



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

Inteligencia emocional y estrés laboral en los trabajadores de la
Municipalidad Distrital de Carmen Alto – Ayacucho, 2022.

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Psicología

AUTORAS:

Berrocal Llallahui, Eunice (orcid.org/0000-0002-3186-8668)

Melendez Huaman, Gabriela Amelia (orcid.org/0000-0002-54081622)

ASESORA:

Dra. Vásquez Varas, Giuliana (orcid.org/0000-0003-3941-1707)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Desarrollo Organizacional

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

LIMA – PERÚ

2022

Dedicatoria

A mis padres quienes desde el inicio de la carrera profesional me brindaron su apoyo incondicional, a Dios por brindarme esta hermosa parte de mi vida profesional a lado de mi familia. También a mi esposo Yonny, quien me apoya para lograr cumplir los planes que tenemos.

Eunice Berrocal Llallahui.

A mis padres, quienes me dieron su apoyo incondicional, a mi hijo, quien es mi mayor motivación, a Darlene y José, por su acompañamiento, y a mi Papito Samuel, quien confiaba plenamente en mí, y ahora es un angelito en mi vida, que sé que está muy orgulloso de mi desde donde esté.

Gabriela Meléndez Huamán

Agradecimiento

Agradezco primero a Dios por brindarme salud y proveernos en todo tiempo, a nuestra asesora Vásquez Varas Giuliana por brindarnos la información y guía necesaria para culminar de realizar el informe de investigación.

Eunice Berrocal Llallahui.

A Dios, por darme salud y vida, a toda mi familia por creer en mí siempre, dándome ejemplo de humildad, superación y enseñándome a valorar todo en la vida, llevando conmigo este consejo “que sin sacrificio no existiría el éxito”. Finalmente, a la doctora Giuliana por su guía en todo este tiempo de prepararla tesis.

Gabriela Meléndez Huamán.

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	16
3.1. Tipo y diseño de investigación	16
3.2. Variables y operacionalización	17
3.3. Población, muestra y muestreo	18
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	19
3.5. Procedimientos	23
3.6. Método de análisis de datos	23
3.7. Aspectos éticos	23
IV. RESULTADOS	25
V. DISCUSIÓN	29
VI. CONCLUSIONES	34
VII. RECOMENDACIONES	35
REFERENCIAS	36
ANEXOS	42

Índice de tablas

Tabla 1. Relación entre inteligencia emocional y estrés laboral	25
Tabla 2. Relación entre la dimensión atención emocional y estrés laboral	26
Tabla 3. Relación entre la dimensión claridad emocional y estrés laboral	27
Tabla 4. Relación entre la dimensión reparación emocional y estrés laboral	28

Resumen

Esta investigación tuvo por objetivo principal determinar la relación entre la inteligencia emocional y el estrés laboral en los trabajadores en una Municipalidad Distrital de la provincia de Huamanga región de Ayacucho-2022. Para ello, nos remontamos al alcance metodológico de tipo descriptivo - correlacional de diseño no experimental; de enfoque cuantitativo. Para medir la variable inteligencia emocional, se empleó la escala Trait-Meta Mood Scale-24 (MMTS), y para evaluar los pensamientos y sentimientos de los individuos respecto a su trabajo y el estrés laboral crónico en el mismo, se hizo uso del Inventario de Burnout de Maslach (MBI); quedando demostrado estadísticamente una relación inversa (negativa) considerable ($\rho = -.585^{**}$) significativa ($p < 0.01$) entre inteligencia emocional y estrés crónico; por lo que se acepta la hipótesis general que indica la existencia de relación significativa entre ambas variables, deduciendo que, a un menor nivel de índice sobre inteligencia emocional por los colaboradores, mayor nivel de estrés laboral presentan. Por lo que se concluye, que los colaboradores al poseer la capacidad para atender, aclarar y regular sus propias emociones, podrán gestionar y minimizar los factores que impulsan el desarrollo del desapego con el trabajo, el agotamiento y el mal desempeño en sus labores, y con ello teniendo malas formas de reaccionar ante el estrés laboral.

Palabras clave: Inteligencia emocional, estrés laboral, colaboradores.

Abstract

The main objective of this research was to determine the relationship between emotional intelligence and work stress in workers in a District Municipality in the province of Huamanga, Ayacucho region-2022. To do this, we go back to the descriptive-correlational methodological scope of non-experimental design; quantitative approach. To measure the emotional intelligence variable, the Trait-Meta Mood Scale-24 (MMTS) scale was used, and to evaluate the thoughts and feelings of individuals regarding their job and chronic job stress at work, the Inventory of Maslach Burnout (MBI); statistically demonstrating a considerable ($\rho = -.585^{**}$) significant ($p < .01$) inverse (negative) relationship between emotional intelligence and work stress; Therefore, the general hypothesis that indicates the existence of a significant relationship between both variables is accepted, deducing that, at a lower level of index on emotional intelligence by the collaborators, a higher level of work stress is presented. Therefore, it is concluded that the collaborators, having the ability to attend to, clarify and regulate their own emotions, will be able to manage and minimize the factors that promote the development of detachment from work, exhaustion and poor performance in their work, and thereby having bad ways of reacting to work stress.

Keywords: Emotional intelligence, work stress, collaborators.

I. INTRODUCCIÓN

Las empresas actuales reclutan o capacitan a empleados potenciales que se encuentran dispuestos a ir más allá de sus roles establecidos para mejorar el desempeño. Sin embargo, al mejorar el desempeño organizacional de las empresas, la carga de trabajo y la presión laboral de los empleados aumentaron. Por lo tanto, el estrés laboral, que puede ocurrir fácilmente en un entorno de alta presión, es un problema común en las empresas u organizaciones (Madrid et al., 2018). El problema del estrés laboral ha afectado el desempeño laboral e hizo que se disminuya, lo que provocó un agotamiento más grave, formando un círculo vicioso y, en última instancia, afectó el desempeño de la organización. Se han reportado estudios que han documentado el hecho de que el agotamiento laboral podría tener muchos efectos negativos. El estrés no solo redujo el desempeño laboral y la satisfacción laboral, sino también aumentó la tasa de ausentismo/separación, perjudicando en un 75.6% la oportunidad de realización personal (Lado y Alonso, 2017).

Al igual que en el año 2020, los trabajadores estadounidenses en general, experimentaron mayores tasas de agotamiento en 2021 y, según la Encuesta de trabajo y bienestar de 2021 de la APA de 1501 trabajadores adultos de EE. UU, el 79 % de los empleados había experimentado estrés relacionado con el trabajo en el mes anterior a la encuesta. Casi 3 de cada 5 empleados informaron impactos negativos del estrés relacionado con el trabajo, incluida la falta de interés, motivación o energía (26 %) y falta de esfuerzo en el trabajo (19 %). Mientras tanto, el 36 % informó cansancio cognitivo, el 32 % informó agotamiento emocional y un asombroso 44 % informó fatiga física, un aumento del 38 % desde 2019 (Odonkor y Adams, 2021).

Con la finalidad de amortiguar el escenario negativo en las organizaciones, a causa del estrés en los trabajadores, más del 64.3% de entidades han previsto la importancia de las capacitaciones respecto a la gestión de competencias emocionales en sus colaboradores, en ese sentido, un estudio, en Guatemala, reveló que el 54.6% de los trabajadores se mostraron motivados en su área de trabajo, porque tuvieron la actitud necesaria en la organización, de igual forma el 35.3% evidenció autoconciencia emocional, el 32% presentó habilidades

sociales y el 38.3% de ellos conto con empatía. Goleman en 1999, mencionó que el éxito del personal, va a depender en gran parte de la gestión de sus emociones; demostrándose en este estudio que el 53.2% presentó un alto nivel de desempeño laboral; no obstante, aún las cifras son promedio, y los porcentajes de estrés altos (Aragón, 2019).

Ante ello, se ha puesto en evidencia la información referente a 2,050 de personas que han reflejado que al menos un 70% de encuestados de Perú, padecen malestares de estrés laboral, al mismo tiempo que el 71% ha mostrado síntomas de depresión, causas que ha generado que sufran un estrés crónico. Además, un 39% de ellos ha indicado que tuvo una relación con el tipo de trabajo, el 27% afirma que se relacionó con el desempleo y un 18% con las responsabilidades que poseen. Tan solo el 29% de los individuos que han dado respuesta a las preguntas del sondeo han asegurado no haber tenido depresión por el estrés laboral crónico (Info Capital Humano, 2022).

En esta perspectiva los trabajadores de la Municipalidad, han desempeñado diferentes funciones en sus labores diarias de acuerdo al área a la que pertenecen, en este quehacer diario presentaron deficiencias en la calidad de atención al usuario interno, también tuvieron múltiples deficiencias en la gestión administrativa, ocasionando procesos administrativos lentos, razón por la cual existieron discusiones ocasionales en los procesos, esto posiblemente se debió a una inadecuada regulación de emociones, perjudicándolos al momento de hacer la toma de decisiones, todo ello ha podido repercutir en el trato o actitud de los jefes superiores hacia el resto de los trabajadores, probablemente estos inconveniente ha llevado a situaciones estresantes a los trabajadores de la entidad municipal.

Siendo fundamental comprender que, de no abordarse la problemática, así como la posible relación entre constructos, generará sentimientos negativos en el colaborador, perjudicando su desempeño, por tal motivo ha causado un interés por parte de los investigadores realizar la actual investigación y, por ende, ha otorgado el nacimiento de la interrogante siguiente: ¿Cuál es la relación entre la inteligencia emocional y el estrés laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Carmen alto, departamento de Ayacucho - 2022? Así mismo, se plantea como problema general: ¿Cuál es la relación entre la

inteligencia emocional y el estrés laboral en los trabajadores en una Municipalidad Distrital de la provincia de Huamanga, departamento de Ayacucho

- 2022?

A partir de lo mencionado, la investigación presentó una justificación teórica pues mediante los resultados obtenidos permitió reforzar e incrementar el conocimiento respecto a las variables estudiadas, así como tener un escaso entendimiento con relación al comportamiento de las variables. También presentó una justificación metodológica, pues ha permitido emplear instrumentos validados tanto sobre inteligencia emocional como de estrés laboral, y comprobar su capacidad de evaluación en escenarios similares. Mientras que, de manera práctica, el estudio ha permitido tener un panorama más amplio al identificar cual es la circunstancia actual del personal respecto a su capacidad para gestionar y comprender sus emociones a partir de sus actividades cotidianas en el trabajo y cómo ello se refleja en torno a la generación de estrés. Finalmente, el estudio es relevante, porque clarificó el escenario respecto al estado situacional que presentan los colaboradores, lo que, a su vez, con los resultados expuestos, la institución ha podido tenerlo en cuenta para establecer lineamientos o mejoras políticas a fin de buscar reducir los niveles de estrés de los trabajadores o potenciar sus niveles de inteligencia emocional.

Para lograr los fines propuestos, se estableció como objetivo general: Determinar la relación entre la inteligencia emocional y el estrés laboral en los trabajadores de una Municipalidad Distrital de la provincia de Huamanga, departamento de Ayacucho-2022. Siendo los objetivos específicos: a) Identificar qué relación existe entre la dimensión atención emocional y estrés laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Carmen alto, departamento de Ayacucho-2022, b) Identificar qué relación existe entre la dimensión claridad emocional y estrés laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Carmen Alto, departamento de Ayacucho- 2022, c) Precisar qué relación existe entre la dimensión reparación emocional y estrés laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Carmen alto departamento de Ayacucho — 2022.

En consecuencia, se tomó como hipótesis general: existe relación significativa e inversa entre la inteligencia emocional y el estrés laboral en los trabajadores de una Municipalidad Distrital de la provincia de Huamanga,

departamento de Ayacucho -2022. Asimismo, las hipótesis específicas fueron las siguientes: a) Existe relación significativa e inversa entre la dimensión atención emocional y estrés laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Carmen alto, departamento de Ayacucho-2022, b) Existe relación significativa e inversa entre la dimensión claridad emocional y estrés laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Carmen alto, departamento de Ayacucho- 2022, c) Existe relación significativa e inversa entre la dimensión reparación emocional y estrés laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Carmen alto, departamento de Ayacucho-2022.

