. 2020 Julio; 20(2): p. 139. DOI: <https://doi.org/10.18566/infpsic.v20n2a10>
- Chunga, L., Duarte, E., Magallanes, J., Torres, K., Verde, R., Rodríguez, D. y Morillo, A. (2019). Relationship between labor stress and Burnout syndrome in taxi drivers of the city of Trujillo. Perú, 2019. *Revista Médica Vallejiana*. Volumen 9 Número 1 Artículo original DOI: <https://doi.org/10.18050/revistamedicavallejiana.v9i1.2421>
- Cooper, R. y Sawaf, A. (2004). *La inteligencia emocional aplicada al Liderazgo y a las Organizaciones*. Editorial Norma. <https://rionegro.gov.ar>
- Cui, Y. (2021). *The role of emotional intelligence in workplace transparency and open communication*. *Aggression and Violent Behavior*, March, 101602. DOI: <https://bit.ly/3qhl6L5>
- Domingues, L. (2017). *El odd-ratio y su interpretación como magnitud del efecto de investigación*. *Comentarios de Domínguez-Lara Educ Med*.

<https://www.elsevier.es/es.revista-educacion-medica-71-articulo-el-odds-ratio-su-interpretacion>

- Elizalde, V. (2019). *Estrés y clima laboral en los trabajadores de la caja Huancayo del distrito de Tumbes 2018*. [Tesis]. Archivo digital. <http://repositorio.untumbes.edu.pe/handle/UNITUMBES/404> Ellis
- Eyzaguirre, C. (2020). *Inteligencia emocional y estrés laboral en el personal de recursos humanos en una clínica de salud ocupacional Ica-2020*. [Tesis]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/61992>
- Fernandez, P., Extremera, N., y Ramos, N. (2004). *Validity and reliability of the Spanish modified version of the Trait Meta-Mood Scale*. *Psychol Rep.*, 94(3), 751-755. <https://doi.org/10.2466/pr0.94.3.751-755>
- García, M. y Giménez, S. (2010). La inteligencia emocional y sus principales modelos: Propuesta de un modelo integrador. *Revista Digital del centro del profesorado Cuevas - Olula Almeida*, 46 - 47. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3736408>
- Goleman, D. (1995). *Emotional Intelligence*. Bantam Books. [Books.google.com.pe/books?id=YuybDwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0v=onepage&y&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=YuybDwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0v=onepage&y&f=false)
- Goleman, D. (1995). *Emotional intelligence*. Barcelona: editorial Kairos. [Books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=jvCbDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT2&dq=Goleman,\(1995\).Emot](https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=jvCbDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT2&dq=Goleman,(1995).Emot)
- Goleman, D. (2000). *La Inteligencia Emocional en el trabajo*. Editorial Kairos. <https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url>
- Goleman, D. (2008). *Inteligencia emocional*. Editorial Kairós. https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=mendillo.Personal/La.practica.de.la.inteligencia.emocional.pdf&ved=2ahUKEwiruJzwwp_9Ah

[XWGbKGHXpfDUMQFnoECAwQAQ&usg=AOvVaw0TU3tKOJqFO-vSm9DRf4cy](https://www.amazon.es/Inteligencia-emocional-Importante-Intelectual-Intelligence/dp/1947783424&ved=2ahUKEwixzPDixJ_9AhURCdQKHcfYC-sQFnoECAoQAQ&usg=AOvVaw3_G1MbORs4jcKEhx2KXzHpg)

- Goleman, D. (2018). *La Inteligencia emocional: porque es más importante que el coeficiente intelectual*. Ediciones B. 11pp.
https://www.amazon.es/Inteligencia-emocional-Importante-Intelectual-Intelligence/dp/1947783424&ved=2ahUKEwixzPDixJ_9AhURCdQKHcfYC-sQFnoECAoQAQ&usg=AOvVaw3_G1MbORs4jcKEhx2KXzHpg
- Gong, Z., Chen, Y., & Wang, Y. (2019). *The Influence of Emotional Intelligence on Job Burnout and Job Performance: Mediating Effect of Psychological Capital*. *Frontiers in Psychology*, Volume 10, article 2707.
<https://www.frontiersin.org/articles/10.3389/fpsyg.2019.02707/full>
- González, E., Gómez., y Serpa, L. (2020). *Una mirada sistémica al estrés laboral, revisión y categorización de artículos entre los años 2010 al 2020*. [Tesis]. Barrancabermeja.
https://repositoty.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/7/2_020_estres_laboral.pdf
- Hernández, R., y Mendoza, T. (2018). *Metodología de la investigación, Las rutas cuantitativas, cualitativas y mixtas*. Mc Graw Hill.
http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/SampieriLasRutas.pdf
- Hernández, R. Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*, México, McGraw Hill. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Hernández, R., Fernández, C. y Batista, P. (2010). *Metodología de la investigación* (5 ed.). México D.F.: McGraw-Hill. <https://www.icmujeres.gob.mx/wp-content/uploads/2020/05/Sampieri.Met.Inv.pdf>
- Holmes, T.H., y Rahe, R.H. (1967). *The social readjustment rating scale*. *Journal of Psychosomatic Research*, 11, 213-218.
<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/0022399967900104>

