



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**

**ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

**Inteligencia emocional y estrés laboral en los trabajadores de una  
empresa industrial de Lima, 2020**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

Licenciada en Psicología

**AUTORA:**

Mendoza López, Geraldine Margot (ORCID: 0000-0002-5932-6182)

**ASESOR:**

Mg. Yucra Camposano, Jennifer (ORCID: 0000-0002-2014-1690)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Desarrollo Organizacional

Lima - Perú

2020

**Dedicatoria:**

A mi madre por su apoyo invaluable, a mi padre que no alcanzo a ver este grande paso que doy, pero con seguridad estará mirando desde el cielo.

## **Agradecimiento**

A la universidad Cesar Vallejo que me dio la oportunidad de poder licenciarme.

## Índice de contenidos

	<b>Pág.</b>
Caratula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimientos.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	6
III. METODOLOGÍA.....	24
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	24
3.2. Variables y operacionalización.....	24
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis.....	24
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	25
3.5. Procedimientos.....	30
3.6. Método de análisis de datos.....	30
3.7. Aspectos éticos.....	31
IV. RESULTADOS.....	32
V. DISCUSIÓN.....	42
VI. CONCLUSIONES.....	50
VII. RECOMENDACIONES.....	52
REFERENCIAS.....	53
ANEXOS.....	61

## Índice de tablas

	<b>Pág.</b>
Tabla 1 Prueba de normalidad para las variables inteligencia emocional y estrés laboral prueba de Shapiro Wilk .....	32
Tabla 2 Relación entre las variables inteligencia emocional y estrés laboral en los trabajadores de una empresa industrial .....	33
Tabla 3 Relación entre las variables inteligencia emocional y clima organizacional en los trabajadores de una empresa industrial .....	34
Tabla 4 Relación entre las variables inteligencia emocional y estructura organizacional en los trabajadores de una empresa industrial .....	35
Tabla 5 Relación entre las variables inteligencia emocional y territorio organizacional en los trabajadores de una empresa industrial .....	36
Tabla 6 Relación entre las variables inteligencia emocional y tecnología en los trabajadores de una empresa industrial .....	37
Tabla 7 Relación entre las variables inteligencia emocional e influencia del líder en los trabajadores de una empresa industrial .....	38
Tabla 8 Relación entre las variables inteligencia emocional y falta de cohesión en los trabajadores de una empresa industrial .....	39
Tabla 9 Relación entre las variables inteligencia emocional y respaldo del grupo en los trabajadores de una empresa industrial .....	40
Tabla 10 Nivel de inteligencia emocional en los trabajadores de una empresa industrial .....	41
Tabla 11 Nivel de estrés laboral en los trabajadores de una empresa industrial .	41
Tabla 12 Análisis de validez ítem-test Inteligencia emocional .....	76
Tabla 13 Análisis de validez ítem-test estrés laboral .....	76
Tabla 14 Análisis de consistencia interna de la variable inteligencia emocional .	77
Tabla 15 Análisis de consistencia interna de la variable estrés laboral .....	77
Tabla 16 Análisis descriptivo de los ítems de la dimensión atención emocional .	78
Tabla 17 Análisis descriptivo de los ítems de la dimensión claridad emocional ..	78

Tabla 18 Análisis descriptivo de los ítems de la dimensión reparación emocional .....	79
Tabla 19 Análisis descriptivo de los ítems del estrés laboral .....	79

## Resumen

La presente investigación se realizó con el objetivo de identificar la relación entre las dimensiones de la inteligencia emocional y el estrés laboral de una empresa industrial de Lima. El tipo de investigación fue cuantitativa y el diseño no experimental transversal. Se trabajó con una muestra de 75 trabajadores, hombres y mujeres. La forma de recabar información fue virtual, por medio de formularios. Los instrumentos que se utilizaron para medir la inteligencia emocional; el test de Inteligencia Emocional TMMS-24 (Trait Meta-Mood Scale) y para medir el estrés laboral; la escala de Estrés Laboral OIT – OMS. Los resultados indicaron para la dimensión de atención emocional respecto a la variable de estrés laboral un coeficiente de correlación Rho Spearman=.08, para la dimensión de claridad emocional con respecto a estrés laboral el Rho Spearman= -.122 y para la dimensión de reparación emocional con respecto a estrés laboral el Rho Spearman= -.05. Se llegó a la conclusión según los resultados que no existe correlación entre las dimensiones de inteligencia emocional y estrés laboral.

**Palabras clave:** inteligencia emocional, estrés laboral, atención, claridad, reparación.

## Abstract

The present investigation was carried out with the objective of identifying the relationship between the dimensions of emotional intelligence and work stress in an industrial company in Lima. The type of research was quantitative and the design was not cross-sectional. We worked with a sample of 75 workers, men and women. The way to collect information was virtual, through forms. The instruments that were used to measure emotional intelligence; the Emotional Intelligence test TMMS-24 (Trait Meta-Mood Scale) and to measure work stress; the ILO - WHO Work Stress scale. The results indicated for the dimension of emotional attention with respect to the work stress variable a Rho Spearman correlation coefficient = .08, for the dimension of emotional clarity with respect to work stress the Rho Spearman = -.122 and for the repair dimension emotional with respect to work stress the Rho Spearman = -.05. Based on the results, it was concluded that there is no correlation between the dimensions of emotional intelligence and work stress.

**Keywords:** emotional intelligence, work stress, attention, clarity, repair.

## **I. INTRODUCCION**

El papel de la salud emocional a nivel organizacional cada vez adquiere más peso, sobre la productividad y el rendimiento laboral de los trabajadores. Es por ello que las organizaciones apuntan al bienestar de su personal para que alcancen óptimos resultados llevándolas a ser competitivas dentro de su segmento de negocio.

Las personas que alcanzan altos estándares de eficiencia en su trabajo, son un claro indicador de alta inteligencia emocional, viéndose reflejado en sus resultados dentro de la empresa, es decir estas personas poseen un gran control de sus emociones, trabajan adecuadamente en equipo con motivación y entusiasmo. Son personas que se anticipan y contribuyen positivamente en el ánimo del equipo. La adecuada inteligencia emocional permite que las personas se adapten favorablemente a situaciones y/o condiciones nuevas en las empresas, esto les permite un adecuado manejo de situaciones de estrés. Los trabajadores más eficaces son emocionalmente inteligentes ya que tienen una claridad de objetivos y confianza en ellos mismos (Goleman, 1998).

El estrés ha sido y es uno de los causantes de múltiples enfermedades y a nivel laboral sus efectos no han sido ajenos. El estrés laboral ha provocado pérdidas a nivel organizacional; el ausentismo por estrés laboral afecta al desempeño y productividad de los trabajadores, en países como EEUU y Reino Unido el 50% de días por ausentismo están relacionados con el estrés laboral. En México se encuentra el mayor índice de estrés laboral, de los 75 mil infartos que hay al año, el 25 por 100 son por el estrés en el trabajo. Es decir, el 75 por 100 de trabajadores mexicanos tienen estrés laboral, seguido por China con el 73 por 100 como índice y por último los Estados Unidos con el 59 por 100, según investigaciones realizadas (World Economic Forum, 2019).

La Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2016) indica que la inseguridad laboral y la falta de apoyo familiar, son las principales causas de estrés.

En Perú como riesgo psicosocial se ha considerado al estrés laboral, la Ley N°29783, Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo y su reglamento el Decreto

Supremo N°005-2012-TR y su disposición complementaria ley No30947 busca que el empleador a nivel preventivo, debe garantizar condiciones laborales optimas a los trabajadores.

Uno de los factores para que un país se desarrolle económicamente es el capital humano, siendo la eficiencia relevante para la óptima productividad de una empresa. Porque contar con un personal calificado es conducir a ejecutar procesos eficientes dentro de la organización. Para lo cual es básico la educación y la capacitación de ese factor humano para alcanzar esos estándares de eficiencias de las empresas. Se registran diferencias de capacitación por los estratos empresariales, las grandes empresas son las que capacitan más a su personal con diferencia a otros estratos como el de las micro empresas (Ministerio de la Producción [PRODUCE], 2016).

Los segmentos empresariales en nuestro país están compuestos por un total de 1,737,743 empresas que representa el 100%, de las cuales son micro empresas un 95.1%, empresas pequeñas 4.3%, empresas medianas 0.2% y grandes empresas 0.5% (Instituto Nacional de Estadística e Informática [INEI], 2016). De esta cifra estadística; la importancia de considerar que las micro empresas que son el mayor porcentaje en la segmentación por estratos tiene menor inversión no solo en capacitación sino en adecuar el espacio, en tecnología o en áreas para reclutar personal idóneo para las exigencias del puesto. Adicionalmente la informalidad de las empresas en Perú, contribuye a que los índices de estrés laboral se incrementen día a día. Es por ello, la importancia de que el empleador sepa el costo y beneficio que le otorga a su organización tener un adecuado ambiente laboral y sobretodo el nivel de conocimiento tanto cognitivo como emocional que debe de tener el trabajador para lograr óptimos estándares sobre su productividad.

Cuando la organización y los sistemas de trabajo no son buenas puede originar estrés laboral. Es decir, cuando hay exigencias y presiones que superan la propia capacidad y conocimientos de la persona, hay poca posibilidad de control de la tarea sumándole al incipiente apoyo del grupo. La importancia de los adecuados conocimientos, capacidades y habilidades para poder afrontar adecuadamente a las exigencias del puesto. Sumándole el apoyo en el momento adecuado del grupo

de trabajo, permitirán un control del trabajo y de lograr los objetivos propuestos de forma más saludable para el trabajador (Organización Mundial de la Salud [OMS],2004).