II. MARCO TEÓRICO

En el contexto internacional, Hatta y Abdullah (2020) en su estudio “El papel de la inteligencia emocional en el estrés laboral y el rendimiento laboral” en Malasia. Tuvieron como objetivo señalar el rol de la inteligencia emocional en el estrés laboral. En el aspecto metodológico fue cuantitativa, correlacional, no experimental, en una muestra compuesta por docentes pertenecientes a 30 escuelas a quienes se les administró como instrumento el cuestionario. Se encontró que, acorde con el coeficiente en correlación de Pearson, el estrés en el trabajo se correlacionó negativa y significativamente con la inteligencia emocional con un valor de correlación de $r = - 0.317$. La relación fue significativa a $p < 0,05 = 0,02$; concluyendo que mayor nivel de estrés, menor nivel de inteligencia emocional presenta los docentes.

De igual manera, Gong et al. (2019) en su investigación “El empoderamiento psicológico y el compromiso laboral como roles mediadores entre la inteligencia emocional rasgo y la satisfacción laboral” en China. Presentó a manera de propósito analizar la correspondencia en medio de la inteligencia emocional en el Burnout laboral y desempeño laboral, como mediador del capital psicológico. La investigación fue cuantitativa, correlacional, no experimental, en una muestra de 450 colaboradores a los cuales se le administró a modo de instrumento un cuestionario. Sus resultados revelaron que las variables burnout laboral ($p < 0.01$) y desempeño laboral ($p < 0.001$) tienen diferencias significativas; concluyendo que las empresas pueden mejorar su desempeño y desarrollo organizacional mejorando la IE y el capital psicológico de sus empleados.

Cabrera et al., (2018) en su investigación “Inteligencia Emocional y su relación con el Síndrome de Burnout, Estrés percibido y compromiso en una muestra de estudiantes universitarios en Arica” en Chile. Presentaron a modo de finalidad determinar la correlación entre inteligencia emocional, síndrome de burnout, estrés percibido y compromiso, siendo un estudio cuantitativo,

Descriptivo correlacional, no experimental, participando 217 personas, a ellos se les administró a manera de instrumento, el cuestionario. Se reveló por medio de resultados que la inteligencia emocional actúa como regulador y agente preventivo a la aparición de burnout y estrés debido a que se halló un $p < 0.05$, confirmando la existencia de una relación entre ambas. De manera que, los estudiantes pueden reducir niveles de burnout o estrés a través del manejo de sus emociones, potenciando la motivación, energía, haciendo frente a las demandas académicas.

Galindo (2018) en su estudio “Inteligencia emocional y estrés en trabajadores de una empresa textil en Atlacomulco” en México. El objetivo fue de señalar la correlación entre nivel de inteligencia emocional y estrés laboral en los empleadores de una compañía textil, la cual se encuentra en la región industrial de Atlacomulco, cuya muestra es integrada por 90 empleados; el estudio contó con un diseño de tipo no experimental transversal y de nivel correlacional; por lo que se administraron dos cuestionarios, encontrando correlación significativa, con un coeficiente de $r = -0.794$. Concluyendo que la correspondencia establecida en medio de la inteligencia emocional y el estrés laboral es significativa, de modo que, ante menor moderación de las emociones, se presentará un nivel más alto de estrés laboral.

Así mismo, en el contexto nacional, Jauregui (2019) en su estudio “Inteligencia emocional y estrés laboral en los colaboradores de un área de Comisión de Protección al Consumidor en Lima” en Perú. Tuvo como objeto determinar la correspondencia entre inteligencia emocional y estrés laboral en participantes de un área de comisión de protección al consumidor, con una población de 50 colaboradores. La metodología fue de diseño experimental - transversal, del tipo aplicado, de enfoque cuantitativo y con el nivel descriptivo-correlacional, empleó como instrumento al cuestionario (escala de Likert). El resultado obtenido fue una correlación de Spearman de $-0,746$ y una significancia bilateral de (0.000). Concluyendo que existe una fuerte correlación entre variables en colaboradores de un área en Comisión de Protección al Consumidor.

También, Mejía (2018) en su estudio “La inteligencia emocional y el estrés laboral en la institución financiera Scotiabank en Agencia Tacna” en Perú. Presentó como finalidad del estudio en determinar la correlación entre la inteligencia emocional y el estrés laboral en un ente financiero, en una muestra de participantes de 42 empleados, entre sus factores metodológicos fue de tipo básica y correlacional. Los instrumentos que utilizaron fueron el cuestionario para analizar el nivel en inteligencia emocional y un cuestionario en aras de identificar el nivel del estrés laboral que caracteriza al personal. Los resultados indicaron que el valor de Rho fue - 0,477 (valor de p de 0,001); de forma similar se dio ello entre la variable 1 y cada una de las dimensiones de la variable 2, que son: “Recompensa” (valor de Rho de - 0,512 y valor de p de 0,001), “Esfuerzo” (valor de Rho de - 0,431 y valor de p de 0,004), e “Implicancia” (valor de Rho de - 0,325 y valor de p de 0,036). Se concluye que se presenta una relación inversa y de significancia entre inteligencia emocional y estrés laboral, lo cual implica que existe un progreso en el nivel de inteligencia emocional del personal generaría una disminución en su nivel de estrés.

Ramírez y Zavaleta (2018) en su estudio “Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral en una Empresa Constructora Privada-Trujillo” en Perú. Tuvo como finalidad establecer la correlación en medio de la inteligencia emocional y el rendimiento laboral en trabajadores de una compañía de construcción privada, por lo que la investigación fue cuantitativa, descriptiva correlacional, no experimental, en una muestra compuesta por 57 trabajadores a los cuales se les aplicó como instrumento el cuestionario. Sus resultados revelaron la presencia de una correspondencia directa y significativa, en medio de las variables investigadas arrojando un nivel de 0,8728 la prueba de Rho de Spearman. Igualmente, concurre una correlación directa y significativa en medio de la inteligencia emocional y la calidad de servicio, productividad, toma de decisiones y cognición de los trabajadores de la compañía de construcción privada de Trujillo; concluyendo que, a una más elevada inteligencia emocional, progresan las dimensiones correspondientes al desempeño laboral.

Por otro lado, en el estudio de Morales y Palomino (2017) en su tesis

Inteligencia emocional y estrés laboral de los trabajadores de la COOPAC San Cristóbal de Huamanga — Ayacucho” en Perú. El propósito del estudio fue “fijar la forma en que la inteligencia emocional está relacionada con el estrés laboral en empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga”, con una muestra de 135 empleados; su metodología fue del tipo aplicada, descriptiva-correlacional, con un diseño no experimental, transversal y retrospectivo, cuyos instrumentos fueron cuestionarios. Los resultados indicaron que el 28,8% se ubican en nivel medio, 26,3% a nivel alto, y solo 0,5% poseyeron en ambos constructos alto nivel. Concluyendo que ambas variables se relacionan en gran medida.

Partiendo por la definición de inteligencia emocional, Mayer y Salovey para el año 1997, indicaron que esta se concibe como el procesamiento a nivel cognitivo, en el que se incluye también el nivel emocional, por lo que debe evaluarse a través del desempeño que demuestren los colaboradores, así como a través de la capacidad de resolución de conflictos y funciones discretas que logren ejecutar, lo cual les permite mantener no solo estabilidad en el ámbito laboral, sino también bienestar individual, garantizando un óptimo desarrollo funcional (Ngoc et al., 2019). Se refiere, además, a una serie de varias habilidades las cuales son esenciales para nuestro día a día, vida y desarrollo saludable, y están insertadas en las relaciones interpersonales, inteligencia emocional y de comunicación, no obstante, al mismo tiempo aquellas como la atención plena, el autocontrol y empatía. Entender cómo son aprendidas esas tácticas sociales y emocionales al igual que la manera en la cual dicho proceso de instrucción, puede apoyarse por la tecnología, siendo un departamento emergente del estudio científico (Spirovska,2017). Las personas con mayor inteligencia emocional muestran comportamientos empáticos con su ámbito laboral, adquiriendo de forma indirecta los rasgos para comportarse de manera apropiada en situaciones interpersonales desafiantes (Supramaniam & Singaravello, 2021).

También nos detalla la literatura, que la inteligencia emocional de un individuo, se dirigen a la cabida para gestionar los sentimientos individuales y los

que le tocan al resto, con la finalidad en diferenciar emociones y etiquetarlas de forma adecuada, por lo que es considerada como una habilidad fundamental, debido al impacto significativo en el desarrollo del individuo así como a nivel social, pues alguien que presenta inteligencia emocional será hábil para distinguir entre las emociones, elaborando planes de acción eficaces a fin de dar respuesta a los cambiantes contextos, siendo capaz de manejar las emociones de los demás, manipulando escenarios y conversaciones para obtener la regulación emocional (Spirovska, 2017). Las emociones tienen un impacto sustancial en las culturas de trabajo, impactando de sobremanera en el comportamiento de los miembros de una organización, puesto que la inteligencia emocional empodera a los individuos para motivarse a sí mismos a controlar sus impulsos, regular sus estados de ánimos y gestionar su capacidad de pensar y empatizar con los demás (Kaur & Sharma).

En el ámbito laboral, es descrito como un recurso clave para los empleados, porque los altos niveles de inteligencia emocional significan que estos empleados tienen más recursos emocionales y capacidad emocional no solo para lidiar con comportamientos negativos (por ejemplo, comportamiento deficiente de recursos emocionales), sino también para mostrar comportamientos positivos (por ejemplo, desempeño laboral). De hecho, esta inteligencia se trata de la capacidad en manejar las emociones para que estos empleados puedan utilizar estos recursos emocionales en su propio beneficio (Spirovska, 2017).

Respecto a las teorías las cuales fundamentan la inteligencia emocional en el contexto laboral, la teoría del aprendizaje social, la misma que fue propuesta por Bandura, 1986, indica que los subordinados pueden aprender la capacidad que posee un líder para valorar y gestionar las emociones. La teoría sostiene que los individuos aprenden pasivamente el comportamiento de los demás en un grupo porque pueden ser recompensados y estos individuos evitan exhibir comportamientos que serían castigados. Por ejemplo, los subordinados que aprenden la habilidad de sus superiores para reparar sus emociones, inevitablemente serán apreciados positivamente por sus superiores, apoyando así la reciprocidad en medio del liderazgo, lidiando con factores de estrés, tanto

a nivel interno laboral, como externo. De hecho, investigaciones anteriores han demostrado que los subordinados pueden aprender comportamientos de los líderes y luego exhibir esos comportamientos en grupos de trabajo (Zhang et al., 2020).

En la teoría propuesta por Bar-On en 1997, la noción de inteligencia socioemocional se refiere a las competencias y habilidades, tanto a un nivel emocional como social, una forma de entendimiento de las expresiones propias, por medio del entendimiento de las mismas y mediante las interacciones diarias. Estas competencias y habilidades otorgan al individuo competencias socioemocional, centradas en las dimensiones: intrapersonal (habilidades para comprender propias emociones y comunicarlas a otros, interpersonal (habilidades de comprensión y apreciación de las emociones del resto), habilidades para el manejo del estrés (habilidades para gestionar y manejar las emociones propias), capacidad de adaptabilidad (flexibilidad y eficacia en la resolución de conflictos) y estado de ánimo general (habilidades en aras de mantener un comportamiento positivo en la vida) (Amado et al., 2019).

Por otro lado, en correspondencia con la relevancia de la inteligencia emocional en el trabajo, se ha revelado que la inteligencia cognitiva junto a otras variables como el contexto o el nivel socioeconómico juegan un papel fundamental en la satisfacción y éxito laboral; sin embargo, las habilidades de las personas serán esenciales en el ámbito laboral, ya que la percepción adecuada de las emociones se vincula al éxito en las relaciones interpersonales (Gong et al., 2020). Si alguien, por ejemplo, no es capaz de diferenciar las emociones de sus compañeros, jefes o colegas, se puede promover una inadecuada cooperación. Así mismo, el liderazgo y la capacidad para tomar decisiones, dependerá de la gestión de emociones, permitiéndoles al individuo comprender los sentimientos de los demás, proporcionando refuerzos positivos para alcanzar el éxito laboral (Kun et al., 2019).