- Jaramillo, D. (2020). *Programa de Inteligencia Emocional para reducir el estrés laboral de los trabajadores en la cooperativa Aprocassi de San Ignacio departamento de Cajamarca 2018*. [Tesis]. Perú <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/6901/Jaramillo%20Abarca%Dilcia.pdf?sequense=1&isAllowed=y>
- Jimenes, M. y Ganzo S. (2018). *Influencia de la inteligencia emocional en la satisfacción laboral en los trabajadores españoles*. *Psicología desde el Caribe*, 35(1), 18-32 <https://redalyc.org/articulo.oa?id=21359522002>
- Jimenez, V. y Ganzo Salamanca, Sergio (2018). *Influencia de la inteligencia emocional en la satisfacción laboral en los trabajadores españoles*. *Psicología desde el Caribe*, 35(1), 18 -32, fecha de Consulta 18 de Junio de 2022. ISSN: Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=201359522002>
- Karasek, R. y Töres, T. (1977). *Modelo demanda-control-apoyo social*.<https://es.scribd.com/document/376069047/Robert-Karasek-yTores-Theorell> - http://www.aeinfo.org/ae/Member/Theorell_T%C3%B6res
- Karp, M., (2019). *Inteligencia emocional y estrés laboral en la sede administrativa de la red de salud San Jerónimo Cusco sur – 2019*. [Tesis]. Disponible en: <http://repositorio.uandina.edu.pe/handle/UAC/281>
- Lazarus, R. y Folkman, S. (1986) *Estrés y procesos cognitivos*. Barcelona: Martínez Roca. <https://www.redalyc.org/pdf/802/80212387009.pdf>
- Littlewood, H., Uribe, J. (2018). *Estrés-desgaste ocupacional: Salud bienestar ocupacional*. En C. Camacho Cristiá (ed). *Psicología organizacional en Latinoamérica* (1.ª ed. pp. 144 – 162). Editorial Manuel Moderno SAC. <https://www.redalyc.org/pdf/778/77829109.pdf>
- Mamani, V.H.C., y Condori, D.Y.C. (2022). La inteligencia emocional y el estrés laboral en docentes universitarios. *Revista Conrado*, 18(S1), 139-146. <https://conrado.ucf.edu.cu/index.php/conrado/article/view/2328>

- Manzini, J. (2000). Declaración de Helsinki: *principios éticos para la investigación médica sobre sujetos humanos*. *Acata Bioethica*, VI(2),321-334. ISSN:0717-5906 <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=55460210>
- Maslach, C. & Jackson, S. (1981a). MBI: *Maslach burnout inventory*: research edition. Palo Alto, California: Consulting Psychologist Pres. https://www.researchgate.net/profile/Christina-Maslach/publication/277816643_The_Maslach_Burnout_Inventory_Manual/links/5574dbd708aeb6d8c01946d7/The-Maslach-Burnout-Inventory-Manual.pdf
- Mateo, P. (2013). *Control del estrés laboral*. FC editorial. <https://www.marcialpons.es/libros/control-del-estres-laboral/9788415683988/>
- Mayer, J. y Salovey, P (1997). *What is emotional Intelligence?* En P. Salovey y D. Sluyter (Eds). *Emotional Development and Emotional Intelligence: Implications for Educators* (pp. 3-31 New York: Basic Books. <https://www.revistadepsicologiayeducacion.es/pdf/4.pdf>
- Mayer, J. y Salovey, P. (1997). *¿Qué es la inteligencia emocional?* En P. Salovey y D. Sluiter (Eds.). *Desarrollo emocional e inteligencia emocional: implicaciones para los educadores* (pags. 3-31) <https://www.redalyc.org/pdf/274/27411927005.pdf>
- Mazzella, A., Sanzero, L., Tan, K., Cherniss, C., Ruggiero, J. y Cimiotti J. (2019). *The relationships between coping, occupational stress, and emotional intelligence in newly hired oncology nurses*. *Psychooncology*, 28(2):278-283. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/30396231/>
- Mejia, C., Chacón, J., Enamorado, O., Garnica, L., Chacón. S. y García, Y. (2019). Factores asociados al estrés laboral en trabajadores de seis países de Latinoamérica. *Revista de la Asociación Española de Especialistas en Medicina del Trabajo*, 28(3), 204-211. <https://pesquisa.bvsalud.org/porta1/resource/pt/ibc-186829>