Dentro de los conocimientos, capacidades y habilidades del trabajador debe haber una adecuada inteligencia emocional para así poder contrarrestar a la baja productividad originada por el estrés laboral. El indicador de la existencia de estrés laboral demuestra si existen problemas que amerita atención de parte de empleador, que finalmente deberá tomar las medidas pertinentes para potenciar las propias capacidades, habilidades en los trabajadores y así lograr estándares óptimos para empleador y empleado.

Nuestro estudio se centra en una empresa industrial de Lima, que tiene como actividad producción de envases de plástico. Cuenta con 76 trabajadores, que laboran en diferentes áreas de la empresa; área administrativa, ventas y de producción. Según informó su área de recursos humanos que el índice de ausentismo laboral se da por diversas razones y la importante de ellas es porque el trabajador presenta problemas de salud que en su gran mayoría no es justificado, estos ausentismos son atribuidos a posibles cuadros de estrés laboral, esta mención se hace ya que los jefes observan en la labor de los mismos falta de interés, poca iniciativa, se les dificulta trabajar en equipo, repetición constante de instrucciones. En general indican que hay una falta de compromiso con la organización.

Se plantea realizaron una investigación teniendo a la inteligencia emocional y al estrés laboral como variables de estudio, esta medición dentro de la organización permitirá proponer de acuerdo a los resultados acciones para beneficiar al empleador y al trabajador logrando competitividad de ambos lados.

El conocer si el factor humano dentro de esta empresa en investigación cuenta con capacidades y habilidades para poder hacer frente a los desafíos laborales. Y para poder salvaguardarse a nivel salud de tal forma que puedan obtener un mejor performance para tomar las decisiones acertadas que beneficien trabajador, empleador es decir como nueva cultura organizacional; tu gana yo gano.

Basado en lo indicado la interrogante primordial es: ¿Existe relación entre las dimensiones inteligencia emocional y el estrés laboral en trabajadores de una empresa industrial de Lima?

Teniendo como justificación; el estudiar las variables propuestas y la forma en que estas se relacionan, será una referencia importante para nuestra empresa de estudio en su búsqueda de incrementar eficiencia y reducción de sobrecostos. La capacidad emocional del trabajador para evaluar la situación laboral, comprender lo que le pasa y auto regularse le ayuda en su percepción de situaciones que pueden generarle estrés en el trabajo; dentro de esto tenemos las dimensiones del estrés laboral que propone el instrumento de medición de la investigación. Al observar la dinámica de trabajo de la organización, será importante sugerir programas de intervención en base a los resultados de la presente investigación.

Según la información obtenida esta investigación se plantea como objetivo principal: Determinar la relación entre las dimensiones de inteligencia emocional y el estrés laboral en trabajadores de una empresa industrial de Lima.

Y como objetivos específicos tenemos: 1. Determinar la relación entre las dimensiones de la inteligencia emocional y el clima organizacional en trabajadores de una empresa industrial de Lima. 2. Determinar la relación entre las dimensiones de la inteligencia emocional y la estructura organizacional en trabajadores de una empresa industrial de Lima. 3. Determinar la relación entre las dimensiones de inteligencia emocional y el territorio organizacional en trabajadores de una empresa industrial de Lima. 4. Determinar la relación entre las dimensiones de inteligencia emocional y la tecnología en trabajadores de una empresa industrial de Lima. 5. Determinar la relación entre las dimensiones de inteligencia emocional y la influencia del líder en trabajadores de una empresa industrial de Lima. 6. Determinar la relación entre las dimensiones de inteligencia emocional y la falta de cohesión en trabajadores de una empresa industrial de Lima. 7. Determinar la relación entre las dimensiones de inteligencia emocional y el respaldo del grupo en trabajadores de una empresa industrial de Lima. 8. Determinar cuál es el nivel

entre las dimensiones de inteligencia emocional y del estrés laboral en los trabajadores de una empresa industrial de Lima.

Se plantea como hipótesis general lo indicado: Existe relación entre las dimensiones de inteligencia emocional y el estrés laboral en trabajadores de una empresa industrial de Lima. Y como hipótesis específicas:

1. Existe relación entre las dimensiones de inteligencia emocional y el clima organizacional en trabajadores de una empresa industrial de Lima.
2. Existe relación entre las dimensiones de inteligencia emocional y la estructura organizacional en trabajadores de una empresa industrial de Lima.
3. Existe relación entre las dimensiones de inteligencia emocional y el territorio organizacional en trabajadores de una empresa industrial de Lima.
4. Existe relación entre las dimensiones de inteligencia emocional y la tecnología en trabajadores de una empresa industrial de Lima.
5. Existe relación entre las dimensiones de inteligencia emocional y la influencia del líder en trabajadores de una empresa industrial de Lima.
6. Existe relación entre las dimensiones de inteligencia emocional y la falta de cohesión en trabajadores de una empresa industrial de Lima.
7. Existe relación entre las dimensiones de inteligencia emocional y el respaldo del grupo en trabajadores de una empresa industrial de Lima.

## II. MARCO TEORICO

Para ampliar nuestro conocimiento sobre las variables de estudio de nuestra investigación indicamos los hallazgos a nivel internacional.

En China; Gong et al. (2019) investigaron sobre el capital psicológico, inteligencia emocional, agotamiento laboral(burnout) y cómo influye en el rendimiento laboral. La población muestral fue de 450 empleados en empresas privadas, estatales e instituciones públicas de China. La investigación es descriptiva y correlacional. Para medir el capital psicológico usaron inventario desarrollado por Luthans, se utilizó la Escala de EIS desarrollada por Wong y Law para inteligencia emocional, para medir el agotamiento laboral(burnout) se usó el Inventario de Maslach y el desempeño laboral se midió con la escala desarrollada por Heilman. Como resultados tenemos; que hay una relación positiva entre la inteligencia emocional y el capital psicológico y el desempeño laboral, y se correlaciona negativamente con el agotamiento laboral; El capital psicológico tiene un efecto negativo sobre el agotamiento laboral y un efecto positivo sobre el desempeño laboral; y la variable de capital psicológico tiene un rol mediador con la inteligencia emocional, agotamiento y desempeño laboral.

En Indonesia, Kusumo et al. (2018) investigaron si hay relación de la inteligencia emocional, el estrés, el estilo de liderazgo sobre la satisfacción laboral. La población muestras son de 112 empleados del departamento de marketing de una empresa. El estudio fue investigación explicativa. Los instrumentos para recopilación de datos fueron cuestionarios; para inteligencia emocional basados en teoría de Karambat Dan Noormijati, para estrés y satisfacción laboral basado en teoría de Sanjoko Dan Nugraheni. Así mismo para liderazgo participativo y performance en los empleados. Teniendo como resultados el efecto positivo y significativo de inteligencia emocional sobre la satisfacción laboral. Mientras el efecto negativo y significativo del estrés en la satisfacción laboral. El estilo de liderazgo influye positiva y significativamente en la satisfacción del trabajo. La satisfacción laboral influye positiva y significativamente en el rendimiento del empleado. La inteligencia emocional influye positiva y significativamente en rendimiento de los empleados. El estrés influye

positiva y significativamente en el rendimiento del empleado. El estilo de liderazgo influye positiva y significativamente en desempeño de los empleados.

En España, De la Villa Moral y Ganzo (2018) investigaron las variables de inteligencia emocional y la satisfacción laboral para ver si existía relación entre ambas. Teniendo como muestra 214 trabajadores de diferentes segmentos de negocio; socio sanitario, educativo, y servicios. El estudio fue de tipo correlacional y descriptivo con un muestreo no probabilístico intencional. Para medir inteligencia emocional se usó el Inventario de Bar on, en una versión abreviada. Para la variable de satisfacción laboral se usó el cuestionario S20/23 versión reducida del S4/82. Como resultado se halló que existe relación entre inteligencia emocional y satisfacción laboral. No siendo tan potentes como se esperaba.

En México, Galindo (2018) investigó sobre las variables de inteligencia emocional y estrés laboral en una empresa textil para saber si existe alguna relación. Teniendo como muestra a 90 trabajadores. El estudio fue de tipo correlacional y descriptivo. Para medir datos se emplearon; la Escala de Inteligencia Emocional TMMS24 y el cuestionario de Estrés Laboral de (Job Stress Survey; JSS). Como conclusión hallaron correlación significativa inversa entre la inteligencia emocional y el estrés laboral, a menor gestión emocional mayores índices de estrés laboral. Cuando hay un incremento de estrés en la empresa hay mayor tasa de rotación, ausentismos, menor productividad y por ende causar mayor sobre costo en la organización.

Hernández (2018) en la ciudad de México, realizó una investigación para ver si el estrés tiene una relación con el desempeño laboral en maquinados industriales. Estudio fue de tipo correlacional descriptivo, con una muestra de 40 trabajadores. Como instrumentos de medición; el Cuestionario de Maslach Burnout Inventory, la Escala de Estrés Laboral OIT-OMS y para evaluación del desempeño se toma índice de la empresa de estudio 70% de su productividad establecida. Concluyendo que el estrés no tiene influencia significativa en el desempeño de los trabajadores.