En lo que respecta a la evaluación de la inteligencia emocional, acorde con la teoría presentada por Mayer y Salovey, en la cual se señala que la inteligencia emocional se encuentra compuesta por tres factores básicos los que

se tratan de la atención emocional, claridad emocional y reparación emocional (Fiori y Vesely, 2018).

Respecto a atención emocional, hace referencia a la capacidad que posee el sujeto para captar con precisión emociones a través del lenguaje no verbal, tono de voz o imágenes, analizando emociones propias de estados psicológicos y físicos, teniendo sensibilidad y conciencia de las emociones de otras personas, como la facilidad para integrar emociones, facilitando el pensamiento y análisis cognitivo (Fiori y Vesely, 2018). El indicador que evalúa esta dimensión es atención, sentimientos y emociones.

La segunda dimensión, claridad emocional, es un aspecto clave en la modulación de emociones puesto que es capaz de señalar de manera clara las emociones propias siendo el primer punto para fijar la manera de regularlas y afrontarlas. Los niveles más bajos de claridad emocional se han relacionado con un peor ajuste psicosocial. También se ha demostrado que la claridad emocional está inversamente relacionada con la ansiedad social (SA). Una mayor capacidad para distinguir entre estados de ánimo y emociones (claridad emocional) se asocia con niveles más bajos de ansiedad social. (Fiori y Vesely, 2018). El indicador que evalúa esta dimensión es la percepción de las emociones.

Finalmente, sobre la tercera dimensión, reparación emocional, se trata de la capacidad para gestionar las emociones, regulando las propias y tratando de manejar las de los demás con éxito, lo que significa que la persona tenga la capacidad de atender, cambiar y mantener emociones sean negativas o positivas, lo cual se podría reflejar en el mantenimiento de las propias emociones frente a situaciones difíciles, mostrando capacidad para la toma de decisiones o para brindar aliento a un compañero en situaciones desafiantes, lo cual refleja que la persona posee altos niveles de inteligencia emocional (Fiori y Vesely, 2018). El indicador que evalúa esta dimensión es la regulación de emociones positivas por negativas.

Respecto al análisis teórico de la segunda variable, Maslach y Jackson en

el 2003, consideran el término estrés como burnout, el cual se define como el estado final del estrés crónico a largo plazo, y se trata de un síndrome representado por tres dimensiones; fatiga mental o agotamiento emocional, sentimientos y percepciones negativas sobre las personas con las que se trabaja o despersonalización, y disminución de los sentimientos de realización personal(Martínez, 2022).

Muchos consideran que el agotamiento es un deterioro de la salud mental relacionado con el trabajo, y a menudo se correlaciona con la ansiedad y la depresión. El agotamiento no solo puede ser angustiante personalmente, sino que también puede manifestarse en una alta cantidad de problemáticas relacionadas con el aspecto de salud física y mental. Los síntomas físicos se presentan como fatiga, agotamiento y somatización, y también se vincula con el retraimiento social, la incapacidad para regular la expresión de las emociones; ausentismo, así como la reducción de la eficiencia y el rendimiento laboral (McCormack et al., 2018).

El estrés laboral también es definido por Hans Selye, como la respuesta de nuestro organismo, ante un determinado evento o elemento estresante; también se podría definir como un conjunto de demandas excesivas del ambiente, sobre la capacidad de la persona para darle solución, y su satisfacción respecto a las necesidades que éste manifieste (Hammond et al., 2017). Así mismo, se menciona que el estrés es muy común en la vida moderna; no obstante, es imposible evitarla, ya que representa la adaptación del individuo, adaptación frente a los cambios del ambiente. Los sucesos como enfermedad, fallecimiento de seres queridos, daños, entre otros representan sucesos negativos, que generan estrés en el individuo; pero también se habla de un lapso positivo del estrés, que se experimenta a través de acontecimientos positivos, como ascender en el trabajo, lo que trae consigo nuevas responsabilidades y estatus (Ramos, 2017).

Las fuentes de estrés laboral, como la sobrecarga de funciones, la ambigüedad de los roles y los conflictos de roles conducen a un estado perturbado en el trabajo. Es evidente que el estrés en el trabajo y sus formas son

cada vez más frecuentes bajo presión lo que tiene relación con que se tenga poco compromiso con el trabajo (Saleem et al., 2021). Asimismo, el estrés laboral se define como el conjunto de reacciones que poseen los trabajadores cuando se enfrentan a presiones o limitaciones en el trabajo, o que no corresponden a sus conocimientos (Kêdoté et al., 2021).

La Organización Mundial de la Salud, el Instituto Nacional de Estadística de España, el Instituto Estadounidense del Estrés, la Asociación estadounidense de psicología, el Servicio de Salud Nacional de Reino Unido, entre otras organizaciones, reconocidas a nivel mundial, detallan al estrés, como una auténtica “epidemia mundial”, debido a que el 75% de los costos por la enfermedad a nivel mundial, son debido a trastornos relacionados al estrés. Así mismo, la organización estima que en el 2020 la ansiedad y depresión, estarían estrechamente relacionados con el estrés, siendo la causa principal de disminución en la motivación laboral (Muñoz, 2019).

La teoría cognitiva social, se caracteriza por otorgar un papel central a variables individuales como la autoeficacia, la autoconfianza y el autoconcepto en el desarrollo y evolución del estrés laboral. Así, este síndrome se desencadena cuando el trabajador alberga dudas sobre su propia eficacia, o la de su grupo, en la consecución de los objetivos profesionales. Las circunstancias que facilitan el desarrollo de expectativas de ineficacia o crisis de eficacia, son las siguientes: (1) experiencias negativas de fracaso en el pasado, (2) falta de modelos de referencia que hayan pasado por una experiencia similar y la hayan superado, (3) falta de refuerzo externo para el trabajo, (4) falta de retroalimentación sobre el trabajo realizado o excesiva crítica negativa, y (5) dificultades en el trabajo. De esta forma, las crisis de eficacia conducirán a una baja realización profesional que, de mantenerse en el tiempo, generaría desgaste emocional y luego cinismo/despersonalización como forma de afrontamiento del estrés (Valsania et al., 2022).

Así mismo, la teoría de las demandas y los recursos, postula que el estrés se produce cuando existe un desequilibrio entre demandas y recursos derivados del trabajo. Las demandas laborales son aquellos factores laborales que necesitan de un esmero tanto físico como mental sostenido y los cuales se hallan

asociados con varios costes fisiológicos debido a la activación del eje hipotálamo-pituitario- suprarrenal y costos psicológicos (por ejemplo, fatiga subjetiva, enfoque reducido de la atención y redefinición de los requisitos de la tarea). Cuando la recuperación ante tales exigencias es insuficiente o inadecuada, se desencadena un estado de agotamiento físico y psíquico (Bakker y Demerouti, 2017).

Los recursos laborales, por otro lado, hacen referencia a los elementos físicos, organizacionales, psicológicos o sociales de la labor, los cuales tienen la posibilidad de disminuir las demandas de la labor y los costos fisiológicos y psicológicos asociados y que pueden ser decisivos para lograr los objetivos laborales. Los recursos en el trabajo pueden ser de naturaleza organizacional, pero también personales. Cuando las demandas superan los recursos, se produce fatiga; si este desequilibrio se mantiene en el tiempo, la fatiga se vuelve crónica y, finalmente, aparece el estrés laboral. Por tanto, las exigencias laborales tienen una correlación directa y positiva con el estrés laboral crónico, especialmente el agotamiento emocional, mientras que la existencia de recursos laborales influye inversamente en la despersonalización (Bakker y Demerouti, 2017).

Para evaluar la variable estrés, se tomarán las dimensiones establecidas por Maslach, quien introdujo el término burnout en la literatura científica y lo definió como un proceso gradual de fatiga, cinismo y compromiso reducido entre los profesionales de la asistencia social. Años más tarde y tras varios estudios empíricos, Maslach y Jackson, reformularon el concepto a modo de un síndrome psicológico con una caracterización de la despersonalización, agotamiento emocional y disminución del sentido de eficacia profesional que puede aparecer en los trabajadores (Hewitt et al., 2020).

La primera dimensión se denomina cansancio emocional, esta dimensión se manifiesta en forma de sentimientos y sensación de agotamiento por los esfuerzos psicológicos realizados en el trabajo. También se describe en términos de cansancio, cinismo, fatiga, debilitamiento, y los sujetos que manifiestan este tipo de sentimientos muestran dificultades para adaptarse al ambiente laboral ya

que carecen de la energía emocional suficiente para afrontar las tareas laborales. Los indicadores son: agotamiento laboral, frustración laboral, hostigamiento (Valsania et al., 2022).

La segunda dimensión se denomina despersonalización, esta dimensión, el componente interpersonal del estrés crónico, se define como una respuesta de desapego, indiferencia y despreocupación hacia el trabajo que se realiza y/o hacia las personas que lo reciben. Se traduce en actitudes y comportamientos negativos o inadecuados, irritabilidad, pérdida del idealismo y evitación interpersonal generalmente hacia el contexto socio laboral. Los indicadores que miden esta dimensión son: desconexión emocional y distorsión de percepción (Valsania et al., 2022).

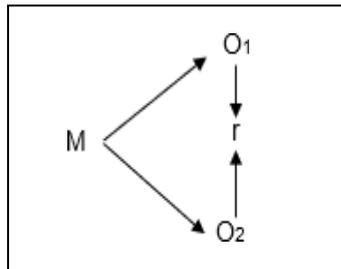
La tercera dimensión es realización personal, esta dimensión se refleja en una autoevaluación profesional positiva sobre la capacidad para desempeñar el trabajo con eficacia, así como una mayor tendencia a evaluar positivamente los resultados. Los indicadores que miden esta dimensión son vitalidad y energía laboral, percepción optimista (Valsania et al., 2022).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

El estudio es básico, ya que según lo precisado por Hernández y Mendoza (2018) en este tipo de investigaciones el propósito no es solo el de generar teorías, sino también, generar conocimientos sobre un tema determinado. Se presenta el siguiente esquema:



Donde:

M = Trabajadores

O₁ = Inteligencia

emocional
O₂ = Estrés
laboral

r = relación

Con relación al diseño, se hizo siguiendo el no experimental, que según Hernández y Mendoza (2018), no presentan necesidad de manipular las variables, dado que las problemáticas ya sucedieron; también fue de corte transversal, pues, se recolectan los datos en un momento. En este estudio se buscó recopilar información por una única vez de los empleados a través de la administración de los debidos instrumentos, sin intervenciones o provocando cambios en la situación estudiada.

Por último, el estudio se considera correlacional, puesto que, “en este tipo de estudios, el objetivo es analizar si las variables abordadas, se muestran vinculadas o no en un determinado escenario” (Hernández y Mendoza, 2018, p.109)

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Inteligencia emocional.

Definición conceptual: es el procesamiento a nivel cognitivo, en el que se incluye también las emociones, estando correspondido con la inteligencia total, a causa de ellos, tiene que ser evaluado con medidas de rendimiento, las cuales necesitan que los encuestados ejecuten funciones discretas, resolviendo problemas particulares (Ngoc et al., 2019, p.3).

Definición operacional: tuvo su medición mediante las dimensiones atención emocional, claridad emocional, reparación emocional, dadas en la escala Trait- Meta Mood Scale-24 (TMMS24) elaborada por Mayery Salovey (1997).

Indicadores: atención de sentimientos y emociones, percepción de las emociones, regulación de emociones positivas por negativas.

Escala de medición Ordinal.

Variable 2: Estrés laboral.

Definición conceptual: es el estado final del estrés crónico a largo plazo o burnout, y es un síndrome representado por tres dimensiones; fatiga mental o agotamiento emocional, sentimientos y percepciones negativas sobre las personas con las que se trabaja o despersonalización, y disminución de los sentimientos de realización personal (Martínez, 2022, p.30).

Definición operacional: fue medida con las dimensiones fatiga mental o agotamiento emocional, sentimientos y percepciones negativas sobre las personas con las que se trabaja o despersonalización y disminución de los sentimientos de realización personal, agrupadas en el inventario presentado burnout de Maslach (MBI) de Maslach y Jackson.