- Mesa-Castro, N. (2019). *Influencia de la inteligencia emocional percibida en la ansiedad y el estrés laboral de enfermería*. Ene13 (3) www.ene-enfermeria.org
- Ministerio de Salud MINSA. (2022). *Salud mental: El 52.2% de limeños sufre de estrés debido a la pandemia MINSA: obtenido de* <https://www.minsa.gob.pe/newsletter/2021/edicion72/nota4/index.html>
- Morales, F. (2018). *Relaciones entre afrontamiento del estrés cotidiano, autoconcepto, habilidades sociales e inteligencia emocional*, European Journal of Education and Psychology, 11(1) ,41-48 fecha de consulta 24 de junio de 2022. ISSN: 1888-8992, Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=129353356001>
- Organización Internacional del trabajo OIT. (2016). *Estrés en el Trabajo: un reto colectivo*. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---safework/documents/publication/wcms_466549.pdf
- Organización Mundial de la Salud OMS (2016). *La organización del trabajo y el estrés*. Revista serie de Protección de salud de los trabajadores. <https://apps.who.int/iris/handle/10665/42756>
- Organización Mundial de la Salud OMS. (2008). *Sensibilizando sobre el Estrés Laboral en los Países en Desarrollo* http://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/43770/9789243591650_spa.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Organización Mundial de la Salud OMS. (2016). *El estrés laboral: Un reto colectivo para todos en América Latina*. https://www3.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=119_73:workplace-stress-takes-a-toll-on-individuals-employers-and-societies&Itemid=135&lang=es
- Portero, S. (2019). *Estrés laboral, burnout, satisfacción, afrontamiento y salud general del personal sanitario de urgencias*. Edit ecopress 2019.

- Real Academia Española. (2019). *Diccionario de la lengua española*. (Edición del tricentenario). <https://dle.rae.es/resiliencia>.
- Salovey, P. y Mayer, J. (1990). *Emotional intelligence. Imagination, cognition and personality*, 9(1), 185-221, <https://doi.org/10.2190/DUGG-P24E-52WK-6CDG>
- Sánchez, H., Reyes, C. y Mejia, K. (2018). *Manual de términos en Investigación Científica, tecnológica y humanista*. (1ra Edición). Perú: Universidad Ricardo Palma. Consultado en: <https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/n/libro-manual-de-terminos-eninvestigacion.pdf>
- Selye, H. (1946). *El síndrome General de adaptación y las enfermedades de adaptación*. 6 J Clin Endocrinol 1946. pags. 117-184. [file:///C:/Users/ALIEN/Downloads/Dialnet-SindromeDeAdaptacionGeneral-195857%20\(11\).pdf](file:///C:/Users/ALIEN/Downloads/Dialnet-SindromeDeAdaptacionGeneral-195857%20(11).pdf)
- Suarez, A. (2013). Adaptación de la escala de estrés laboral de la OIT-OMS en trabajadores de 25 a 35 años de edad de un contact center de Lima. *Revista PsiqueMag*, 2(1) 33-50. <https://revistas.ucv.edu.pe/index.php/psiquemag/article/view/101>
- Thorndike, L. (1920). Intelligence and its uses, *Harpers Magazine*, 140: 227-235. <https://gwern.net/doc/iq/1920-thorndike.pdf>
- Tirado, V., Torres, T., Redondo., y Jimenez, R. (2020). *Inteligencia emocional, clima organizacional y estrés ocupacional en profesionales que prestan servicios en primera infancia*. DOI: [Researchgate.net/publication/347413734 Inteligencia emocional clima organizacional](https://www.researchgate.net/publication/347413734_Inteligencia_emocional_clima_organizacional).
- Velazquez, M. (2021) *Inteligencia Emocional y Estrés Laboral del personal de enfermería de un hospital público*, [Tesis]. <http://www.repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/84046>