Sarmiento (2018) en la ciudad de Guatemala, investigó sobre la correlación de inteligencia emocional y trabajo en equipo en un conjunto de gimnasios. El estudio fue de tipo cuantitativo correlacional, con una muestra de 30 integrantes. Para medir Inteligencia Emocional usó el test de De León en el 2012, que lo hizo de acuerdo a teorías de Goleman de 1995 y para la variable de trabajo en equipo usó el cuestionario echo por Vásquez en el 2013. Las conclusiones del estudio muestran que no hay correlación significativa entre la inteligencia emocional y el trabajo en equipo en integrantes de esta red de gimnasios.

Ramírez (2018) en México investigó sobre el estrés laboral en trabajadores del área administrativa de una universidad. Estudio que fue cuantitativo transversal de tipo no probabilístico por el tamaño de la muestra que fue de 8 personas. Se usó el Cuestionario de Estrés Laboral de la OIT-OMS. La finalidad del estudio fueron hallar las dimensiones que generan estrés en la organización. El estudio tuvo como hallazgos niveles de estrés bajos y que el factor con mayor incidencia ante posible estrés serian que; no se cuenta con la tecnológica adecuada para entregar informes o resultados en tiempo correcto, poco conocimiento técnicos para lograr trabajos con eficiencias, no hay un equipo para responder ante injustas demandas de trabajo, el jefe o supervisor no saca la cara por su equipo de trabajo, hay mucha burocracia en cuestión de papeleo, no se tiene clara la misión y metas de la empresa, sienten presión para realizar los informes, consideran que no hay respeto entre los supervisores y trabajadores.

En Ecuador, Arévalo et al. (2017) investigaron para hallar la relación entre la inteligencia emocional y estrés laboral. La muestra fue de 50 trabajadores de un área municipal. Para medir inteligencia emocional se usó el Inventario de Wood y Tolley (2007) y Maslach Burnout Inventory 1986 para medir el estrés laboral. Concluyendo que no hay relación significativa entre variable inteligencia emocional y variable estrés laboral.

A nivel nacional también tenemos las siguientes investigaciones; En Lambayeque a Cotrina (2019) investigó sobre la relación de inteligencia emocional y clima organizacional, en una empresa molinera, en una muestra de 120 colaboradores. El estudio fue tipo cuantitativo, de diseño no experimental y correlacional. Se usaron el Inventario Emocional de EQ-I-Bar-On para inteligencia emocional, y para medir Clima Organizacional la Escala EDCO. Este estudio concluyó que existe relación significativa y positiva de la inteligencia emocional y el clima organizacional entre los colaboradores.

Elizalde (2019) en Tumbes investigó sobre la relación del estrés y el clima organizacional, como población muestral se tuvo a 16 trabajadores de caja Huancayo, el tipo de investigación fue de cuantitativo transversal correlacional no experimental. Se usó el Cuestionario de Estrés Laboral de la OIT-OMS y para el Clima Laboral se usó la Escala CL-SPC de Sonia Palma. Concluyendo que existe una relación inversa significativa entre variables de estrés laboral y clima laboral. Es decir, ante un bajo nivel de estrés un favorable clima laboral.

Bartra y Torres (2019) en Lima investigaron para demostrar si hay un impacto o no de la inteligencia emocional en el desempeño de los trabajadores de una empresa de tecnología, teniendo como muestra 300 colaboradores, la investigación fue descriptiva explicativa. Se usaron para medir inteligencia emocional a Salovey y Mayer TMMS-24, y para el desempeño laboral la prueba de Williams y Anderson 1991. Concluyendo que la inteligencia emocional impacta significativamente en su desempeño laboral dentro de la empresa en estudio.

Troncoso (2018) en Puerto Maldonado investigó sobre la relación de la inteligencia emocional y el desempeño laboral en un hotel. como muestra se tuvo a 30 colaboradores. La investigación fue descriptiva correlacional no muestral. Para inteligencia emocional se usó la Escala del TMMS24 de Mayer y Salovey y para el desempeño laboral un cuestionario escala tipo Likert validado por expertos. Concluyeron que la inteligencia emocional no tiene relación con el desempeño laboral.

CCaulla (2018) en Ayacucho investigó sobre la inteligencia emocional y desempeño laboral en micro y pequeñas empresas de transporte urbano. La muestra de estudio fue de 160 trabajadores. La investigación fue de enfoque cuantitativo descriptivo correlacional. Para medir variables se adaptaron cuestionarios tipo Likert validados por expertos. Como resultado fue que la inteligencia emocional tiene relación significativa con el desempeño laboral.

Laime (2018) en Lima realizó una investigación sobre el estrés y el desempeño de laboral en el área administrativos de una empresa, la muestra de estudio fue de 75 trabajadores. El tipo de investigación fue cuantitativo no experimental descriptiva correlacional. Para recolectar información se usó el Cuestionario de Estrés Laboral de la OIT-OMS y para desempeño laboral se diseñó un instrumento validado por los expertos. Los resultados concluyeron que si existe relación del estrés laboral y desempeño laboral.

Chipoco et al. (2018) en Lima realizó una investigación sobre la felicidad y estrés laboral y así determinar su relación. Uso un enfoque cuantitativo, correlacional no experimental y transversal, la población muestral fue de 128 trabajadores de una agencia de aduanas. Se usaron los siguientes instrumentos, para estrés laboral se usó la Escala de OIT-OMS y para felicidad la Escala de Felicidad de Lima. Concluyendo que hay una correlación significativa y débil entre las variables de estrés laboral y felicidad.

Ortega (2017) investigó sobre la inteligencia emocional y el síndrome de burnout en una empresa de confecciones para hallar su relación, la muestra de estudio fue de 45 trabajadores. El método de investigación fue descriptivo correlacional de diseño no experimental y transversal. Para medir inteligencia emocional se usó el TMMS-24 y el Inventario Maslach para el Síndrome de Burnout. Concluyendo de acuerdo a las dimensiones del burnout que la inteligencia emocional no tiene relación significativa con el cansancio y despersonalización. Y la inteligencia emocional si tiene relación significativa con la realización personal.

A continuación, ampliamos la información sobre las variables de estudio, siendo importante para la investigación. Iniciaremos con la primera variable de estudio; inteligencia emocional.

Mencionando la inteligencia nuestra mente siempre va al cociente intelectual, que es un indicador que mide la capacidad de las personas de razonar para solución de problemas. Remontándonos a las investigaciones de Charles Darwin donde se mencionó por primera vez la importancia de las expresiones emocionales para la sobrevivencia y a la forma de adaptarse al entorno donde se vivía (Bar-on, 2006).

Los investigadores de Mayer y Salovey en los años 90 refirieron sobre la inteligencia emocional como una inteligencia para interrelacionarse, es decir social que influye en la capacidad de las personas para tener autocontrol sobre los sentimientos y emociones y utilizarlo de manera adecuada en las relaciones con el entorno.

Goleman (1995) la inteligencia emocional es la capacidad para gestionar emociones reconociendo los sentimientos propios, así como el de los demás y para tener relaciones productivas. Esta emoción afecta los propios pensamientos, estados psicológicos, biológicos y estos finalmente influyen en la voluntad que lleva a la acción.

Mayer y Salovey (1997) la inteligencia emocional como habilidad de percibir lo que sucede en el entorno, de valorar o interpretar lo percibido, de expresar lo interpretado y comprender la emoción que produce lo interpretado. La importancia de demostrar los sentimientos, de autorregularnos y finalmente controlar las emociones.

Mientras que BarOn (1997) la inteligencia emocional es una agrupación de capacidades intrapersonales e interpersonales estas habilidades permitirán el auto conocimiento, para lograr destrezas sociales que nos permitan enfrentar los requerimientos y presiones del entorno de tal forma exista una adaptación adecuada.

Nuevamente Goleman (2000) conceptualizo la inteligencia emocional pero aplicado a la empresa como la habilidad de auto motivarnos, la capacidad de reconocimiento

de los propios sentimientos y la de los demás, de tal forma de tener relaciones saludables. El autor tomo en cuenta aptitudes emocionales como autoconocimiento, autorregulación, motivación y empatía; capacidades que pueden ser desarrolladas para obtener relaciones más saludables.

Para la Real academia, la capacidad del ser humano de percibir y autocontrol de los sentimientos, sabiendo interpretar el de los demás. A ello denominaron inteligencia emocional.

Cooper y Sawaf (2004) conceptualizaron la inteligencia emocional como la habilidad de conocer los sentimientos y de entendimiento de esa la fuerza intuitiva que nos da las emociones.

Para Soto (2001) converge la misma conceptualización de la inteligencia emocional habilidad y/o capacidad de autoconocimiento de los sentimientos y de las demás personas con las que se interactúa. La conjugación de pensamiento y acción para las óptimas relaciones con el entorno.

Gardner (1995) sobre inteligencia se refirió a que las personas poseen múltiples capacidades potenciales para relacionarse con el entorno. Hablo inicialmente de 7 inteligencias, luego de unos años introdujo 2 inteligencias adicionales. El conocimiento de ello permite a la persona poderlas desarrollar para lograr un máximo desempeño y eficiencia, pudiéndolas aplicar en todas las áreas que la persona interactúa. Dentro de esta gama de inteligencias se tiene a la interpersonal e intrapersonal, relacionadas con inteligencia emocional.