Indicadores: agotamiento laboral, frustración laboral, hostigamiento; desconexión emocional, distorsión de percepción y vitalidad y energía laboral, percepción optimista.

Escala de medición: Ordinal

3.3. Población, muestra y muestreo

Población: está referida al conjunto de elementos o individuos que participan en un estudio y de los cuales se desea recolectar información, que permita la consecución de objetivos, caracterizándose por evidenciar particularidades similares, en un mismo espacio de lugar y tiempo (Ñaupas et al., 2018). En el presente estudio, se tomó como población 100 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Carmen Alto, 70 corresponden a trabajadores de planilla y 30 corresponde a trabajadores de locación.

Criterios de inclusión: la población que estuvieron constituidos en la investigación fueron todos aquellos trabajadores que aceptaron firmar el consentimiento informado sujetos a su voluntad.

Criterios de exclusión: la población que fueron excluidos de la investigación fueron aquellos trabajadores que no se encontraron en sus oficinas laborando además de aquellos trabajadores que no aceptaron firmar el consentimiento informado mostrando resistencia sobre la evaluación.

Muestra: Es una porción de la población que se caracteriza por presentar las mismas particularidades, afectando a los resultados de manera generalizada; (López et al., 2015). Se tomó como muestra 80 colaboradores de la Municipalidad Distrital de Carmen Alto.

Muestreo: En considerado no probabilístico, pues de acuerdo a las particularidades o características necesarias en la investigación, se tomará la cantidad de participantes (Ñaupas *et al.*, 2018).

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Se empleó por técnica a la encuesta, debido a que es llamada como la técnica por excelencia, además de segura y precisa para recabar información en conjuntos de muestras conformadas por individuos (Ñaupas *et al.*, 2018). En este caso la encuesta se aplicó a la muestra conformada por colaboradores de la Municipalidad Distrital de Carmen Alto.

Como instrumento se empleó el cuestionario, el cual se define como el listado de ítems los cuales puedes ser afirmaciones o interrogantes, que además contienen sus respectivas alternativas (Ñaupas *et al.*, 2018). Entre los cuestionarios que se emplearon para la evaluación de las variables se eligieron dos encuestas validadas, para ambas variables en primer lugar, en el proceso de ejecución del estudio se empleó la escala Trait-Meta Mood Scale-24 MMTS para la medición de la primera variable inteligencia emocional y para la segunda variable de estrés laboral se utilizó el inventario del burnout perteneciente a Maslach (MBI). Las administraciones de las pruebas fueron individuales con un tiempo aproximado de 10 a 15 minutos. A continuación, se detallan cada uno de los cuestionarios:

Respecto a la variable Inteligencia emocional, su instrumento tuvo por nombre, Trait-Meta Mood Scale-24 (MMTS), siendo sus autores Mayer y Salovey (1995), fue adaptado al español por Fernández y Extremera (2004), tuvo por objetivo evaluar la percepción del individuo de la claridad emocional, atención de sentimiento y reparación de los mismos. Además, fue administración colectiva e individual, con 24 ítems y en un ámbito de aplicación de adolescentes y adultos.

En cuanto a la validez del cuestionario para la variable inteligencia emocional, según Aragón (2019) se pudo corroborar una validez de instrumento con el juicio de expertos, siendo aplicable dentro de su ámbito de estudio. Las propiedades psicométricas en el ámbito peruano se presentan según Chang

(2017), quien realizó su validación a través del criterio de juicio de expertos con 10 jueces y se obtuvieron valores adecuados. Respecto a la baremación en este estudio, se empleará el siguiente: 25 - 55 (Bajo), 56 - 87 (Medio), 88 - 120 (Alto). Para la evaluación de la validez sobre el contenido del instrumento se usó la técnica del juicio de expertos teniendo en cuenta los criterios de pertinencia, relevancia y claridad. (Ver anexo3).

Respecto a su confiabilidad, la prueba adaptada por Fernández y Extremera (2004) fue el Alfa de Cronbach un coeficiente en 0.97 evidenciando puntajes fiables. Asimismo, sus dimensiones atención emocional, claridad emocional y reparación emocional presentaron valores en el coeficiente Alfa de Cronbach de 0.86, 0.97 y 0.96 respectivamente. Estos valores indican alta confiabilidad (Tavakol & Dennick, 2011).

Chang (2017), realizó su confiabilidad con la prueba alfa de Cronbach dando como efecto en la dimensión atención emocional (0.837), en la dimensión claridad emocional (0.866), y en la dimensión reparación emocional(0.883).

Para evaluar la confiabilidad del instrumento de medición del presente trabajo de investigación se observó la confiabilidad del instrumento haciendo uso del coeficiente Omega (McDonald, 1999), considerando que este coeficiente se basa en la proporción de la varianza común y se desempeñan mejor en comparación con otros índices como el alfa de Cronbach (Revelle y Zinbarg, 2009). En cuanto a la escala general a través del coeficiente de omegase pudo observar un índice de 0.915. Asimismo, la dimensión atención emocional arrojó un índice Omega de 0.869, la dimensión claridad emocional presentó un índice 0.881 y la dimensión reparación emocional un índice de 0.861. Estos resultados se consideran aceptables demostrando una adecuada consistencia interna del instrumento, además, que se encuentran entre los valores 0.70 y 0.90 que indican que son aceptables (Campos y Oviedo, 2008).En el presente estudio se realizó la confiabilidad de la escala general del instrumento, obteniendo un valor de Alpha de Cronbach de .984, lo cual indica que el instrumento posee un alto nivel confiabilidad.

En la administración del coeficiente el omega (ω) de McDonald's para el

establecimiento de la confiabilidad, el instrumento presenta una escala ordinal de tipo Likert, aplicando dicha prueba para la variable inteligencia emocional, el coeficiente fue de 0.984, lo cual establece que tiene un alto nivel de fiabilidad, pues es considerada alta cuando el valor de la omega (ω) de McDonald's es mayor al 0.750.

Respecto a la variable Estrés Laboral, su escala tuvo por nombre, Inventario de Burnout de Maslach (MBI), sus autoras Cristina Maslach (1997) y Susan E. Jackson (1980), fue adaptado al español por Tea ediciones (1997), teniendo por objetivo evaluar la percepción de los propios sentimientos, la comprensión de los propios sentimientos y la regulación emocional, con una administración colectiva e individualmente, teniendo 22 ítems, y el ámbito de aplicación adultos trabajadores, con escala likert de 5 alternativas, (1) Nunca, (2), Algunas veces al año (3) Algunas veces al mes (4) Algunas veces a la semana (5) Diariamente.

Dentro de la validez se pudo hallar que Ramírez y Zavaleta (2018) pudieron mediante su investigación encontrar una validez de consistencia interna menor a 0.050, y una esfericidad del 0.875, es decir, que los ítems muestran interconexión entre sí, demostrando su validación de manera estadística. En la realidad peruana, el Inventario de Burnout de Maslach (MBI), sigue empleándose para medir el estrés en colaboradores. La investigación de Yslado et al. (2019), presentó validez sobre el contenido (Lawshe=1.00), validez en el constructo a través del estudio factorial (prueba de esfericidad de Bartlett $X^2= 535.869$). Para la investigación los cortes se establecieron por parte de la puntuación general del SB, al igual que en otros estudios (15.16) de esa manera, se tomaron en consideración niveles bajo (0 a 19 puntos), medio (20 a 32), y alto (33 a 132 puntos). Los percentiles logrados por la muestra del estudio, tuvieron concordancia con los propuestos por Maslach y Jackson, donde percentiles de: 22 – 50 (Bajo), 51 – 79 (Medio), 80 – 110 (Alto). (Yslado et al., 2019).

En aras de valorar la validez que posee el contenido del instrumento en el estudio, se utilizó la técnica del juicio de expertos para medir los criterios de pertinencia, relevancia y claridad.

Por otro lado, acerca de su confiabilidad se halló haciendo uso del coeficiente Omega. Con respecto a la escala general se pudo observar un índice de 0.817 del coeficiente Omega. Asimismo, la dimensión cansancio emocional arrojó un índice Omega de 0.836, la dimensión despersonalización presentó un índice 0.798 y la dimensión realización personal un índice de 0.822. Estos resultados se consideran aceptables demostrando una adecuada consistencia interna del instrumento, porque se encuentran entre los valores 0.70 y 0.90 que indican que son aceptables (Campos & Oviedo, 2008). En el presente estudio se realizó la confiabilidad de la escala general del instrumento, obteniendo un valor de Alpha de Cronbach de .982, lo cual indica que el instrumento posee un alto nivel confiabilidad. Yslado et al. (2019), presentó una fiabilidad (alfa de Cronbach = 0.867).

La fiabilidad de los cuestionarios de acuerdo a lo indicado por Bonett & Wright (2014) es la prueba orientada a medir la consistencia interna que tienen los ítems mediante la prueba estadística del alfa de Cronbach, esto significa que busca un establecimiento de relaciones entre ítems, y que cuando el valor se aproxima más a la unidad este es más confiable.

En la administración del coeficiente el omega (ω) de McDonald's para el establecimiento de la confiabilidad del instrumento, presentan una escala ordinal de tipo Likert, para la variable estrés laboral, se contó con un coeficiente de 0.982, lo cual establece que tiene un alto nivel de fiabilidad, pues es considerada como alta cuando el valor de la omega (ω) de McDonald's es mayor al 0.750.

3.5. Procedimientos

La recolección de los datos se desarrolló en la Municipalidad Distrital de Carmen Alto — Ayacucho gestionando el permiso y autorización con el alcalde mediante una solicitud, dada la aprobación del proyecto se realizó las coordinaciones con los sub gerentes de cada área de dicho establecimiento para realizar las explicaciones pertinentes a los trabajadores sobre los cuestionarios. El procedimiento implicó el internamiento por el tiempo necesario para realizar las encuestas en el establecimiento, previo al descarte de COVID19 y firma del consentimiento informado.

Se aplicó los instrumentos de manera grupal e individual según el horario y disposición de los trabajadores de manera presencial, una vez recolectados los datos se procesó y se analizó los resultados brutos en el programa Excel y SPSS para después realizar la descripción de los mismos, finalmente con la información obtenida se realizaron las conclusiones y recomendaciones.

3.6. Método de análisis de datos

Aplicados los instrumentos a la muestra, se corrigieron y llenaron en una matriz de datos de Excel para posteriormente ser introducidos a una base de datos en el programa estadístico SPSS versión 22. (Ver anexo 4). Luego de ello se procedió al análisis estadístico inferencial y la contratación de hipótesis. Donde, se inició evaluando la confiabilidad del instrumento por medio del coeficiente Alpha de Cronbach, para luego proceder a comprobar los supuestos de normalidad mediante la prueba de Kolmorov-Smirnoff por el tamaño de la muestra mayor a 50, y para poder fijar el empleo de las pruebas paramétricas o no paramétricas, evidenciándose que la correlación se debe hallar a través del Coeficiente de correlación Rho de Spearman. Finalmente, los resultados fueron presentados mediante tablas descriptivas.

3.7. Aspectos éticos

El estudio ha sido desarrollado bajo los parámetros fijados por el Código de Ética de Psicólogos del Perú y la American Psychological Association, los cuales

refieren respecto a las investigaciones que los psicólogos deberían realizar las investigaciones respetando la normatividad tanto nacional e internacional, quienes se encargan de regular el estudio con seres humanos, a través del consentimiento informado de los participantes (Ver anexo 5), o en caso de incompetencia o incapacidad, se elabora el consentimiento sustituto, y en el caso de tener la presencia de niños de 8 a 18 años, se tomará el asentimiento (Colegio Médico del Perú, 2020).

Así mismo, en el estudio se ha respetado el derecho de autor, en la información obtenida de la bibliografía, cumpliendo con las normas establecidas por *American Psychological Association (APA)*, al tomar conceptos, teorías correspondidas con las variables de estudio. De igual forma, se ha tenido en cuenta principios de ética profesional, como autonomía, beneficencia y justicia. En cuanto a la autonomía, los colaboradores fueron respetados en base a su capacidad de decidir de participar o no en el estudio, mediante un consentimiento informado. Respecto a la beneficencia, el estudio no generó daños a los colaboradores, promoviendo beneficios en conocimientos a la comunidad en general. Asimismo, en cuanto a la justicia, el estudio otorgó un trato sin distinciones a quienes participaron de manera voluntaria.