Anexos

Anexo1: Matriz de Consistencia

| PROBLEMA | HIPÓTESIS | OBJETIVOS | VARIABLES E ÍTEMS | | MÉTODO |
|---|--|--|------------------------------------|----------|--|
| | General | General | Variable 1: Inteligencia Emocional | Ítems 24 | Diseño: No experimental y transversal Nivel: Descriptivo-correlacional. |
| | existe relación significativa en los niveles estrés laboral en los conductores de auto colectivo del distrito de Chaupimarca | Determinar la relación entre las variables inteligencia emocional y estrés laboral en conductores de auto colectivo del distrito de Chaupimarca, 2022. | Percepción | | |
| | | | Comprensión | 1 al 24 | |
| | | | Regulación | | |
| ¿Existe relación entre las variables inteligencia emocional y estrés laboral en conductores de auto colectivo del distrito de Chaupimarca 2022? | Específicos | Específicos | Variable 2: Estrés Laboral | Ítems 25 | POBLACIÓN-MUESTRA |
| | a) existe relación significativa en el nivel inteligencia emocional de los conductores de auto colectivo | a) determinar el nivel de estrés laboral en los conductores de auto colectivo. | Dimensiones 7 | | N= 156 n= 100 |
| | b) existe una relación significativa entre las dimensiones de inteligencia emocional y estrés laboral | b). determinar en nivel de inteligencia emocional en los conductores de auto colectivo | Clima Organizacional. | | |
| | c). asimismo existe relación significativa al determinar la inteligencia emocional según edad, grado de instrucción y estado civil | c) encontrar la relación existente entre las dimensiones de inteligencia emocional y estrés laboral en conductores de auto colectivo. | Estructura Organizacional. | | |
| | d) ultimo existe relación significativa del el estrés laboral según edad, grado de instrucción y estado civil. | d) determinar diferencias significativas al comparar la inteligencia emocional y el estrés laboral según edad, grado de instrucción y estado civil | Territorio Organizacional. | | |
| | | e) determinar la existencia de diferencias al comparar el estrés laboral según edad, grado de instrucción y estado civil. | Tecnología | 1 al 25 | Instrumentos |
| | | | Influencia del Líder | | TMMS-24 |
| | | | Falta de Cohesión | | OIT-OMS |
| | | | Respaldo del Grupo | | |

Anexo 2: Operacionalización de variables

| VARIABLE | DEFINICIÓN CONCEPTUAL | DEFINICIÓN OPERACIONAL | DIMENSIONES | INDICADORES | ÍTEMS | ESCALA | VALOR FINAL |
|------------------------|--|---|-------------|---|-------------------------|---------|--|
| Inteligencia Emocional | Las emociones tienen una carga energética muy grande la que nos impulsa a la acción, podemos decir que las emociones son el puente entre el pensamiento y la acción y nuestras acciones determinan nuestros resultados, configurando estos nuestras vidas (Goleman, 1995). | La Inteligencia Emocional se medirá mediante la Escala TMMS-24 conformado por 24 ítems con opciones de Respuesta tipo Likert. | Percepción | Nivel en la capacidad de sentir y expresar los sentimientos de forma adecuada | 1,2,3,4,5,6,7,8 | Ordinal | Muy alto: 33 a más Alto: 33-35 Promedio: 26-35 Muy bajo: 21 o menos |
| | | | Comprensión | Nivel de comprensión emocional | 9,10,11,12,13,14,15,16 | | Muy alto: 36 a más Alto: 26-35 Promedio: 26-27 Muy bajo: 25 o menos |
| | | | Regulación | Nivel de capacidad de regulación emocional | 17,18,19,20,21,22,23,24 | | Muy alto: 36 a más Alto 24-35 Muy bajo: 23 o menos |