Entonces ese conjunto o grupo de habilidades y/o capacidades intra e interpersonales para relacionarnos de manera adecuada con el entorno, con empatía y buscando el bien común. Es ser inteligente emocionalmente.

Una de nuestras variables de investigación la inteligencia emocional fue estudiada e investigada por John Mayer y Peter Salovey que enseñaban en universidades de Estados Unidos. En los 90 tuvieron como gran referencia investigaciones de

Thorndike, Howard Gardner (1983) o Robert Sternberg (1996). Estos investigadores concluían en la importancia de los factores afectivos emocionales para predecir con éxito las habilidades de adaptación.

Así es como Mayer y Salovey indican y proponen la educación de aspectos emocionales para predecir el éxito en el devenir de vida. Estas habilidades personales de percepción personal, de comprensión y regulación emocional sirven para adaptarse a las situaciones de manera satisfactoria (Extremera et al., 2003).

Mayer y Salovey proponen un segundo modelo que la aleja de los modelos teóricos de investigadores de los años 90 Reuven Bar-On, Cooper y Sawaf y Goleman. En este modelo habla sobre como procesar la información a nivel emocional, proceso que permite una valoración, percepción y expresión de emociones, para facilitar el pensamiento. Teniendo como finalidad la de comprender y regular las propias emociones. Para que converjan exitosamente emociones y razonamiento (Mayer y Salovey, 1999).

Mayer et al. (2000) En cuanto a modelos de inteligencia emocional mencionaremos 2 modelos mixtos y de habilidades que se basan en el procesamiento de información. El mixto; que son habilidades emocionales y rasgos personales; tenemos a Bar-On (1997) conceptualizándola como inteligencia social compuesta por diversas habilidades llamándolas componentes factoriales. Adicional a ello este autor indico que hay dos tipos de capacidades emocionales para hacer frente al diario vivir y estas son; las capacidades básicas: como la forma de auto evaluarnos, de tener conciencia emocional, de ser asertivos, de ser empáticos, de cómo nos relacionamos con el entorno, de cómo afrontamos, de cómo controlamos nuestros impulsos, de cómo somos realistas, de cómo somos flexibles y de cómo solucionamos problemas. Las capacidades facilitadoras: estas son; si somos optimistas, si nos sentimos auto realizados, si nos sentimos alegres, si somos independientes emocionalmente y si somos responsables socialmente (Bar-on, 1997).

Goleman (1998) presento un modelo de competencias emocionales. Este modelo es aplicado al ámbito laboral, proponiendo una teoría de desempeño para

pronosticar la excelencia laboral. Basados en el conocimiento, en los rasgos personales, y de nuestros procesos motivacionales. De las cuales se desprende un conjunto de habilidades que son la autoconciencia emocional, autorregulaciones, automotivación, empatía, habilidades sociales (Goleman, 2000).

El segundo modelo, el de habilidad propuesta por Salovey y Mayer encuadrando a la inteligencia emocional; la forma en como nos adaptamos a lo emocional para posibilitar el pensar. También la forma en que resolvemos problemas y nos adaptamos al medio de forma eficaz. Así la habilidad de Inteligencia Emocional permite procesar efectiva y adaptativa las emociones y el razonamiento (Mayer y Salovey, 1997). Este modelo tiene 4 fases de capacidades emocionales y cada una se precede de la anterior. Tenemos la primera etapa que es la percepción esa capacidad de percibir, valorar, apreciar y expresar emociones. Esta capacidad nos permite identificar y reconocer las propias emociones y la de los demás. La segunda etapa relacionada con la consciencia del pensamiento permitiendo la guía de las acciones para tomar decisiones correctas. La tercera etapa tenemos el talento de comprensión, de entendimiento y de propio análisis emocional. Por último tenemos a la cuarta etapa que es la capacidad de regulación emocional, es aquí donde se puede reflexionar y controlarnos emocionalmente para asegurar un crecimiento interno y colectivo. Promueve el crecimiento personal. En conclusión, este conjunto de capacidades y habilidades de las etapas mencionadas definen a la Inteligencia Emocional (Mayer y Salovey, 1997).

Para medir nuestra variable de estudio de la inteligencia emocional utilizaremos el instrumento del modelo Salovey-Mayer, que cumplen con tres procesos que son; atención, claridad y reparación emocional. La atención es identificar lo que uno siente ante lo que percibe. La comprensión es integrar lo que se piensa y siente y la reparación emocional es como regulamos las emociones positivas y negativas para una resolución eficaz (Espinoza et al., 2015).

En cuanto a nuestra segunda variable de estudio; el estrés laboral. Muchas investigaciones coinciden que se da cada vez más a nivel organizacional afectándola en diversas formas. En nuestro país el fenómeno del estrés laboral está contemplado en la ley SST. Las consecuencias del estrés han aumentado

considerablemente en las últimas décadas. La tecnología e informatización han suplido en gran medida los trabajos donde se requerían fuerza muscular reemplazándolo por trabajo mental. El incremento del ritmo de trabajo y la disminución del número de colaboradores para alcanzar los mismos o mejores resultados. La sobre exigencia de nuestra mente y cuerpo para poder adaptarnos a un entorno cada vez más competitivo nos hace vivenciar situaciones que nos generen estrés (Del Hoyo, 2004).

Como antecedentes del estrés tenemos que en el siglo XVII se usó esta palabra para señalar fenómenos compuestos de tensión, angustia e incomodidad (Ivancevich y Matesson, 1989). Posteriormente hubo un re significación de la palabra estrés, como la forma de accionar, de presionar, o como la fuerza que influye fuertemente en la persona (Lazarus, 1994). Stringere es la palabra en latín que se refiere a estrés, el significado es apretar, comprimir, estrechar fuertemente, oprimir o sujetar. Canon en 1911 describe a la respuesta del organismo ante el peligro; de lucha o huida (Berrocal, 2000). Como definiciones tenemos; Hans Selye (1956), define desde una perspectiva biológica al estrés como; una reacción de nuestro cuerpo es decir de nuestro organismo ante las exigencias del medio. Del Hoyo (2004) integrando el concepto de estrés laboral como las respuestas fisiológicas y psicológicas para adaptarse a las exigencias del medio tanto del mundo interno como del mundo externo del trabajador. Cuando existe desajustes en la persona y su puesto de trabajo aparece un desequilibrio, en esta experiencia aparece el estrés cuando la persona siente que no posee recursos adecuados para afrontar situaciones laborales complejas.

Para la OMS (2004) el estrés laboral se da cuando los trabajadores no cuentan con capacidades tanto de conocimientos como de habilidades para hacer frente las exigencias laborales, aparecen experiencias de estrés en los colaboradores que afectan de diversas formas a las organizaciones. Básicamente hay un desequilibrio cuando las exigencias laborales no son compatibles con los recursos personales con los que cuenta el trabajador.

Para la OIT (2016) las respuestas físicas y emocionales de las personas en el ámbito laboral por la percepción de demandas del entorno y las capacidades del

individuo para afrontar situaciones laborales. Existen los denominados estresores laborales, son estímulos que provocan la respuesta física y psicológica de la persona en el ámbito organizacional.

Mateo (2013) indica que ante las exigencias del entorno laboral las personas reaccionan emocional, cognitiva y fisiológicamente, vivenciando situaciones de estrés. Tienen como reacción en el organismo de alta excitación y angustia, por no poder cumplir con funciones o tareas laborales.

La OIT (2016) conceptualiza al estrés laboral como una reacción por las sobre exigencias laborales que muchas veces sobrepasan las capacidades del trabajador y del entorno.

Para Cano (2002) el estrés laboral se da cuando hay mucho o pocas tareas en el trabajo, también por poco tiempo para realizar el trabajo de forma eficaz, también se tiene la especificación del trabajo a realizar, falta de gratificación y recompensa por lograr los objetivos, falta de cooperación del equipo de trabajo, poca seguridad en el lugar de trabajo.

Ivancevich y Matesson (1989) indican que la dinámica y la relación estímulo-respuesta podrían explicar el estrés. La respuesta en la persona de tensión o presión sería el estímulo del estrés. Como respuesta tenemos lo somático o mental que evidencia la persona ante situaciones estresantes que proviene de un evento externo. Concluyendo estos autores que el estrés es una respuesta adaptiva, que se da de acuerdo a las diferencias individuales es decir características y/o procesos psicológicos de la persona, que genera una acción por lo tanto es una consecuencia de un evento externo en la persona por exigencias físicas o psicológicas.

Concluyo un concepto propio de estrés laboral; es la respuesta de la persona a nivel fisiológica, cognitiva y emocional a las exigencias del entorno laboral. Estas respuestas serán desadaptativas si las exigencias o presiones externas son mayores a los recursos internos que posee la persona. En la empresa si no existe

una adecuada organización sobre todo en su estructura funcional y de liderazgo serán posibles causas generadoras de estrés.

Rostango (2005) indica que el estrés se manifiesta de dos formas. El estrés positivo o eutrés, que es necesaria en la persona para mantenerlo en alerta ante situaciones de peligro. Y ante demandas laborales permite un estado de alerta para evitar riesgos laborales. Una vez que pasa el peligro la persona vuelve a recobrar el equilibrio es así que la persona puede economizar su energía e invertirla en sus actividades laborales de forma eficiente. El estrés negativo o distrés, que se da en estados de tensión que son constantes en una persona. El mantener un estado de alerta constante genera en la persona un desequilibrio fisiológico y psicológico. A nivel laboral cuando la persona tiene distrés no es una persona productiva ya que pasa por etapas de agotamiento físico y/o mental.