IV. RESULTADOS

Tabla 1

Relación entre inteligencia emocional y estrés laboral

			Inteligencia emocional	Estrés laboral
Rho de Spearman	Inteligencia emocional	Coeficiente de correlación	1,000	-,585**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	80	80
	Estrés laboral	Coeficiente de correlación	-,585**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	80	80

Nota. **. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

En la tabla 1, se aprecia que la prueba de rho Spearman demuestra una relación inversa considerable ($\rho = -.585$) y significativa ($p < .01$) entre inteligencia emocional y estrés laboral; además el sig. bilateral es de ,000, por lo que se acepta la hipótesis general, que indica la existencia de relación significativa entre ambas variables, deduciendo que, a un menor nivel de índice sobre inteligencia emocional, por los colaboradores, mayores niveles de estrés laboral presentan.

Tabla 2

Relación entre la dimensión atención emocional y estrés laboral

			Atención emocional	Estrés laboral
Rho de Spearman	Atención emocional	Coeficiente de correlación	1,000	-,578**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	80	80
	Estrés laboral	Coeficiente de correlación	- ,578**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	80	80

Nota. **. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Conforme con tabla 2 se aprecia que la prueba rho Spearman demuestra correspondencia inversa considerable ($\rho = -.578$) y significativa ($p < .01$) entre dimensión atención emocional y estrés laboral; además el sig. Bilateral es de ,000 por lo que se acepta la hipótesis específica 1; la cual señala la existencia de relación significativa entre la dimensión atención emocional y estrés laboral, deduciendo, a un nivel menor de índice sobre atención emocional, por los colaboradores, mayor nivel de estrés laboral presentan.

Tabla 3

Relación entre la dimensión claridad emocional y estrés laboral

			Claridad emocional	Estrés laboral
Rho de Spearman	Claridad emocional	Coeficiente de correlación	1,000	-,576**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	Estrés laboral	N	80	80
		Coeficiente de correlación	-,576**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	80	80

Nota. **. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Acorde con la tabla 3 se aprecia la prueba de rho Spearman demuestra correlación inversa considerable ($\rho = -.576$) y significativa ($p < .01$) en medio de la dimensión claridad emocional y estrés laboral; además el sig. Bilateral es de ,000 por lo que se acepta la hipótesis específica 2; que indica la presencia de una relación de significancia entre la dimensión claridad emocional y estrés laboral, deduciendo, a nivel menor del índice sobre claridad emocional, por los colaboradores, mayor nivel de estrés laboral presentan.

Tabla 4

Relación entre la dimensión reparación emocional y estrés laboral

			Reparación emocional	Estrés laboral
Rho de Spearman	Reparación emocional	Coefficiente de correlación	1,000	-,564 ^{**}
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	80	80
	Estrés laboral	Coefficiente de correlación	- ,564 ^{**}	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	80	80

Nota. ^{**}. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

En la tabla 4 se aprecia que la prueba de rho Spearman demuestra una correlación inversa considerable ($\rho = -.564$) y significativa ($p < .01$) entre la dimensión reparación emocional y estrés laboral; además el sig. Bilateral es de ,000 por lo que se acepta la hipótesis específica 3; que indica la existencia de relación significativa entre la dimensión reparación emocional y estrés laboral, deduciendo que, a un menor nivel de índice sobre regulación emocional, por los colaboradores, mayores niveles de estrés laboral presentan.

V. DISCUSIÓN

Respecto al objetivo general, se encontró que existe una correlación inversa considerable, y significativa entre las variables de la investigación; con ello se infiere, que, a menor inteligencia emocional, mayor va a ser el estrés manifestado por los colaboradores. Ello presenta similitudes con Mejía (2018), quien concluyó que existe una correspondencia inversa y significativa en medio de inteligencia emocional y el estrés laboral, lo cual implica que una mejora en el nivel de inteligencia emocional del personal genera una disminución en su nivel de estrés. De igual manera, Morales y Palomino (2017), concluyeron, que la inteligencia emocional se correlaciona en gran manera y de forma inversa con el estrés laboral en empleados. Asimismo, Hatta y Abdullah (2020), encontraron que existe una relación negativa y significativa entre la inteligencia emocional y el estrés en el trabajo, lo que significa que, con un menor nivel de inteligencia emocional, mayor será el nivel de estrés de los trabajadores en las organizaciones. De la misma manera, Cabrera et al., (2018) concluyeron que, la inteligencia emocional actúa como un regulador y agente preventivo ante la aparición de burnout y estrés, confirmándose si relación significativa. De tal forma que, los individuos pueden minimizar niveles de estrés crónico o burnout mediante el manejo de sus emociones, que es la inteligencia emocional. Por su parte, Galindo (2018) también evidenció que la inteligencia emocional posee una relación inversa y significativa con el estrés crónico laboral.

Lo encontrado anteriormente está enmarcado en la teoría propuesta de Mayer y Salovey en 1997, quienes señalan que el enfoque de inteligencia emocional se concibe un conjunto de habilidades mentales las cuales consiente la valoración, expresión y regulación sobre la emoción, al igual que el proceso de integración de dichos procedimiento emocionales junto a los cognitivos empleados para la promoción del crecimiento y el alcance de la adaptación en el medio social donde se desarrolle la persona, el mencionado modelo se encuentra compuesto por tres áreas o ramas de capacidad unidas de manera jerárquica: percepción de emociones, entender las emociones y regulación de las emociones (Ngoc et al., 2019).

De igual forma, en la teoría propuesta por Bar-On en 1997, la noción de

inteligencia socioemocional se refiere a las competencias y habilidades, tanto a un nivel emocional como social, una forma de entendimiento de las expresiones propias, por medio del entendimiento de las mismas y mediante las interacciones diarias. Estas competencias y habilidades otorgan al individuo competencias socioemocional, centradas en las dimensiones: intrapersonal (habilidades para comprender propias emociones y comunicarlas a otros, interpersonal (habilidades de comprensión y apreciación de las emociones del resto), habilidades para el manejo del estrés (habilidades para gestionar y manejar las emociones propias), capacidad de adaptabilidad (flexibilidad y eficacia en la resolución de conflictos) y estado de ánimo general (habilidades en aras de mantener un comportamiento positivo en la vida) (Amado et al., 2019). Por lo que, la inteligencia emocional, juega un papel fundamental en la satisfacción y éxito laboral; sin embargo, las habilidades de las personas serán esenciales en el ámbito laboral, ya que la percepción adecuada de las emociones se vincula al éxito en las relaciones interpersonales (Gong et al., 2020). Si una persona no es capaz de diferenciar las emociones de sus compañeros, jefes o colegas, se puede promover una inadecuada cooperación. Capacidades como el liderazgo y la capacidad para tomar decisiones, dependerá de la gestión de emociones, permitiéndoles al individuo comprender los sentimientos de los demás, proporcionando refuerzos positivos para alcanzar el éxito laboral (Kun et al., 2019).

Respecto al primer objetivo específico, se demostró que existe correlación inversa considerable y significativa, entre dimensión atención emocional y estrés laboral; deduciendo que, a un menor nivel en índice en la atención emocional, por los colaboradores, mayor va a ser el de estrés laboral que presentan. Dichos resultados concuerdan con lo expuesto por Mejía (2018), Linch y Cabrejo (2021), quienes concluyeron que la falta de atención emocional provoca circunstancias de estrés y ello tiene la posibilidad de afectar al rendimiento del personal profesional, pues los trabajadores que se hallan en circunstancias de gran estrés, en las que no tienen conocimiento de cómo manejar sus emociones, suponen una clara incapacidad de prestar atención a los sentimientos en torno a la actitud de los superiores y las demandas de los recursos.

Los resultados mencionados anteriormente están enmarcados en teoría de la atención emocional que fue dada por Bar-On, Salovey y Mayer y Goleman (1995),

quienes explicaron que la dimensión referente a la atención emocional refiere al suceso de que dichas emociones son controladas por medio del desarrollo sea en el elemento personal como el laboral. Ello consiste en aseverar que es requerido mejorar la asistencia emocional con los superiores y recursos del personal (Amado et al., 2019). Estos hallazgos, permitieron entender el porqué es tan importante es tener la capacidad de conocerse a sí mismo como a los demás, atendiendo las emociones individuales, para poder actuar adecuadamente ante una falta de unión y apoyo de la organización y el equipo.

En cuanto al segundo objetivo específico, se halló que existe correlación inversa, considerable y significativa, entre dimensión claridad emocional y estrés laboral; deduciendo que, por un menor nivel del índice sobre claridad emocional, por los colaboradores, mayores niveles de estrés laboral presentan. Lo cual presenta similitudes con Galindo (2018), quien evidenció que cuando un personal tiene baja capacidad de entender las emociones propias y de los demás, llega a tener elevados niveles de estrés, existiendo una relación inversa e importante.

Dichos resultados están enmarcados en la literatura de González et al., (2020), quienes sostienen que un individuo puede alcanzar a afectar a la empresa y la totalidad de sus compañeros, tomando en cuenta que se presenten diversos aspectos ambientales los cuales afectan el funcionamiento laboral de la persona. Por tanto, se entiende que la claridad emocional permite lidiar con el estrés y así se evita afectar a los demás empleados durante las horas laborales, de lo cual se infiere que mientras mayor sean los niveles de la claridad emocional, va a ser mejor la distribución, situación, comportamiento y funcionamiento del equipo de trabajo del personal.

Finalmente, en respuesta al tercer objetivo específico, se determinó que existe correlación inversa considerable y significativa entre la dimensión reparación emocional y estrés laboral, deduciendo que, a un menor nivel de índice sobre regulación emocional, por los colaboradores, mayores niveles de estrés laboral presentan. Dichos resultados concuerdan con lo que halló Jauregui (2019), quien obtuvo como resultados que cuando los empleados pocas veces cuentan con la dimensión autorregulación o autonomía, casi siempre tienen estrés en la organización, casi siempre tienen estrés con respecto a la tarea y casi nunca cuentan con habilidades sociales, además, encontró que los gerentes que

comprendan el rol que juegan las emociones y mejoran la aptitud para regular sus emociones ante desavenencias de sus colaboradores poseen menores niveles de estrés laboral, por lo que concluyen que la dimensión regulación emocional, es muy importante para minimizar los niveles de estrés, porque está basada en el manejo de las emociones inversas por positivas, donde se tiene conciencia sobre ciertas emociones, y los individuos poseen la capacidad de promoción sobre el crecimiento, y manejar adecuadamente la organización y el equipo de labor.

Asimismo, se tiene a Gong et al. (2019) quien concluyó que, se mejora el ambiente de trabajo, generando en el personal mayor compromiso, desarrollo y dando herramientas al personal reparando el lado psicológico, mediante su empoderamiento. A modo de complemento, Ramírez y Zavaleta (2018) encontraron que la inteligencia emocional respecto a la reparación emocional, tiene relación con la mejora de la productividad y del comportamiento de los trabajadores para brindar sus servicios, generando en ellos un mejor desempeño con menor estrés y mejores tomas de decisiones a corto y largo plazo.

Lo encontrado anteriormente, está enmarcado en la teoría del aprendizaje social, la misma que fue propuesta por Bandura en 1986, quien sostiene que los subordinados pueden aprender la capacidad que posee un líder para valorar y gestionar las emociones. Esta teoría sostiene que los individuos aprenden pasivamente el comportamiento de los demás en un grupo, porque pueden ser recompensados y estos individuos evitan exhibir comportamientos los cuales serían castigados o sancionados. Por lo cual, los subordinados que aprenden la habilidad de sus superiores para reparar sus emociones, inevitablemente serán apreciados positivamente por sus superiores, apoyando así la reciprocidad en medio del liderazgo, lidiando con factores de estrés, tanto a nivelexterno (socio-familiar), como interno (ambiente y demandas laborales), como se explica en la teoría de las demandas y los recursos, que postula que el estrés se produce cuando existe un desequilibrio entre demandas y recursos derivados del trabajo (Bakker y Demerouti, 2017). De hecho, investigaciones anteriores, han demostrado que los trabajadores pueden aprender comportamientos de los líderes y luego exhibir esos comportamientos en grupos de trabajo, por si mismos, o estando motivados por los directivos a generar dichos comportamientos (Zhang et al., 2020).Ante lo mencionado es fundamental que los líderes de las organizaciones en general

incentiven la mejora en los comportamientos de sus colaboradores, puesto con la mejora en la gestión de sus emociones generará a la larga menores situaciones de estrés en el ámbito laboral y por lo tanto mejores resultados en el desempeño.