| VARIABLE | DEFINICIÓN CONCEPTUAL | DEFINICIÓN OPERACIONAL | DIMENSIONES | INDICADORES | ÍTEM | ESCALA | VALOR FINAL |
|----------------|--|--|---------------------------|---|------------------|---------|---|
| Estrés Laboral | El estrés es una alteración en el equilibrio del organismo causada por la acción de un agente externo o interno y el organismo reacciona ante esto de forma extraordinaria para restaurar dicho equilibrio (Selye, 1956) | El estrés laboral se medirá mediante el cuestionario de la OIT-OMS, constituida por 25 reactivos, con respuesta tipo Likert. | Clima Organizacional | Valor de tarea Sentimiento de útil Percepción de importancia | 1, 10, 11, 20 | Ordinal | Alto nivel de estrés: 25-28 Nivel intermedio de 15-24 Bajo nivel de estrés 4-14 |
| | | | Estructura Organizacional | Percepción de placer Autorrealización Agrado de tareas Agrado de actividad | 2,17,24 | | |
| | | | Territorio Organizacional | Distribución física Comodidad de ambiente | 3,15,22 | | Alto nivel de estrés de 19-21 Nivel intermedio 15-18 Bajo nivel 3-11 |
| | | | Tecnología | Horario | 4,14,25 | | |
| | | | Influencia del Líder | Relación con el trabajo Familiaridad organizacional | 5,6,13, 17 | | Alto nivel de estrés: 25-28 Nivel intermedio de 15-24 Bajo nivel de estrés 4-14 |
| | | | Falta de Cohesión | Aspecto social Aspecto personal Reconocimiento | 7,9,18, 21 | | |
| | | | Respaldo del Grupo | Percepción de salario Horas extras | 8,19,23 | | Alto nivel de estrés de 19-21 Nivel intermedio 15-18 Bajo nivel 3-11: |

Anexo 3: Validez de los instrumentos de Inteligencia emocional y estrés Laboral

Análisis de validez ítem-test Inteligencia emocional

| Predictor | Correlación Ítem-test | Predictor | Correlación Ítem-test | Predictor | Correlación Ítem-test |
|-----------|-----------------------|-----------|-----------------------|-----------|-----------------------|
| ÍTEM1 | .888 | ÍTEM11 | .888 | ÍTEM21 | .890 |
| ÍTEM2 | .892 | ÍTEM12 | .892 | ÍTEM22 | .885 |
| ÍTEM3 | .893 | ÍTEM13 | .885 | ÍTEM23 | .886 |
| ÍTEM4 | .887 | ÍTEM14 | .886 | ÍTEM24 | .883 |
| ÍTEM5 | .886 | ÍTEM15 | .893 | | |
| ÍTEM6 | .884 | ÍTEM16 | .890 | | |
| ÍTEM7 | .890 | ÍTEM17 | .885 | | |
| ÍTEM8 | .885 | ÍTEM18 | .886 | | |
| ÍTEM9 | .886 | ÍTEM19 | .883 | | |
| ÍTEM10 | .883 | ÍTEM20 | .888 | | |

Análisis de validez ítem-test Estrés laboral

| Predictor | Correlación Ítem-test | Predictor | Correlación Ítem-test | Predictor | Correlación Ítem-test |
|-----------|-----------------------|-----------|-----------------------|-----------|-----------------------|
| ÍTEM1 | .891 | ÍTEM11 | .881 | ITEM21 | .881 |
| ÍTEM2 | .894 | ÍTEM12 | .880 | ITEM22 | .880 |
| ÍTEM3 | .894 | ÍTEM13 | .880 | ITEM23 | .884 |
| ÍTEM4 | .881 | ÍTEM14 | .884 | ITEM24 | .882 |
| ÍTEM5 | .880 | ÍTEM15 | .884 | ITEM25 | .888 |
| ÍTEM6 | .880 | ÍTEM16 | .884 | | |
| ÍTEM7 | .884 | ÍTEM17 | .884 | | |
| ÍTEM8 | .882 | ÍTEM18 | .882 | | |
| ÍTEM9 | .888 | ÍTEM19 | .888 | | |
| ÍTEM10 | .893 | ÍTEM20 | .893 | | |

Anexo 4: Instrumentos

Cuestionario para medir la inteligencia emocional TMMS-24

Apellidos y nombres: _____ Fecha: _____ Edad: ____
 _____ Sexo: Femenino () Masculino ()

Instrucciones: El cuestionario como los ítems que a continuación se le presentan tiene como finalidad medir la inteligencia emocional que tienen los trabajadores. Por ello, le solicitó amablemente que por marque con una X aquella respuesta de la escala que más se acerque a lo que usted asocia con la realidad.