Mateo (2013) para explicar al estrés se basa en tres teorías. Teoría que se basa en la respuesta, se explica por las respuestas fisiológicas que genera. En este enfoque tenemos a Hans Selye donde explica como el estrés influye en la capacidad de la persona para enfrentarse o adaptarse a las consecuencias de la enfermedad. Observo en un grupo de pacientes síntomas que no eran originados por la enfermedad que padecían. También hallo iguales síntomas en pacientes con diferentes enfermedades. Lo denomino síndrome general de adaptación (SGA), con tres fases. Fase de alarma: la respuesta del organismo por estar expuesto a estímulos no acostumbrados. Al estar alerta el organismo se prepara para la acción donde sucede la experiencia de lucha o huida. Por el incremento de energía hay mayor frecuencia cardíaca, de respiración, de presión arterial es decir se segrega más adrenalina y noradrenalina. Siendo esta reacción transitoria para entrar fase dos. Fase de resistencia: es donde nuestro cuerpo se adapta a situaciones resultantes del estrés. Economizando energía, es en esta fase donde los síntomas de alarma empiezan a desaparecer y se consigue una mejoría. Si la reacción originada no empieza a desaparecer ni a disminuir en el tiempo. Se tiene la siguiente fase tres. Fase de agotamiento: es donde las formas de adaptación de la persona no han sido eficaces, la fase de alarma en constante que genera que

aparezcan los trastornos fisiológicos o psicológicos estos se agudizan y nos llevan a situaciones de distrés.

La segunda es la teoría que se basa en el estímulo. En esta teoría el estímulo que genera estrés se encuentra en el exterior de la persona, es decir en el entorno con el que tenga más interacción. Holmes y Rahe (1967) indican que el estrés es una respuesta a circunstancias no comunes que exigen en la persona respuestas adaptativas. Estas circunstancias no comunes se refieren a estímulos externos que aplicados a la vida laboral pueden ser en la estructura organizacional; diseño del puesto, liderazgo, a nivel de espacio físico iluminación, ruidos, distribución, etc. La tercera es la teoría basada en la interacción; encontramos el modelo cognitivo transaccional de Lazarus y Folkman 1986, se toma en cuenta las diferencias individuales de cada persona y la forma en que valora si un estímulo es estresante o no. Es decir, la importancia que la persona le da a la situación vivenciada. Esta situación puede ser generadora o no de estrés. La interacción de la persona y del entorno genera una respuesta y una interpretación de la situación. Ello está directamente relacionado con las características psicológicas de la persona. Es por ello que estos autores indican que la interpretación del individuo de peligro o amenaza y como esta puede desbordar ante la falta de recursos su bienestar personal. Lazarus y Folkman (1986) mencionan que en las situaciones estresantes los individuos reaccionan mediante dos procesos interrelacionados; Evalúa primero la situación y ve el modo de cómo afrontarla. Al evaluar la situación que genera estrés el individuo realiza dos valoraciones: una primaria, de acuerdo a las demandas de la situación el individuo valora con los recursos que cuenta. Una secundaria, la percepción de la calificación e importancia de la situación y la persona evalúa la capacidad con la que cuenta para afrontar la situación estresante.

El modo que el individuo tiene de afrontar la situación considerando los propios recursos, las capacidades cognitivas y conductuales ante demandas externas o internas que son interpretadas como excesivas o desbordante de los propios recursos.

La OMS (2008) lanzó una estructura en el cual nos muestra el proceso de estrés a nivel laboral, relacionado y/o conectado con el nivel de desarrollo de un país, o en vías de desarrollo. De acuerdo a este proceso de desarrollo se dan las condiciones en los habitantes, formas de vida, condiciones laborales. existen situaciones que originan reacciones de estrés y estas se pueden dar cuando la persona está expuesta a factores de riesgos laborales. Estas reacciones de estrés pueden ser cognitivo conductual, emocionales, y/o fisiológicas. Al activarse constantemente estas reacciones y de persistir a lo largo del tiempo pueden generar daños en la salud, estos pueden ser la fatiga crónica, enfermedades cardiovasculares, etc.

Las características individuales de las personas son importantes al afrontar situaciones estresantes, dentro de estas tenemos; la forma de ser o de actuar en el mundo, grado de instrucción, años, sexo, economía, estado familiar, ambiciones y valores. Estos finalmente son indicadores de la capacidad que tiene el individuo para afrontar exigencias del entorno. De acuerdo a estas características individuales puede afrontar los riesgos laborales. Estas características pueden atenuar o exacerbar las reacciones al estrés de tal forma que puedan ser contraproducentes para el bienestar. Los trabajadores que han estado expuestos constantemente a situaciones estresantes pueden ser menos productivos.

Causas del estrés laboral según, OMS (2004) se dan por una mala organización del trabajo es decir inadecuados sistemas de trabajo. el exceso de exigencias, presiones laborales y dificultad para controlar puede ser consecuencia de una inadecuada gestión o de condiciones laborales insatisfactorias. Estas condiciones pueden ser falta de apoyo del equipo y falta de control sobre las propias tareas. Cuando las exigencias del puesto no superan y son cubiertas por las competencias idóneas y eficazmente, cuando hay mayor apoyo del equipo, mayor control sobre el trabajo hay menor probabilidad de estrés.

Causas primarias tenemos las características individuales y las condiciones del trabajo. en cuanto a las características del trabajador lo hablamos líneas arriba son la personalidad, la edad, educación experiencia, para afrontar las demandas que requieren el puesto en el trabajo, hay características individuales que pueden

perjudicar a la persona si no hay un autocontrol en cuanto a la competitividad, nivel de hostilidad, no hay confianza en sí mismo. En cuanto a las condiciones laborales tenemos la demanda, el ritmo, no hay control de los procesos laborales, no hay trabajo en equipo, no hay integración, no hay participación en decisiones, no hay una red de comunicación adecuada, no hay posibilidades de desarrollo y crecimiento, no hay estabilidad laboral, no hay compromiso, no hay cuidado de integridad de los colaboradores. También puede ser una causa de estrés la relación hogar-trabajo que puede generar conflicto de roles principalmente en las mujeres. Este conflicto de roles puede originar que los riesgos ocupacionales se trasladen al hogar pudiendo originar conflictos domésticos.

Consecuencias del estrés en el trabajo. El estrés se manifiesta de diferentes formas en los individuos y estas varían de intensidad de acuerdo a las características individuales y al modo de afrontamiento ante las demandas. Cuando el estrés se presenta en el entorno laboral emergen comportamientos que no son habituales en el entorno laboral y estos pueden afectar al bienestar del trabajador, estos cuadros pueden llevar a baja productividad o ausentismos prolongados de la persona a su centro laboral. OMS (2008) indica que las personas que trabajan ante situaciones de estrés experimentan reacciones fisiológicas como son; taquicardias, mayor sudoración, incremento de la tensión arterial, el aumento de la rigidez de los músculos, se produce y segrega adrenalina e incremento de la frecuencia respiratoria. Como reacciones emocionales tenemos al miedo, la irritabilidad, tendencia a la depresión, ansiedad, enojo, menor motivación para realizar las cosas. Como reacciones cognitivas tenemos la atención disminuida, visión de túnel con respecto a la percepción, olvidos repentinos, pensamientos polarizados, menor resolución de problemas y, menor posibilidad de aprendizaje. Como reacciones conductuales tenemos a menor productividad, incremento de consumo de bebidas alcohólicas, cigarrillos, etc., propensión a cometer errores y por último ausentismo al centro laboral por encontrarse enfermo. Es importante señalar que la exposición a situaciones de estrés constante puede llevar a que la persona contraiga enfermedades crónicas como; agotamiento crónico, anginas, depresión, dependencia al consumo de sustancias tóxicas, diabetes, entre otros. También existen consecuencias para las empresas por el estrés laboral en los trabajadores

estas son; mayor ausentismo, el incremento de las tardanzas, mayor rotación de personal, menor desempeño y productividad de los trabajadores, menor crecimiento y utilidad de las empresas, puede perjudicar la calidad del producto que es consecuencia de la calidad de la labor que realiza el trabajador, incremento de las prácticas laborales inseguras, incremento de los accidentes laborales, incremento de las quejas de clientes, incremento de casos de conflictos laborales, incremento de enfermedades ocupacionales, todo lo indicado conllevan a sobrecostos laborales.

Mateo (2013) indica que existen estresores laborales que son potenciales a la aparición de situaciones que desencadenen en estrés. La intensidad y prolongación de la persona a estos estresores puede ser perjudicial para la salud integral. Los estresores desencadenan la experiencia del estrés, este autor presenta dos agrupaciones; físicos y psicológicos. Como estresores físicos tenemos; ruido, iluminación, temperatura del ambiente de trabajo, la contaminación del área donde se trabaja, el diseño del puesto. Como estresores psicológicos tenemos; tiempo de trabajo que tiene que ver con el horario de trabajo, control del trabajo y autonomía, carga mental, demandas emocionales y demandas del puesto que está relacionado con el contenido del mismo, participación del trabajador, supervisión del trabajo, interés de los superiores en el trabajador y en su labor, el desempeño de acuerdo a su rol, relaciones entre su grupo de trabajo y por último la tecnología como herramienta para mejorar los tiempos de toma de decisiones, siempre y cuando sea amigable en la comprensión.