VI. CONCLUSIONES

Primera. Existe una correlación inversa considerable y significativa, entre las variables del estudio; deduciéndose que, a menor inteligencia emocional, mayor va a ser el estrés manifestado por los colaboradores, pues el individuo deberá poseer la capacidad para atender, aclarar y regular sus propias emociones a fin de gestionar mejor los factores que impulsan el desarrollo del estrés.

Segunda. Existe correlación inversa considerable ($\rho = -.578$) y significativa ($p < .01$), entre dimensión atención emocional y estrés laboral; deduciéndose que, a un menor nivel en la atención emocional, en los colaboradores, mayor va a ser el nivel de estrés laboral que presentan. Ello significa que, cuando los individuos toman mayor atención y gestión a sus emociones, adquieren mayor capacidad de respuesta positiva al estrés generado en su ambiente de trabajo.

Tercera. Existe relación inversa considerable ($\rho = -.576$) y significativa ($p < .01$) entre la dimensión claridad emocional y estrés laboral, deduciendo que, a un menor nivel de índice sobre claridad emocional, en los colaboradores, da como resultado mayores niveles de estrés laboral. Ello significa que, cuando los individuos se esfuerzan por comprender lo que sienten a diario en su jornada laboral hasta tenerlo claro, se logrará que los mismos sientan menor agotamiento por estrés.

Cuarta. Existe una correlación inversa considerable ($\rho = -.564$) y significativa ($p < .01$) en medio de la dimensión reparación emocional y estrés laboral. Ello significa que, mientras los jefes contribuyan a que los trabajadores regulen sus emociones, asimismo que estos últimos por propia iniciativa lo realicen, generará que los niveles de estrés sean mínimos.

VII. RECOMENDACIONES

Primera. Los jefes de cada área municipal, deben incluir en el programa, talleres de claridad emocional, técnicas de escucha activa, lenguaje no verbal, estrategias para generar una buena impresión y comunicación eficaz, brindando estrategias para hacer frente al estrés, habilidades alternativas a la frustración y resolución de conflictos, lo que generará que los colaboradores aprendan a través de la atención de sus emociones.

Segunda. A cada jefe inmediato, se les sugiere realizar técnicas de reminiscencia, para resolver conflictos emocionales que involucran a otras personas, implica sentarse y tratar de recordar todos los buenos recuerdos que una vez tuvimos con la persona o situación con la que ahora estamos luchando, determinando el lado positivo. Asimismo, se recomienda que realice psicoeducación basada en ejercicios de respiración a los colaboradores.

Tercera. A los futuros investigadores en el campo de psicología, se les recomienda realizar mayores estudios en relación a ambas variables o una de ellas, en diferentes contextos, con la finalidad de actualizar conocimientos respecto a ambas variables y la observación de estas en diferentes escenarios, de manera que se logre un incremento en la producción científica.

Cuarta. Los futuros investigadores del campo de psicología, deben procurar desarrollar investigaciones donde elaboren sus propios instrumentos para cada variable, para que de esta forma se puedan generar mayores aportes a las técnicas ya existentes en relación a variables estudiadas.

REFERENCIAS

- Amado, D., León, B., Mendo, S., Sánchez, P. & Iglesias, D. (2019). Emotional Intelligence and the Practice of Organized Physical-Sport Activity in Children. *Sustainability*, 11(6), 1-11. <https://www.mdpi.com/2071-1050/11/6/1615>
- Aragón, K. (2019). Inteligencia emocional y su relación en el desempeño laboral. *Revista Naturaleza, Sociedad y Ambiente*, 6(1), 57-67. <file:///C:/Users/HP/Downloads/admin,+Revista+CUNSORORI+2019+Kehilly+Izabel+Arag%C3%B3n+Zepeda+57-67.pdf>
- Bakker, A., y Demerouti, E. (2017). Job demands-resources theory: Taking stock and looking forward. *Journal of Occupational Health Psychology*, 22(3), 273-285. <https://psycnet.apa.org/record/2016-48454-001>
- Cabrera, P., Castillo, M., Cerezo, F. & Fernández, M. (2018). Inteligencia emocional y su relación con el síndrome de burnout, estrés percibido y compromiso. *Ajayu Órgano de Difusión Científica del Departamento de Psicología UCBSP*, 16(2), 1-15. http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2077-21612018000200007
- Chang, M. (2017). *Relación entre inteligencia emocional y respuesta al estrés en pacientes ambulatorios del servicio de psicología de una clínica de Lima Metropolitana*. [Tesis de pre grado, Universidad Peruana Cayetano Heredia, Lima]. https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/818/Relacion_Chang_Marcovich_MeyLing.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Colegio Médico del Perú. (2020). Código de ética y deontología. Colegio Médico del Perú. <https://www.cmp.org.pe/wp-content/uploads/2020/01/CODIGO-DE-ETICA-Y-DEONTOLOG%C3%8DA.pdf>

- Fiori, M. y Vesely, A. (2018). Emotional Intelligence as an Ability: Theory, Challenges, and New Directions. *The Springer Series on Human Exceptionality*, 2(2), 23-47. https://www.researchgate.net/publication/317825018_Emotional_Intelligence_as_an_Ability_Theory_Challenges_and_New_Directions
- Galindo, I. (2018). *Inteligencia emocional y estrés en trabajadores de una empresa textil en Atlacomulco*. [Tesis de grado, Universidad Autónoma del Estado de México]. <https://ri.uaemex.mx/handle/20500.11799/99597>
- Gong, Y., Wu, Y., Huang, P., Yan, X. y Luo, Z. (2020). Psychological empowerment and work engagement as mediating roles between trait emotional intelligence and job satisfaction. *Front. Psychol*, 11(232). <https://www.frontiersin.org/articles/10.3389/fpsyg.2020.00232/full>
- Gong, Z., Chen, Y. y Wang, Y. (2019). The Influence of Emotional Intelligence on Job Burnout and Job Performance: Mediating Effect of Psychological Capital. *National Library of Medicine*, 10(1), 467-477. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC6916327/>
- González, E., Ortega, M. & Niño, L. (2020). *Una mirada didáctica al estrés laboral, revisión y categorización de artículos entre los años 2010 a 2020*. [Tesis de pos grado, Universidad Cooperativa de Colombia, Barrancabermeja]. https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20500.12494/18264/7/2020_estres_laboral.pdf
- Hammond, T., Crowther, A. y Drummond, S. (2017). A thematic inquiry into the burnout experience of Australian solo-practicing clinical psychologists. *Front. Psychol*, 8(1), 654-667. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC5785720/>
- Hatta, A. y Abdullah, N. (2020). The Role of Emotional Intelligence in Work Stress and Work Performance. *International Journal of Academic Research in Business & Social Sciences*, 10(10), 274 - 291.

https://hrmars.com/papers_submitted/7940/the-role-of-emotional-intelligence-in-work-stress-and-work-performance.pdf

Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación* (1era edición ed.). México: McGraw Hill.

Hewitt, D., Ryan, J. Y.-Y., Moskowitz, J., Gaurava, A. & Bilimoria, K. (2020). Evaluating the Association of Multiple Burnout Definitions and Thresholds With Prevalence and Outcomes. *National Library of Medicine*, 155(11), 1043-1049. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/32902609/>

Jauregui, Y. (2019). *Inteligencia emocional y estrés laboral en los colaboradores de un área de Comisión de Protección al Consumidor, Lima, 2019*. [Tesis de pre grado, Universidad Nacional Cesar Vallejo, Lima]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/46068>

Kaur, J. & Sharma, A. (2019). Emotional Inteloligence and Work Performance. *International Journal of Recent Technology and Engineering*, 8(2), 1658-1664. <https://www.ijrte.org/wpcontent/uploads/papers/v8i2S3/B13010782S319.pdf>

Kêdoté, N., Sopoh, G., Tobada, S., Darboux, A., Fonton, P., Lompo, M. & Fobil, J. (2021). *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 19(851), 1-9. <https://www.mdpi.com/1660-4601/19/2/851/pdf>

Kun, B., Urbán, R., Paksi, B., Griffiths, M., Richman, M. & Demetrovics, Z. (2019). The effects of trait emotional intelligence on adolescent substance use: findings from a hungarian representative survey. *Front. Psychiatry*, 10(367), 234-244. <https://www.frontiersin.org/articles/10.3389/fpsy.2019.00367/full>

Lado, M. y Alonso, P. (2017). The five-factor model and job performance in low complexity jobs: a quantitative synthesis. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 33(1), 175-182.

<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1576596217300439>

- Linch, E. y Cabrejo, J. (2021). Nivel de inteligencia emocional y estrés laboral en enfermeras de hospitales I - red asistencial La Libertad Essalud. *Ciencia y Tecnología*, 17(4), 11-24. <https://revistas.unitru.edu.pe/index.php/PGM/article/view/4086>
- López, P. y Fachelli, S. (2015). *Metodología de la investigación social cuantitativa*. Universidad Autónoma de Barcelona. https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2017/185163/metinvsocua_cap2-4a2017.pdf
- Madrid, H., Diaz, M., Leka, S., Leiva, P. & Barros, E. (2018). A finer grained approach to psychological capital and work performance. *Journal Business Psychology*, 33(1), 461-477. <https://repositorio.uchile.cl/handle/2250/152457>
- Martinez, F. (2022). Emotional intelligence in situations of work stress: UNAN-Managua Procurement Division. *Revista Torreón Universitario*, 10(29), 1-38. [file:///C:/Users/HP/Downloads/47783%20\(4\).pdf](file:///C:/Users/HP/Downloads/47783%20(4).pdf)
- McCormack, H., MacIntyre, T., Shea, D., Herring, M. & Campbell, M. (2018). The Prevalence and Cause(s) of Burnout Among Applied Psychologists: A Systematic Review. *Front. Psychol*, 8(97), 155-167.
- Saleem, F., Malik, M. & Qureshi, S. (2021). Work Stress Hampering Employee Performance During COVID-19: Is Safety Culture Needed? *Frontiers in Psychology*, 12(6), 1-13. https://www.researchgate.net/publication/354146272_Work_Stress_Hampering_Employee_Performance_During_COVID-19_Is_Safety_Culture_Needed
- Mejía, O. (2018). *La inteligencia emocional y el estrés laboral en la institución financiera Scotiabank – Agencia Tacna, año 2017*. [Tesis de pos grado, Universidad Nacional Jorge Basadre Grohman, Tacna]. <http://repositorio.unjbg.edu.pe/handle/UNJBG/3486>

- Morales, R. y Palomino, M. (2017). *Inteligencia emocional y estrés laboral de los trabajadores de la COOPAC San Cristóbal de Huamanga – Ayacucho – 2016*. [Tesis de grado, Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga, Huamanga]. https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UNSJ_b2426b7cd2e6c56c4f8c d53eee84ee99
- Muñoz, P. (2019). *Biofeedback: Tecnología y entrenamiento para el control del estrés*. Amat. Editorial. <https://books.google.com.pe/books?id=bmGNDwAAQBAJ&pg=PT67&dq=ESTRES+SEGUN+OMS++2020&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjq79vJ6OvsAhWflrkGHdXaBaQQ6AEwAXoECAQQAg#v=onepage&q=ESTRES%20SEGUN%20OMS%20-%202020&f=false>
- Ngoc, N., Tuan, P. & Takahashi, Y. (2019). Relationship between Ability-Based Emotional Intelligence, Cognitive Intelligence and Job Performance. *Sustainability*, 11(2299), 1-16. [https://www.mdpi.com/2071-1050/11/8/2299/pdf#:~:text=EI%20has%20a%20positive%20relationship,job%20performance%20\(MSCEIT%20case\)](https://www.mdpi.com/2071-1050/11/8/2299/pdf#:~:text=EI%20has%20a%20positive%20relationship,job%20performance%20(MSCEIT%20case)).
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J. y Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación: Cuantitativa, Cualitativa y Redacción de la Tesis*. Ediciones dela U.
- Odonkor, S. y Adams, S. (2021). Predictors of stress and associated factors among healthcare workers in Western Ghana. *National Library of Medicine*, 7(6), 143-155. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC8203702/>
- Pedrosa, I., Basterretxea, J., Robles, A., Basteiro, J. & García, E. (2014). Pruebas de bondad de ajuste en distribuciones simétricas, ¿qué estadístico utilizar? *www.redalyc.org*, 14(1), 16. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-92672015000100021