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|-------|-----------|---------------|-------------------------|--------------------|
| NUNCA | RARAMENTE | ALGUNAS VECES | CON BASTANTE FRECUENCIA | MUY FRECUENTEMENTE |

| | | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|---|
| 1 | Presto mucha atención a mis sentimientos | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2 | Normalmente me preocupo mucho por lo que siento | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3 | Normalmente dedico tiempo a pensar en mis emociones. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4 | Pienso que merece la pena prestar atención a mis emociones y estado de ánimo. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 5 | Dejo que mis sentimientos afecten a mis pensamientos | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 6 | Pienso en mi estado de ánimo constantemente. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 7 | A menudo pienso en mis sentimientos | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 8 | Presto mucha atención a cómo me siento | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 9 | Tengo claros mis sentimientos | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 10 | Frecuentemente puedo definir mis sentimientos. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 11 | Casi siempre sé cómo me siento | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 12 | Normalmente conozco mis sentimientos sobre las personas | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 13 | A menudo me doy cuenta de mis sentimientos en diferentes situaciones. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 14 | Siempre puedo decir cómo me siento | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 15 | A veces puedo decir cuáles son mis emociones | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 16 | Puedo llegar a comprender mis sentimientos | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

| | | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|---|
| 17 | Aunque a veces me siento triste, suelo tener una visión optimista | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 18 | Aunque me sienta mal , procuro pensar en cosas agradables | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 19 | Cuando estoy triste, pienso en todos los placeres de la vida | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 20 | Intento tener pensamientos positivos, aunque me sienta mal | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 21 | Si doy demasiadas vueltas a las cosas, complicándolas, trato de calmarme. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 22 | Me preocupo por tener un buen estado de ánimo | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 23 | Tengo mucha energía cuando me siento feliz. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 24 | Cuando estoy enfadado intento cambiar mi estado de ánimo | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

Cuestionario para medir el estrés laboral OIT-OMS

Apellidos y nombres: _____ Fecha: ____ _ Edad: _____ Sexo: Femenina__ Masculino _

Instrucciones: El cuestionario como los ítems que a continuación se le presentan tiene como finalidad medir el estrés laboral que tienen los trabajadores. Por ello, le solicitó amablemente que por marque con una X aquella respuesta de la escala que más se acerque a lo que usted asocia con la realidad.

| N | ITEMS | NUNCA | RARAS VECES | OCCASI ONALM ENTE | ALGUN AS VECES | FREC U ENTE | GENERAL MENTE | SIEMPRE |
|-----|--|-------|----------------|-------------------------|----------------------|-------------------|------------------|---------|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 1. | El que no comprenda las metas y misión de la empresa me causa estrés | | | | | | | |
| 2. | El rendirle informes a mis supervisores y a mis subordinados me estresa | | | | | | | |
| 3. | El que no esté en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo me produce estrés | | | | | | | |
| 4. | El que el equipo disponible para llevar a cabo mi trabajo sea limitado me estresa | | | | | | | |
| 5. | El que mi supervisor no dé la cara por mí, ante los jefes me estresa | | | | | | | |
| 6. | El que mi supervisor no me respete me estresa | | | | | | | |
| 7. | El que no sea parte de un equipo de trabajo que colabore estrechamente me causa estrés | | | | | | | |
| 8. | El que mi equipo de trabajo no me respalde en mis metas me causa estrés | | | | | | | |
| 9. | El que mi equipo de trabajo no tenga prestigio ni valor dentro de la empresa me causa estrés | | | | | | | |
| 10. | El que la forma en que trabaja la empresa no sea clara me estresa | | | | | | | |
| 11. | El que las políticas generales de la gerencia impidan mi buen desempeño me estresa | | | | | | | |
| 12. | El que las personas que están a mi nivel dentro de la empresa tengamos poco control sobre el trabajo me causa estrés | | | | | | | |
| 13. | El que mi supervisor no se preocupe por mi bienestar me estresa | | | | | | | |
| 14. | El no tener el conocimiento técnico para competir dentro de la empresa me estresa | | | | | | | |
| 15. | El no tener un espacio privado en mi trabajo me estresa | | | | | | | |
| 16. | El que se maneje mucho papeleo dentro de la empresa me causa estrés | | | | | | | |
| 17. | El que mi supervisor no tenga confianza en el desempeño de mi trabajo me causa estrés | | | | | | | |
| 18. | El que mi equipo de trabajo se encuentre desorganizado me estresa | | | | | | | |
| 19. | El que mi equipo no me brinde protección en relación con las injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes me causa estrés | | | | | | | |
| 20. | El que la empresa carezca de dirección y objetivos me causa estrés | | | | | | | |
| 21. | El que mi equipo de trabajo me presione demasiado me causa estrés | | | | | | | |