Cabe mencionar que ante la existencia de los riesgos laborales y ante el incremento de los accidentes de trabajo, en los cuales se encuentra el estrés laboral. Y como prevención de los accidentes originados en el trabajo en el Perú se promulgo la Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST) artículo N° 29873, DS N° 009-2005-TR promulgada en agosto de 2011. En el marco de esta ley las empresas tienen que implementar sistemas que aseguren de riesgos a los trabajadores en su entorno laboral. dentro de esta ley es de obligatoriedad hacer una medición de riesgos psicosociales, dentro de los cuales se encuentra el estrés laboral.

Del Hoyo (2004) indica que el objetivo de esta ley es que las empresas planifiquen acciones preventivas para disminuir y/o eliminar el riesgo laboral. Por lo que es importante una evaluación inicial de los riesgos en el trabajo, esta evaluación debe ser actualizada y/o monitoreada en periodos de tiempo que se establezca. Para ello deben instaurarse controles periódicos de los ciclos de trabajo de las actividades del trabajador. En cuanto a la evaluación del estrés laboral se toma en cuentas los estresores laborales físicos y psicológicos en la empresa percibidos por el trabajador como amenazas a su desempeño laboral y/o a su integridad. El empresario debe tomar en cuenta la importancia de la prevención en estos riesgos psicosociales ya que de no hacerlo podrían afectar a productividad, al absentismo, incremento de accidentes, calidad de productos en conclusión mayores sobrecostos y menor rentabilidad de empresa.

Nuestra investigación selecciono el cuestionario realizado por Ivancevich y Matteson para medir estrés laboral. Hernández (1996) indica que hay estresores organizacionales, grupales e individuales que son posibles fuentes desestabilizadoras para el trabajador. Fuentes de estrés a nivel individual tenemos cuando no hay claridad de rol y de objetivos del trabajo, las responsabilidades y alcance del puesto. Lo indicado insatisfacción laboral, poca confianza en la estructura de la empresa. Por ende, tiene consecuencias personales en cada trabajador. Conflicto de rol, cuando hay dos o más situaciones que exigen cumplimiento de lo solicitado. En la sobrecarga de trabajo existen dos percepciones cuando hay exceso de trabajo y la otra es cuando no se poseen las capacidades para realizar la labor de forma eficiente y/o por que los estándares de desempeño son muy altas. Responsabilidad por otras personas. Se refiere a tomar decisiones sobre las personas a cargo, cuando estas son desagradables hay una preocupación y/o percepción que puede ser causa de estrés.

También tenemos los estresores organizacionales que son: 1. Clima organizacional. Es el sentir, el carácter o personalidad de una organización que trae consigo políticas, metas, etc. Y la forma en que esta interactuar y/o es percibida por el trabajador. 2. Estructura organizacional. Dentro de esta estructura encontramos la jerarquía de autoridad de mandos dentro de la empresa, también la carga

administrativa y cuanta burocracia hay dentro de la empresa por esta estructura organizacional. 3. Territorio organizacional. Es el espacio laboral donde se cumplen las funciones y/o el desempeño laboral para lograr metas del puesto. 4. Tecnología. las limitaciones o el exceso no comprendidos de tecnológicas en una organización, puede ser un gran estresor si no se da la accesibilidad adecuada con pautas de uso para simplificar la labor. 5. Influencia del líder. Formas de accionar del jefe o superior, el estilo y los procedimientos que opta para el manejo del grupo de trabajo, este puede ser recompensante, motivante o castigador. Ambos tendrán diferentes efectos en los trabajadores. Se ha agrupado a las últimas dos dimensiones como estresores grupales que son; 6. Falta de cohesión. Que sería la falta fuerza, de integración, de motivación para la unión al grupo. 7. Respaldo del grupo. Es necesario que los trabajadores sientan un respaldo de su equipo de trabajo, de tal forma que se sienta comprometido con la labor que realiza, con las personas que integran la organización. para proponerse como una persona que se compenetra con la organización. Este compromiso es sentido cuando siente respaldado en su crecimiento personal y cuando siente un beneficio colectivo (Ivancevich y Matesson, 1989).

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1 Tipo y diseño de investigación**

##### **Tipo de investigación**

Es tipo descriptivo correlacional, cuantitativa porque describimos, explicamos, comprobamos, confirmamos y predecimos los fenómenos, para generar y probar teorías con respecto a las variables de estudio en el lugar y tiempo pauteados describiéndolas y explicando sus relaciones (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018).

##### **Diseño de investigación**

Es de diseño no experimental transversal. No experimental se refiere a que se observa o se mide las variables del estudio, Inteligencia Emocional y estrés Laboral tal y como se dan en su contexto normal o natural con el objetivo de analizarlas. Y transversal es cuando la recolección de datos es en un solo lugar, en este caso la empresa industrial, en un solo momento, también analizar la interrelación que hay entre ellas (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018).

#### **3.2 Variables y operacionalización**

Para la especificación de las variables, inteligencia emocional y estrés laboral, revisar anexo 2.

#### **3.3 Población, muestra, muestreo, unidad de análisis**

##### **Población**

Sánchez et al. (2018) indican que es el conjunto o grupo de individuos que poseen características de interés para la investigación de estudio.

Nuestra población de estudio está comprendida por 76 trabajadores de una empresa industrial de Lima. En el área de producción lo conforman 46 personas, el área de administración la conforman 13 personas, el área de ventas la conforman 7 personas, el área de control de calidad la conforman 5 personas, el de mantenimiento la conforman 3 personas y el área de matriceria la conforman 2

personas. Siendo hombres 49 integrantes y mujeres 27 integrantes, las edades que oscilan son de 18 a 64 años.

### **Muestra**

Según, Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) la muestra es parte o un subgrupo de la población de interés, donde recolectaremos la información según las variables de investigación. Esta muestra debe ser representativa de la población

La muestra de estudio fue de 75 trabajadores que difiere al número de la población ya que se excluye 1 participante por no cumplir con los criterios de inclusión.

Esta investigación utilizó la muestra de tipo censal donde todas unidades que están dentro de la investigación son consideradas como muestra (Ramírez, 2007).

### **Criterios de inclusión**

Trabajadores de la empresa donde se realizó la investigación

Trabajadores con ambos turnos de trabajo

Trabajadores de ambos sexos

### **Criterios de exclusión**

Trabajadores con menos de 18 años

Trabajadores con menos de 1 mes laborando

### **Muestreo**

Método no probabilístico ya que no se deja a la probabilidad la elección de los participantes. Se trabajó con un muestreo por conveniencia por que tomamos en cuenta el total poblacional de los integrantes (Hernández Sampieri et al., 2010).

## **3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

### **Técnicas de recolección de datos**

Los cuestionarios fueron aplicados vía online, se utilizó pruebas psicométricas para que los trabajadores de la empresa en estudio puedan responder vía remota.

Los instrumentos para recoger información fueron; Trait Meta Mood Scale (TMMS-24) para inteligencia emocional compuesto de 24 ítems y el Cuestionario de Estrés Laboral OIT-OMS compuesto de 25 ítems.

## **Instrumentos de recolección de datos**

### **Ficha técnica de la variable 1**

**Nombre:** Test de Inteligencia Emocional TMMS-24 (Trait Meta-Mood scale).

**Autores:** Adaptación de Fernández-Berrocal, Extremera y Ramos en el 2004. El Trait Meta-Mood Scale (TMMS-48) de Salovey, Mayer, Goldman, Turvey y Palfai en el 1995

**Administración:** individual o colectiva

**Tiempo de aplicación:** 10 minutos

**Ítems:** 24 ítems

**Dimensiones:** 1. Atención o percepción emocional, es sentir y expresar los sentimientos de manera adecuada. 2. Claridad o comprensión de sentimientos, se reconoce los estados emocionales. 3. Reparación o regulación emocional, donde se hace la regulación de los propios estados emocionales. Las dimensiones están compuestas por ocho ítems. Atención ítems del 1 al 8. La dimensión de claridad ítems del 9 al 16. La dimensión de reparación ítems del 17 al 24. Las respuestas según escala de Likert: Nada de acuerdo = 1, Algo de acuerdo = 2, Bastante de acuerdo = 3, Muy de acuerdo = 4, Totalmente de acuerdo= 5.

### **Reseña histórica**

El Trait Meta-Mood Scale (TMMS) fue creado por el equipo liderado por Mayer y Salovey por los años de 1995, al parecer fueron los primeros indicios de investigación de la inteligencia emocional. La creación de este instrumento se fundamentó en que existe un proceso reflexivo relacionado con el estado de ánimo que constantemente está valorando lo que percibe y esto regula los estados anímicos en la persona. Este proceso que ocurre dentro de la persona fue denominado experiencia meta-humor, por lo que nació el primer instrumento de medición denominado State Meta Mood Scale (SMMS). En este primer instrumento

se detectaron actitudes relacionadas con el estado de ánimos que no eran registradas por lo que en 1995 Mayer y Salovey crean un auto informe para medir actitudes y creencias de las personas ante sus emociones. Este auto informe consto de 48 ítems que tienen tres dimensiones: atención, claridad y reparación. Que luego salió una versión abreviada, el Trait Meta Mood Scale 24 (TMMS-24), que mantiene las 3 versiones originales, pero con una reducción de ítems. Esta es una escala rasgo de meta conocimiento de los estados emocionales. De acuerdo a esta escala arroja un índice que evalúa las diferencias individuales de las personas en cuanto a sus destrezas y conocimiento de sus estados emocionales (Extremera y Fernández-Berrocal, 2005).