- Ramírez, J. y Zavaleta, V. (2018). Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral en una Empresa Constructora Privada. 2017. *Revista Ciencia y Tecnología*, 14(4), 67-79. <file:///C:/Users/HP/Downloads/2162-Texto%20del%20art%C3%ADculo-6409-1-10-20181228.pdf>
- Ramos, P. (2017). *Inteligencia emocional. Control de estrés* (3ª Edición ed.). Málaga, España: ICB Editores. [https://elibro.net/es/ereader/bibsipan/106679?fs_q=estres&prev=fs&fs_e diti on_year=2016;2017](https://elibro.net/es/ereader/bibsipan/106679?fs_q=estres&prev=fs&fs_editi on_year=2016;2017)
- Spirovska, E. (2017). The impact of emotional intelligence in the context of language learning and teaching. *SEEU Review*, 1(1), 125-134. <https://content.sciendo.com/downloadpdf/journals/seeur/12/1/article-p125.pdf>
- Supramaniam, S. & Singaravelloo, K. (2021). Impact of Emotional Intelligence on Organisational Performance: An Analysis in the Malaysian Public Administration. *Administrative sciences*, 11(76), 1-22. https://mdpi-res.com/d_attachment/admsci/admsci-11-00076/article_deploy/admsci-11-00076.pdf?version=1627281038
- Info Capital Humano. (13 de julio de 2022). *70% de trabajadores peruanos sufren estrés laboral*. Info Capital Humano. <https://www.infocapitalhumano.pe/recursos-humanos/noticias-y-movidas/70-de-trabajadores-peruanos-sufren-estres-laboral/>.
- Valsania, S., Laguía, A. & Moriano, J. (2022). Burnout: A Review of Theory and Measurement. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 19(3), 156-164. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC8834764/>
- Yslado, R. N., Loli, T., Zarzosa, E., Padilla, L., Pinto, I. & Rojas, A. (2019). Burnout syndrome and job satisfaction in health professionals. *Horizonte Médico*, 19(4), 41-49. doi: <https://dx.doi.org/10.24265/horizmed 2019.v19n4.06>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

Problemas	Objetivos	Hipótesis	VARIABLES E INDICADORES			
			Variable 1: Inteligencia emocional			
Problema	Objetivo	Hipótesis	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala
<p>General ¿Cuál es la relación entre la Inteligencia emocional y el estrés laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Carmen alto, departamento de Ayacucho - 2022?</p> <p>Específico ¿Cuál es la relación entre la dimensión atención emocional y estrés laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Carmen Alto región de Ayacucho 2022?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la dimensión</p>	<p>General Determinar la relación entre la inteligencia emocional y el estrés laboral en los trabajadores en una Municipalidad Distrital de la provincia de Huamanga región de Ayacucho-2022.</p> <p>Específico Identificar qué relación existe entre la dimensión atención emocional y estrés laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Carmen Alto región de Ayacucho 2022.</p>	<p>General Existe relación significativa entre la inteligencia emocional y el Estrés Laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Carmen alto departamento de Ayacucho -2022</p> <p>Específico Existe relación significativa entre la dimensión atención emocional y estrés laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Carmen Alto departamento de Ayacucho 2022,</p> <p>Existe relación significativa entre la dimensión claridad</p>	Atención emocional	Atención de sentimientos y emociones	1-8	Ordinal
			Claridad emocional	Percepción de las emociones	9-16	
			Reparación emocional	Regulación de emociones positivas por negativas	17-24	
			Variable 2: Estrés laboral			
			Dimensiones	Indicadores	1,2,3	Escala
			Cansancio emocional	Agotamiento laboral		Ordinal

<p>claridad emocional y estrés laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Carmen Alto región de Ayacucho 2022?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la dimensión reparación emocional y estrés laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Carmen Alto región de Ayacucho - 2022?</p>	<p>Identificar qué relación existe entre la dimensión claridad emocional y estrés laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Carmen Alto región de Ayacucho 2022.</p> <p>Precisar qué relación existe entre la dimensión reparación emocional y estrés laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Carmen Alto región de Ayacucho - 2022.</p>	<p>emocional y estrés laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Carmen Alto departamento de Ayacucho 2022,</p> <p>Existe relación significativa entre la dimensión reparación emocional y estrés laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Carmen Alto departamento de Ayacucho 2022.</p>		Frustración laboral	6,8,13		
				Hostigamiento	14,16,20		
				Despersonalización	Desconexión emocional		5,10,11
					Distorsión de percepción		15,22
				Realización personal	Vitalidad y energía laboral		4,7,9,12
					Percepción optimista		17,18,19,21
Tipo y diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Estadística por utilizar				

<p>TIPO:</p> <p>Básica</p> <p>NIVEL:</p> <p>Correlacional</p> <p>DISEÑO:</p> <p>No experimental</p>	<p>POBLACIÓN:</p> <p>Conformada por 100 colaboradores de la Municipalidad Distrital de Carmen Alto</p> <p>TIPO DE MUESTREO:</p> <p>No probabilístico</p> <p>TAMAÑO DE MUESTRA:</p> <p>Conformada por 80 colaboradores de la Municipalidad Distrital de Carmen Alto</p>	<p>Variable 1:</p> <p>Inteligencia emocional</p> <p>Variable 2:</p> <p>Estrés laboral</p> <p>Técnicas:</p> <p>Encuesta</p> <p>Instrumentos:</p> <p>Cuestionario</p>	<p>DESCRIPTIVA:</p> <p>Método de análisis de datos medidas de análisis de datos Frecuencias, porcentajes.</p> <p>INFERENCIAL:</p> <p>Alfa de Cronbach (confiabilidad) Coeficiente de Rho de Spearman/Pearson</p>
--	---	---	--

Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos

TRAIT-META MOOD SCALE-24 (MMTS)

Estimado (a) esperamos su colaboración, respondiendo con sinceridad el

presente cuestionario. Asimismo, dicha prueba es anónima.

Lea usted, con atención y conteste a las preguntas marcando (X) en una sola alternativa.

Escala de Medición	Totalmente en desacuerdo	Algo de acuerdo	Bastante de acuerdo	Muy de acuerdo	Totalmente de acuerdo
Valoración	1	2	3	4	5

Inteligencia emocional		Escalas				
		1	2	3	4	5
N°	Atención emocional					
1	Presto mucha atención a los sentimientos.					
2	Normalmente me preocupo mucho por lo que siento.					
3	Normalmente dedico tiempo a pensar en mis emociones.					
4	Pienso que merece la pena prestar atención a mis emociones y estado de ánimo.					
5	Dejo que mis sentimientos afecten a mis pensamientos.					

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

MBI (INVENTARIO DE BURNOUT DE MASLACH)

Instrucciones

A continuación, encontrará una serie de enunciados acerca de su trabajo y de sus sentimientos en él. Le pedimos su colaboración respondiendo a ellos como lo siente. No existen respuestas mejores o peores, la respuesta correcta es aquella que expresa verídicamente su propia existencia. Los resultados de este cuestionario son estrictamente confidenciales y en ningún caso accesibles a otras personas. Su objeto es contribuir al conocimiento de las condiciones de su trabajo y mejorar su nivel de satisfacción. A cada una de las frases debe responder expresando la frecuencia con que tiene ese sentimiento de la siguiente forma: (1) Nunca (2) Algunas veces al año (3) Algunas veces al mes (4) Algunas veces a la semana (5) Diariamente.

Estrés laboral		Escala				
		1	2	3	4	5
Nº	Ítems					
1	Me siento emocionalmente defraudado en mi trabajo					
2	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado					
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento agotado					
4	Siento que puedo entender fácilmente a las personas que tengo que atender					
5	Siento que estoy tratando a algunos beneficiados de mí, como si fuesen objetos impersonales					
6	Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa					

7	Siento que trato con mucha efectividad los problemas de las personas a las que tengo que atender					
8	Siento que mi trabajo me está desgastando					
9	Siento que estoy influyendo positivamente en las vidas de otras personas a través de mi trabajo					
10	Siento que me he hecho más duro con la gente					
11	Me preocupa que este trabajo me está endureciendo emocionalmente					
12	Me siento muy enérgico en mi trabajo					
13	Me siento frustrado por el trabajo					
14	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo					
15	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a las personas a las que tengo que atender profesionalmente					
16	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa					
17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo					
18	Me siento estimulado después de haber trabajado íntimamente con quienes tengo que atender					
19	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo					
20	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades					
21	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada					
22	Me parece que los beneficiarios de mi trabajo me culpan de algunos problemas					

Anexo 3. Validación de los instrumentos



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO



INVESTIGA
UCV

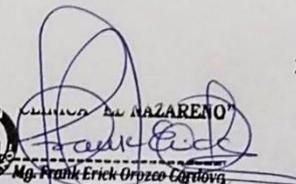
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO

El Mgtr. Frank Erick Orozco Córdova, quien ha tenido a bien de revisar el instrumento cuestionario de inteligencia emocional (TMMS-24) para medir inteligencia emocional, elaborado por Mayer y Salovey, posteriormente adaptado por Fernández y Extremera, da fe que el inventario cumple con los criterios establecidos de pertinencia, relevancia y claridad.

Razón por la cual, se extiende el certificado de validez para que el investigador proceda con la aplicación.

25, de mayo del 2022



UNIVERSIDAD DEL NAZARENO
Mg. Frank Erick Orozco Córdova
PSICOLOGO
CPsP 17378

Firma

Mgtr. Frank Erick Orozco Córdova



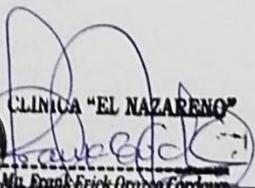
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO

El Mgtr. Frank Erick Orozco Córdova, quien ha tenido a bien de revisar el instrumento Inventario de Burnout de Maslach (MBI) para medir estrés laboral, elaborado por Cristina Maslach y Susan E. Jackson, da fe que el inventario cumple con los criterios establecidos de pertinencia, relevancia y claridad.

Razón por la cual, se extiende el certificado de validez para que el investigador proceda con la aplicación.

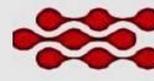

CLINICA "EL NAZARENO"
Mgtr. Frank Erick Orozco Córdova
PSICOLOGO
CPS# 17338
Firma

25, de mayo del 2022

Mgtr. Frank Erick Orozco Córdova



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO



INVESTIGACIÓN
UCV

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO

La Mgtr. Giuliana Violeta Vásquez Varas, quien ha tenido a bien de revisar el instrumento Inventario de Burnout de Maslach (MBI) para medir estrés laboral, elaborado por Cristina Maslach y Susan E. Jackson, da fe que el inventario cumple con los criterios establecidos de pertinencia, relevancia y claridad.

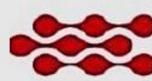
Razón por la cual, se extiende el certificado de validez para que el investigador proceda con la aplicación.

24, mayo del 2022

Mgtr. Giuliana Violeta Vásquez Varas



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO



INVESTIGA
UCV

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO

La Mgtr. Giuliana Violeta Vásquez Varas, quien ha tenido a bien de revisar el instrumento cuestionario de inteligencia emocional (TMMS-24) para medir inteligencia emocional, elaborado por Mayer y Salovey, posteriormente adaptado por Fernández y Extremera, da fe que el inventario cumple con los criterios establecidos de pertinencia, relevancia y claridad.