| | | | | | | | | |
|-----|---|--|--|--|--|--|--|--|
| 22. | El que tenga que trabajar con miembros de otros departamentos me estresa | | | | | | | |
| 23. | El que mi equipo de trabajo no me brinde ayuda técnica cuando lo necesita me causa estrés | | | | | | | |
| 24. | El que no respeten a mis supervisores, a mí y a los que están debajo de mí, me causa estrés | | | | | | | |
| 25. | El no contar con la tecnología adecuada para hacer un trabajo de calidad me causa estrés | | | | | | | |

Anexo 5:

Instrumentos de acceso libre

Cuestionario Inteligencia Emociona igualmente se pidió autorización a la mag. Mey Ling Chang Quien adaptó el instrumento al contexto peruano

Relación entre inteligencia emocional y respuesta al estrés en pacientes ambulatorios del servicio de psicología de una clínica de Lima Metropolitana

Descripción del Artículo

La presente investigación tiene como objetivo conocer la relación entre inteligencia emocional y respuesta al estrés en pacientes ambulatorios que acuden al servicio de psicología de una clínica de Lima Metropolitana. El nivel y tipo de investigación es básica y descriptiva mientras que el diseño es...

Descripción completa

| | |
|------------------------------|---|
| Autor Principal: | Chang Marcovich, Mey Ling Rosa |
| Formato: | tesis de grado |
| Fecha de Publicación: | 2017 |
| Lenguaje: | español |
| Nivel de acceso: | acceso abierto |
| Materia: | Inteligencia Emocional Estrés Psicológico Pacientes Ambulatorios Epidemiología Descriptiva |
| Enlace del recurso: | http://repositorio.upch.edu.pe/handle/upch/818 |
| Institución: | Universidad Peruana Cayetano Heredia |
| Repositorio: | UPCH-Institucional |
| OAI Identifier: | oai:repositorio.upch.edu.pe:upch/818 |

Instrumento obtenido del repositorio ALICIA:

Repositorio: Repositorio Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica (CONCYTEC)

OAI identifier: oai:repositorio.upch.edu.pe:upch/818

Enlace de dirección <http://revistas.ucv.edu.pe/index.php/psiquemag/issue/download/208/Psiquemag>

%202013-3



Mey Ling



19 ENE. A LAS 6:24 P. M.

Estimada Mey Ling soy Juan jhonel Pérez mora estudiante de psicología de la universidad cesar Vallejo con código de alumno 7002853603 con DNI 42413036, actualmente estoy realizando mi tesis titulada inteligencia emocional y estrés laboral en conductores de auto colectivo del distrito de Chaupimarca 2022 es por ello que áculo a su despacho como autora de la adaptación del instrumento tmms 24 es por ello que solicito permiso o autorización para utilizar dicho instrumento

Esta autorización solo será utilizada para dicha autorización y no tendrá ningún fin de lucro

Espero su autorización y gracias por el tiempo brindado a mi solicitud



19 ENE. A LAS 6:43 P. M.



Hola si esta bien

Ahora pueden enviarse mensajes, llamarse y ver información, como su estado activo y cuándo levan los mensajes



Mensaje



Instrumento de acceso libre igualmente se pidió permiso a los autores originales

Instrumento obtenido de una revista:

Revista: PSIQUEMAG/ Revista Científica Digital de Psicología ISSN: 2307-0846

Enlace de dirección:

<http://revistas.ucv.edu.pe/index.php/psiquemag/issue/download/208/Psiquemag>

%202013-3

Adaptación de la Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS en trabajadores de 25 a 35 años de edad de un Contact Center de Lima

Adaptación de la Escala de estrés Laboral de la OIT-OMS en trabajadores de 25 a 35 años de edad de un Contact Center de Lima

Mg. Ángela Suárez Tunanña
Docente de la Universidad César Vallejo
asuarez@ucv.edu.pe




Resumen

Se adapta la Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS. En una muestra de 203 trabajadores que se desempeñan como asesores telefónicos, entre los que se encuentran 89 trabajadores en el área de Atención al Cliente y 114 en el área de Ventas de un Contact Center de Lima. Los resultados indican que la Escala de Estrés Laboral obtiene adecuadas propiedades psicométricas: Confiabilidad por el método de consistencia interna (Alfa de