### **Consigna de aplicación**

Cuestionario fue aplicado vía online. El llenado fue individual, la persona debe leer las instrucciones, dar su consentimiento y continuar con su elección en las respuestas, se pide que si tiene dudas pueda escribir al correo indicado.

### **Calificación del instrumento**

La calificación es por dimensiones. Se debe de sumar los ítems que corresponde a cada dimensión para saber el puntaje y así hallar los índices por cada dimensión. El índice de cada dimensión en la calificación es diferente en hombres y en mujeres. No hay un índice total, sino por dimensión.

### **Propiedades psicométricas originales**

El TMMS-24 traducido al castellano por Fernández-Berrocal, Extremera y Ramos en el 2004. Tienes las mismas dimensiones solo que menos ítems en comparación a la escala original, muestra la siguiente fiabilidad en alpha de Cronbach, para; atención  $\alpha=0.90$ ; claridad  $\alpha=0.90$  y reparación  $\alpha=0.86$  y una fiabilidad test-retest adecuada: atención= 0.60; claridad= 0.70 y reparación= 0.83 (Extremera y Fernández Berrocal, 2005).

Se analizaron las dimensiones y cada una se encuentra por encima del valor de 0,30, tenemos a la atención emocional, valor más alto 0.703 lo tiene el ítem 7 y el valor más bajo de 0.455 lo tiene el ítem 4. La dimensión de claridad emocional el más alto valor de 0.703 que es el ítem 11 y el menor valor 0.562 que es el ítem 15. Por último, en la dimensión regulación el valor más alto de 0.771 que es el ítem 18 y el más bajo de 0.551 que es ítem 23. Este estudio midió la confiabilidad de

consistencia interna utilizando el coeficiente de alfa de cronbach. El resultado obtenido es el coeficiente por cada dimensión que es; atención 0.837, claridad 0.866 y reparación 0.883.

### **Propiedades psicométricas en la muestra**

Este instrumento evidenció cualidades óptimas de fiabilidad indicando una adecuada consistencia interna, en ese sentido haciendo para la dimensión atención se alcanzaron puntuaciones que responden de forma excelente ( $\Omega = .889$  y  $\alpha = .904$ ), en el componente claridad fueron óptimas ( $\Omega = .811$  y  $\alpha = .814$ ) y reparación fue óptimo ( $\Omega = .834$  y  $\alpha = .821$ ). De igual forma, se realizó el análisis de ítems, media, desviación estándar y la comunalidad de cada ítem de las 3 dimensiones, cada una se encuentra por encima del valor de 0,30, tenemos a la atención emocional, valor más alto 0.665 para el ítem 4 y el valor más bajo de 0.079 lo tiene el ítem 5, se decide incluir. La dimensión de claridad emocional el más alto valor de 0.663 para el ítem 9 y el menor valor 0.432 que es el ítem 14. Por último, en la dimensión regulación el valor más alto de 0.810 que es el ítem 24 y el más bajo de 0.408 que es ítem 19.

### **Ficha técnica de la variable 2**

**Nombre del instrumento:** Escala de Estrés Laboral OIT – OMS

**Autores:** Ivancevich & Matteson

**Año:** 1989

**Procedencia:** El Instrumento validado por la OIT en conjunto con la OMS

**Adaptación:** Suarez 2013, Perú

**Administración:** personal o grupalmente

**Aplicación:** a partir de 18 años

**Numero de ítems:** 25 ítems

**Duración:** de 10 a 15 minutos

**Estructuración:** La prueba consta de siete dimensiones: 1 clima organizacional, 2 estructura organizacional, 3 territorio organizacional, 4 tecnología, 5 influencia del líder, 6 falta de cohesión y 7 respaldo del grupo

### **Reseña Histórica**

Este cuestionario fue publicado por la OIT-OMS y sustentado por Ivancevich y Matteson en 1989, mide estresores organizacionales a nivel grupal e individual. Su finalidad es detectar el estrés laboral y predecir las posibles fuentes de riesgo psicosocial y sobre todo identificar posibles oportunidades de mejora en la organización. Esta escala es una de las más utilizadas en Latinoamérica y hay un gran interés en adaptar a la realidad de cada país.

### **Consignación de aplicación**

Cuestionario fue aplicado vía online. El llenado fue individual, la persona debe leer las instrucciones, dar su consentimiento y continuar con su elección en las respuestas, se pide que si tiene dudas pueda escribir al correo indicado.

### **Calificación del instrumento**

Este instrumento tiene siete dimensiones que son; clima organizacional 4 ítems (1, 10, 11 y 20) con un rango de estrés de 4 a 28, estructura organizacional 4 ítems (2, 12, 16 y 24) con un rango de estrés de 4 a 28, territorio 3 ítems (3, 15 y 22) con un rango de estrés de 3 a 21, tecnología 3 ítems (4, 14 y 25) con un rango de estrés de 3 a 21, influencia del líder 4 ítems (5, 6, 13 y 17) con un rango de estrés de 4 a 28, falta de cohesión 4 ítems (7, 9, 18 y 21) con un rango de estrés de 4 a 28, respaldo de grupo 3 ítems (8, 19 y 23) con un rango de estrés de 3 a 21. Tiene 7 alternativas con respuestas; 1 = Nunca, 2 = Raras Veces, 3 = Ocasionalmente, 4 = Algunas Veces, 5 = Frecuentemente, 6 = Generalmente, 7 = Siempre. En los resultados finales están los niveles de estrés; bajo nivel de estrés en puntos <90, nivel intermedio 91 a 117, estrés de 118 a 153, alto nivel de estrés >154.

### **Propiedades psicométricas originales**

Para la validación original se tomó a 38,072 trabajadores de sectores de producción fue una muestra. La confiabilidad con el coeficiente alpha de Cronbach fue de 0.966, lo que represente alta confiabilidad.

En México se realizó la validación de la escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS. obteniéndose 0.64 de validez relevante y 0,92 de confiabilidad Alpha de Cronbach. Se concluyó que esta escala es un instrumento válido y confiable para medir el estrés organizacional (Medina et al., 2007).

### **Propiedades psicométricas peruanas**

Esta escala validada por OIT y la OMS fue adaptada en nuestro país, en una investigación de 203 trabajadores en una empresa telefónica cantidad que se tomó como muestra. Que lo componían de la siguiente forma; el área de atención al cliente 89 integrantes, el área de ventas compuesta por 114 integrantes. Obteniendo confiabilidad Alfa de Cronbach = 0.972 de consistencia interna y la validez de constructo y de su contenido (Suarez, 2013).

### **Propiedades psicométricas en la muestra**

Este instrumento evidenció cualidades óptimas de fiabilidad indicando una adecuada consistencia interna de forma global y por dimensiones, en ese sentido haciendo uso de la prueba de Alfa de Cronbach se alcanzó un valor general de .864 y por medio del Omega de Mc Donald se alcanzó un .874, para la dimensión clima se alcanzaron puntuaciones que responden de forma excelente ( $\Omega = .910$  y  $\alpha = .874$ ), en el componente estructura fueron óptimas ( $\Omega = .864$  y  $\alpha = .861$ ), en el factor territorio también se hallaron valoraciones pertinentes ( $\Omega = .846$  y  $\alpha = .811$ ) como en la dimensión tecnología ( $\Omega = .943$  y  $\alpha = .914$ ) para la dimensión influencia de líder se alcanzaron puntuaciones que responden de forma excelente ( $\Omega = .841$  y  $\alpha = .876$ ), en el componente falta de cohesión fueron óptimas ( $\Omega = .741$  y  $\alpha = .803$ ) y en el factor respaldo de grupo también se hallaron valoraciones pertinentes ( $\Omega = .712$  y  $\alpha = .811$ ). De igual forma, se realizó el análisis de ítems, media, desviación estándar, y la comunalidad de cada ítem de las dimensiones cada una se encuentra por encima del valor de 0,30, tenemos con valor más alto 0.831 para el ítem 23 y el valor más bajo de 0.604 para el ítem 09.

### **3.5 Procedimiento**

Para iniciar la investigación se eligieron las variables de estudio de acuerdo a la realidad problemática, recabando información para documentar y sustentar el estudio de las variables de inteligencia emocional y estrés laboral dentro de la empresa. Luego se seleccionaron las pruebas para medición de las variables enviando a los autores solicitudes para el uso de los instrumentos con fines

académicos. Por último, se procedió al levantamiento de información vía online mediante un formulario.

### **3.6 Método de análisis de datos**

Para analizar los datos obtenidos de los cuestionarios aplicados por formulario se usó el programa Microsoft Excel ingresando lo recabado a las hojas de cálculo, luego se importó esta base de datos al programa Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) versión 26, donde se analizó la consistencia interna con el que obtuvo la confiabilidad del alfa de Cronbach y el Omega de McDonald, para saber si cuenta con estabilidad para los resultados (Mejía, 2008), así también se procedió a realizar la prueba de normalidad de Shapiro Wilk, para estimar si se tiene o no una distribución normal, siendo una de las más conocidas (Romero, 2016), además de analizar las correlaciones por medio de la Rho de Spearman (Ellis, 2010).