Razón por la cual, se extiende el certificado de validez para que el investigador proceda con la aplicación.

24, mayo del 2022

Mgtr. Giuliana Violeta Vásquez Varas



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO

La Mg. María de los Angeles Rivera Castre, quien ha tenido a bien de revisar el instrumento Inventario de Burnout de Maslach (MBI) para medir estrés laboral, elaborado por Cristina Maslach y Susan E. Jackson, da fe que el inventario cumple con los criterios establecidos de pertinencia, relevancia y claridad.

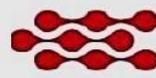
Razón por la cual, se extiende el certificado de validez para que el investigador proceda con la aplicación.

19, mayo del 2022

Mg. María de los Angeles Rivera Castre



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO



**INVESTIGA
UCV**

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO

La Mg. María de los Angeles Rivera Castre, quien ha tenido a bien de revisar el instrumento cuestionario de inteligencia emocional (TMMS-24) para medir inteligencia emocional, elaborado por Mayer y Salovey, posteriormente adaptado por Fernández y Extremera, da fe que el inventario cumple con los criterios establecidos de pertinencia, relevancia y claridad.

Razón por la cual, se extiende el certificado de validez para que el investigador proceda con la aplicación.

19, mayo del 2022

Mg. María de los Angeles Rivera Castre

Anexo 4. Programa estadístico SPSS versión 22.

Visible: 8 de 8 variables

	D1V1	D2V1	D3V1	V1	V2	D1V2	D2V2	D3V2	var							
1	27	25	23	75	55	22	12	21								
2	21	20	22	63	30	11	7	12								
3	37	36	35	108	42	19	8	15								
4	24	25	21	70	55	23	12	20								
5	33	31	38	102	38	17	7	14								
6	30	38	38	106	47	20	11	16								
7	37	35	37	109	23	9	6	8								
8	33	33	31	97	40	16	9	15								
9	24	23	25	72	67	29	15	23								
10	32	35	31	98	38	15	8	15								
11	15	11	15	41	87	37	20	30								
12	20	18	20	58	55	24	13	18								
13	20	19	20	59	54	21	13	20								
14	11	11	12	34	98	42	19	37								
15	26	25	23	74	58	23	16	19								
16	9	10	10	29	91	38	20	33								
17	18	17	19	54	89	36	20	33								
18	21	21	18	60	56	24	13	19								
19	20	20	17	57	59	23	14	22								
20	18	21	19	58	66	25	15	26								
21	30	27	23	80	56	21	14	21								
22	14	16	15	45	96	37	24	35								
23	21	18	19	58	65	25	15	25								

Vista de datos Vista de variables

Anexo 5. Termino de consentimiento informado

Termino de consentimiento

Eunice Berrocal Liallahui y Gabriela Amelia Meléndez Huamán, estudiantes de la Universidad César Vallejo, Hacemos llegar mediante la presente la invitación a participar en la investigación inteligencia emocional y estrés laboral en los trabajadores de la municipalidad distrital de Carmen Alto – Ayacucho 2022. Siendo las variables de medición la inteligencia emocional y estrés laboral para ello se considera como instrumento un cuestionario sociodemográfico, el Inventario Burnout de Maslach (MBI) y Trait-Meta Mood Scale (TMM-24) (inteligencia emocional). El tiempo que se necesita para recolectar los datos es de 35 minutos a partir de entrega de los instrumentos. La información brindada se rige bajo la confidencialidad, usted está sujeto al libre albedrío que quiere decir que puede decidir no ser partícipe del estudio así lo crea conveniente.

Finalmente dejamos un correo por si tuviera alguna duda que quiera aclarar:
gmh.0225@hotmail.com

Yo considero haber sido instruido de manera clara a la información proporcionada de la investigación inteligencia emocional y estrés laboral en los trabajadores de la municipalidad distrital de Carmen Alto – Ayacucho 2022. Quedaron claros para mí cuáles son los propósitos del estudio y los procedimientos a realizar.

Acepto participar voluntariamente en este estudio, sabiendo que podré retirar mi consentimiento en cualquier momento, antes o durante el mismo, sin penalizaciones o perjuicios.

No acepto participar en este estudio

Firma y huella

Anexo 6. Documentos de aceptación y la recolecta de datos Carta de aceptación

**MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CARMEN ALTO**
"CUNA DE LOS LEGENDARIOS ARRIEROS DE SUDAMÉRICA"
"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"


Carmen Alto, 23 de febrero de 2022.

OFICIO N° 080-2022-MDCA/A.

SEÑORA:
MG. EDITH HONORINA JARA AMES
Coordinadora de la Escuela Profesional de Psicología Humana Universidad Cesar Vallejo
Campus Lima Ate.

Presente:

ASUNTO: Carta de Aceptación para realizar trabajo de investigación para la elaboración del proyecto de tesis.

Tengo el agrado de dirigirme a Usted, con la finalidad de hacer de su conocimiento que las Estudiantes **EUNICE BERROCAL LLALLAHUI**, identificada con DNI N° 70098739 y **GABRIELA AMELIA MELÉNDEZ HUAMÁN** con DNI N° 70337803, alumnas de la Escuela de Psicología Humana de la Universidad Cesar Vallejo, han sido admitidas para realizar el trabajo de investigación sobre "Inteligencia emocional y estrés laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Carmen Alto – Ayacucho 2022. La evaluación al personal se realizará en coordinación con las interesadas.

Se le expide la presente carta a la interesada para los fines que estime conveniente.

Atentamente


MUNICIPALIDAD-DIST. DE CARMEN ALTO
PROV. HUAMANGA - AYACUCHO
Abog. Jesús Luis Lallahuí León
ALCALDE

**CARMEN ALTO**

Av. Libertadores S/N - Centro Cívico - TELF: 066-280201 - Carmen Alto - Huamanga - Ayacucho
munica@municarmenalto.gob.pe - mesudeparies@municarmenalto.gob.pe



Anexo 7. Certificación de la realización de colecta de datos

 **MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CARMEN ALTO**
"CUNA DE LOS LEGENDARIOS ARRIEROS DE SUDAMÉRICA"
"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional" 

Ayacucho, 24 de mayo del 2022

CARTA N° 004-2022-MDCA/J.RR.HH.

SEÑOR:

Dra. Giuliana Violeta Vásquez Varas.
Docente de Curso de Taller de Titulación de la Universidad Cesar Vallejo

Ciudad. -

**Asunto: Certifico realización de colecta de datos en los trabajadores de la
Municipalidad distrital de Carmen alto.**

Ref.: OFICIO N° 080-2022-MDCA/A.

Tengo el agrado de dirigirme a Ud. y por medio de la presente, certificar que la Srtas. Berrocal Llallahui Eunice y Meléndez Huamán Amelia Gabriela, en su posición de alumna de la Universidad Cesar Vallejo y responsable de la investigación titulada: "inteligencia emocional y estrés laboral en los trabajadores de la municipalidad distrital de Carmen Alto – Ayacucho, 2022", aplicó como instrumentos de evaluación un cuestionario sociodemográfico, cuestionario de inteligencia emocional (TMMS-24) y el inventario de Burnout de Maslach (MBI) en los trabajadores de la Municipalidad distrital de Carmen alto, en las fechas de 15, 16, 17, 18, 19 y 26 de marzo de 2022, previa coordinación con mi despacho.

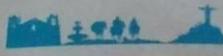
Hago propicia la ocasión para expresarle los sentimientos de mi consideración.

Atentamente.

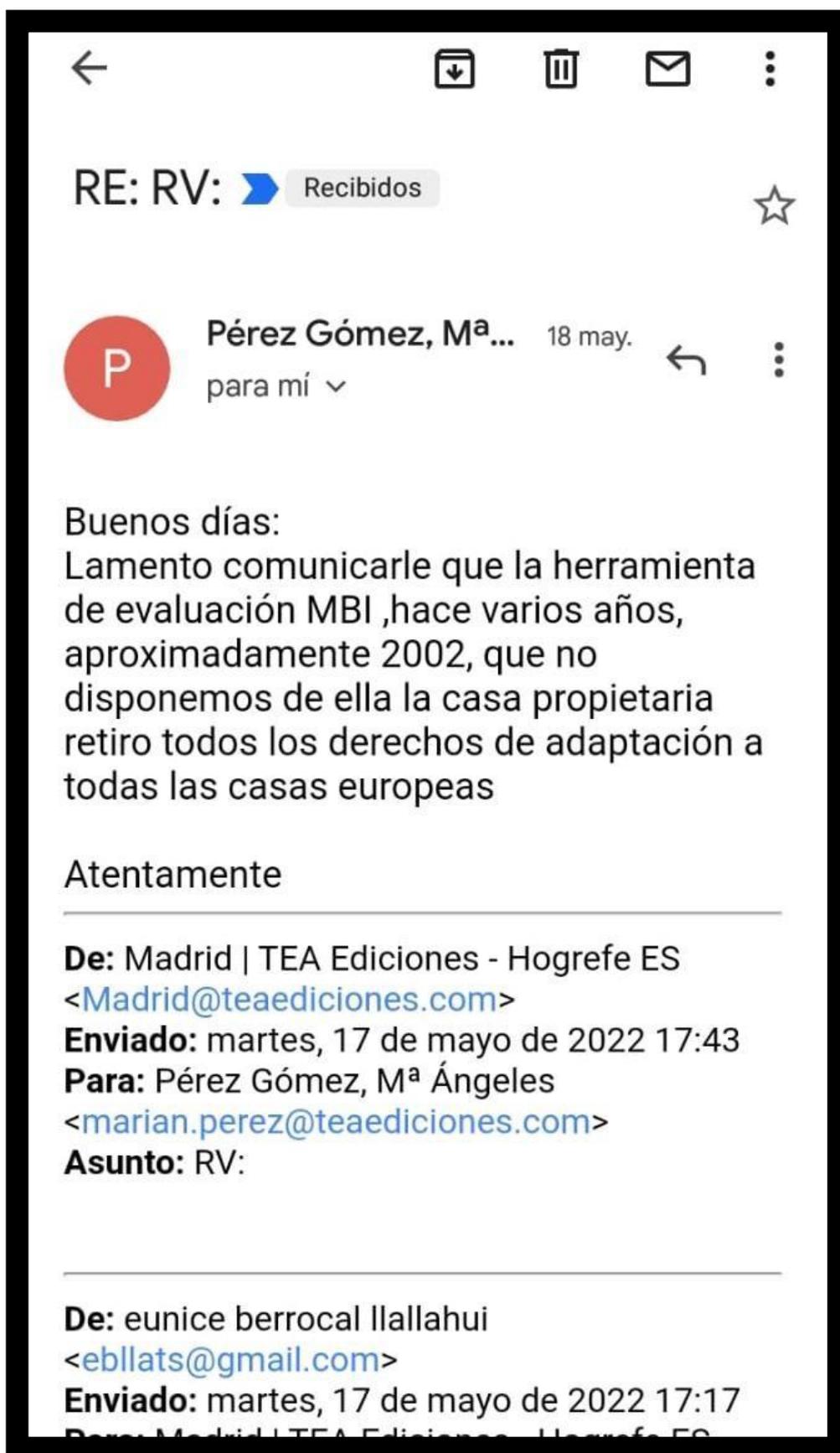


CARMEN ALTO

Av. Libertadores S/N - Centro Cívico - TELF: 066-280201 - Carmen Alto - Huamanga - Ayacucho
munica@municarmenalto.gob.pe - mesadepartes@municarmenalto.gob.pe

Anexo 8. Permisos de los autores de los Instrumentos





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, VÁSQUEZ VARAS GIULIANA VIOLETA, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD de la escuela profesional de PSICOLOGÍA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ATE, asesor de Tesis titulada: "Inteligencia emocional y estrés laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Carmen Alto – Ayacucho, 2022", cuyos autores son BERROCAL LLALLAHUI EUNICE, MELENDEZ HUAMAN GABRIELA

AMELIA, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y 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, 20 de Junio del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
VÁSQUEZ VARAS GIULIANA VIOLETA DNI: 42796999 ORCID 0000-0003-3941-1707	Firmado digitalmente por: GVASQUEZV el 22-06- 2022 17:09:00

Código documento Trilce: TRI - 0308442