Abstract

Stress Scale of the OIT-OMS was adapted. In a sample of 203 employees who work as telephone assistant, among which 89 are in the Customer Service area and 114 in the area of a Sales Contact Center of Lima. The results indicate that the the Job Stress Scale gets adequate psychometric properties: Reliability through the method of internal consistency (Cronbach's alpha



Por favor solicito autorización para utilizar el instrumento de su autoría 

Recibidos



Juan jhonel Perezmora 19 ene.
para secretariaosra



Estamos Sres de la OIT
Soy Juan jhonel Pérez mora estudiante de la universi Cesar Vallejo, con código 7002853603, nr de DNI 424 actualmente estoy realizando mi tesis titulada "intelig emocional y estrés laboral en conductores de auto colectivo del Distrito de Chaupimarca 2022" es por e áculo a su organización como ente de investigación materia laboral, para solicitar el PERMISO O AUTORIZACIÓN PARA UTILIZAR LA ESCALA DE ESTI LABORAL OIT-OMS
Esta autorización solo se utilizará para dicha investig y no tendrá ningún tipo de lucro. La autorización se p dar mediante una respuesta a este mismo correo Espero su autorización y gracias por el tiempo brinda mi solicitud

2



Mail Delivery Subsys... Hace 4 días
para mí



anexo 6:

documento de consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO

El presente trabajo de investigación titulado "INTELIGENCIA EMOCIONAL Y ESTRÉS LABORAL EN CONDUCTORES DE AUTO COLECTIVO DEL DISTRITO DE CHAUPIMARCA 2022" realizado por el bachiller Juan Jhonel Perez Mora, para obtener el grado de licenciado de Psicología de la Universidad Cesar Vallejo

Para llevar a cabo la presente investigación se requiere de su participación, el proceso consta de completar 2 cuestionarios con una duración aproximada de 25 minutos. Los datos serán tratados confidencialmente y utilizados únicamente para fines académicos, se solicita colocar su número de DNI como evidencia de haber sido informado sobre el objetivo y procedimientos de la investigación.

Yo, Leonardo Deudor Lopez DNI N° 04003794 acepto ser participe en la investigación, siendo consciente de la información manifestada sobre los alcances de su desarrollo.



Firma

Anexo 7:

autorización para el uso de instrumentos por parte de la empresa "EL ORGULLO"

EMPRESA DE TRANSPORTES EL ORGULLO S.A

Yo Raul J. Huaricapcha Espinoza Tengo el agrado de dirigirme a UD. en calidad de presidente de la empresa de transportes "EL ORGULLO" con ruc Nº 20573241801 y por medio de la presente autorizar al Sr. Juan Jhonel Perez Mora alumno de la Universidad Cesar Vallejo a aplicar los instrumentos de evaluación psicológica, cuestionario de Inteligencia Emocional (TMM-S24) y la escala de Estrés Laboral OIT-OMS para su estudio de investigación titulada "Inteligencia emocional y estrés laboral en conductores de auto colectivo del distrito de Chaupimarca 2022" a llevarse a cabo los días 1 y 2 DE Julio del 2022 previa coordinación con mi despacho.

Hago propicia la ocasión para expresarle los sentimientos de mi consideración

Atentamente

E.T "EL ORGULLO"
R. J. Huaricapcha Espinoza
R. J. HUARICAPCHA ESPINOZA
PRESIDENTE

Pasco 29 de Noviembre del 2022



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE HUMANIDADES
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, MAX HAMILTON CHAUCA CALVO, docente de la FACULTAD DE HUMANIDADES de la escuela profesional de PSICOLOGÍA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ATE, asesor de Tesis titulada: "Inteligencia emocional y estrés laboral en conductores de auto colectivo del distrito de Chaupimarca, 2022", cuyo autor es PEREZ MORA JUAN JHONEL, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 18.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 02 de Diciembre del 2022

| Apellidos y Nombres del Asesor: | Firma |
|--|--|
| MAX HAMILTON CHAUCA CALVO DNI: 08035455 ORCID: 0000-0003-0909-5424 | Firmado electrónicamente por: MCHAUCAC el 29- 12-2022 07:05:28 |

Código documento Trilce: TRI - 0467507