### **3.7 Aspectos éticos**

Se considera la investigación original evitando plagios. Con autorización de la empresa donde se realizó la investigación. Y autorización de los usos de instrumentos de medición.

El Colegio de Psicólogos del Perú (2017) nos detalla sobre los acuerdos que se dan entre ambas partes quien levanta la información para la investigación y el que colabora con la información, como también de la confidencialidad de lo que informan. Resaltando como ética profesional el no perjudicar a quienes participan de la investigación, presentando un consentimiento informado para participar en la misma. Siguiendo lineamientos de la declaración de la convención de Helsinki para mantener informado al grupo de estudio.

Es importante cuidar la integridad de los participantes de nuestra investigación tomando en cuenta su anonimidad; por lo que sus datos están asegurados. En cuanto a la confidencialidad los resultados se manejaron con el debido cuidado, no se reveló lo obtenido del participante, la objetividad, al interpretar la información recabada, siguiendo los datos cuantitativos y comprobables.

#### IV. RESULTADOS

**Tabla 1**

*Prueba de normalidad para las variables inteligencia emocional y estrés laboral mediante la prueba de Shapiro Wilk*

Variabales	SW	n	p
Atención	,956	75	,011
Claridad	,949	75	,005
Reparación	,961	75	,022
Clima organizacional	,968	75	,056
Estructura organizacional	,983	75	,392
Territorio organizacional	,920	75	,001
Tecnología	,953	75	,008
Influencia del líder	,971	75	,081
Falta de cohesión	,929	75	,001
Respaldo del grupo	,949	75	,004
Estrés laboral	,948	75	,004

*Nota:* SW= índice Shapiro wilk; p= valor de probabilidad; n=muestra

En la Tabla 1 se visualiza que los resultados son inferiores a ( $p < .05$ ) en su mayoría, demostrándose de este modo que los alcances dentro del análisis no se ajustan a una distribución de tipo normal. Para ello se usó la prueba de Shapiro Wilk la cual es considerada como adecuada en una muestra completa, indicando que el estadístico a usar es efectivo, ya que posee un nivel de significancia más preciso. De esta manera en el análisis estadístico de correlación se debe usar el Rho de Spearman (Romero, 2016).

**Tabla 2**

*Relación entre las variables inteligencia emocional y estrés laboral en los trabajadores en una empresa industrial.*

Dimensiones	Estadístico	Estrés laboral
Atención	$r_s$	.080
	$r^2$	.006
	$p$	.494
	$n$	75
Claridad	$r_s$	-.122
	$r^2$	.014
	$p$	.299
	$n$	75
Reparación	$r_s$	-.05
	$r^2$	.002
	$p$	.670
	$n$	75

*Nota:*  $r_s$ =Rho de Spearman;  $r^2$ = coeficiente de determinación;  $p$ = valor de probabilidad;  $n$ =muestra

En la Tabla 2 se muestra la correlación hallada es no significativa entre las dimensiones de inteligencia emocional y el estrés laboral. En atención emocional que es la percepción emocional de su propias emociones y sentimientos, tenemos un valor de Rho= .080, en claridad emocional que es la comprensión y del razonamiento de lo que hemos percibido, tenemos un valor de Rho= -.122, en reparación emocional o regulación de los propios estados emocionales tenemos un valor de Rho= -.05, no existe una relación con el estrés laboral que es la respuesta de percibir entornos de riesgo que limitan nuestra capacidad de eficiencia en la organización. Confirmando que no hay una correlación estadísticamente significativa entre las dimensiones de inteligencia emocional y el estrés laboral (Ellis, 2010).

**Tabla 3**

*Relación entre las variables inteligencia emocional y clima organizacional en los trabajadores en una empresa industrial.*

Dimensiones	Estadístico	Clima organizacional
Atención	$r_s$	-.046
	$r^2$	.002
	$p$	.693
	$n$	75
Claridad	$r_s$	-.022
	$r^2$	.0005
	$p$	.850
	$n$	75
Reparación	$r_s$	.016
	$r^2$	.0002
	$p$	.893
	$n$	75

*Nota:*  $r_s$ = Rho de Spearman;  $r^2$ = coeficiente de determinación;  $p$ = valor de probabilidad;  $n$ =muestra

En la Tabla 3 se muestra la correlación hallada entre las dimensiones de la inteligencia emocional y el clima organizacional. En atención emocional que es la percepción emocional de su propias emociones y sentimientos, tenemos un valor de Rho= -.046, en claridad emocional que es la comprensión y del razonamiento de lo que hemos percibido, tenemos un valor de Rho= -.022, en reparación emocional o regulación de los propios estados emocionales tenemos un valor de Rho= .016, no existe una relación con el clima organizacional, siendo este el ambiente que es percibido por el trabajador dentro de una empresa, este entorno laboral relajado, de apoyo mutuo o conflictivo de acuerdo a ello será una fuente de posible respuesta de estrés en la organización. Confirmando que no hay correlación estadísticamente significativa entre las dimensiones de inteligencia emocional y el clima laboral (Ellis, 2010).

**Tabla 4**

*Relación entre las variables inteligencia emocional y estructura organizacional en los trabajadores en una empresa industrial.*

Dimensiones	Estadístico	Estructura organizacional
Atención	$r_s$	.203
	$r^2$	.004
	$p$	.081
	$n$	75
Claridad	$r_s$	.138
	$r^2$	.005
	$p$	.237
	$n$	75
Reparación	$r_s$	.248
	$r^2$	.011
	$p$	.032
	$n$	75

*Nota:*  $r_s$  =Rho de Spearman;  $r^2$ = coeficiente de determinación;  $p$ = valor de probabilidad;  $n$ =muestra

La Tabla 4 muestra la correlación hallada entre las dimensiones de inteligencia emocional y estructura organizacional. En atención emocional que es la percepción emocional de su propias emociones y sentimientos, tenemos un valor de Rho= .203, en claridad emocional que es la comprensión y del razonamiento de lo que hemos percibido, tenemos un valor de Rho= .138, en reparación emocional o regulación de los propios estados emocionales tenemos un valor de Rho= .248, existe una relación débil directa con la estructura organizacional que es el nivel de burocracia y de la autonomía del trabajador dentro de la organización, de acuerdo a esta percepción será una fuente de posible respuesta de estrés en la organización. Confirmando que no hay correlación estadísticamente significativa entre las dimensiones de inteligencia emocional y estructura organizacional (Ellis, 2010).

**Tabla 5**

*Relación entre las variables inteligencia emocional y territorio organizacional en los trabajadores en una empresa industrial.*

Dimensiones	Estadístico	Territorio organizacional
Atención	$r_s$	.072
	$r^2$	.005
	$p$	.537
	$n$	75
Claridad	$r_s$	-.011
	$r^2$	.0001
	$p$	.927
	$n$	75
Reparación	$r_s$	-.114
	$r^2$	.012
	$p$	.331
	$n$	75

*Nota:*  $r_s$  =Rho de Spearman;  $r^2$ = coeficiente de determinación;  $p$ = valor de probabilidad;  $n$ =muestra

La tabla 5 muestra la correlación hallada entre las dimensiones de inteligencia emocional y estructura organizacional. Atención emocional que es la percepción emocional de su propias emociones y sentimientos, tenemos un valor de Rho= .072, en claridad emocional que es la comprensión y del razonamiento de lo que hemos percibido, tenemos un valor de Rho= -.011, en reparación emocional o regulación de los propios estados emocionales tenemos un valor de Rho= -.114, no existe una relación con el territorio organizacional que es el espacio de trabajo, es el área donde se cumplen las labores. Que ante la percepción de invasión del espacio laboral puede ser fuente de posible respuesta de estrés en la organización. Confirmando que no hay una correlación estadísticamente significativa entre las dimensiones de inteligencia emocional y el territorio organizacional (Ellis, 2010).

**Tabla 6**

*Relación entre las variables inteligencia emocional y tecnología en los trabajadores en una empresa industrial.*

Dimensiones	Estadístico	Tecnología
Atención	$r_s$	.015
	$r^2$	.0002
	$p$	.898
	$n$	75
Claridad	$r_s$	.077
	$r^2$	.0059
	$p$	.510
	$n$	75
Reparación	$r_s$	-.060
	$r^2$	.0036
	$p$	.608
	$n$	75

*Nota:*  $r_s$  =Rho de Spearman;  $r^2$ = coeficiente de determinación;  $p$ = valor de probabilidad;  $n$ =muestra

La Tabla 6 muestra la correlación hallada entre las dimensiones de inteligencia emocional y tecnología. En atención emocional que es la percepción emocional de su propias emociones y sentimientos, tenemos un valor de Rho= .015, en claridad emocional que es la comprensión y del razonamiento de lo que hemos percibido, tenemos un valor de Rho= -.077, en reparación emocional o regulación de los propios estados emocionales tenemos un valor de Rho= -.060, no existe una relación con la tecnología que es el disponer de recursos para realizar la labor más con mayor eficiencia. Ante la percepción de falta de recursos tecnológicos y ante la falta de conocimiento para manejar el mismo, puede ser fuente de posible respuesta de estrés en la organización. Confirmando que no hay correlación estadísticamente significativa entre las dimensiones de inteligencia emocional y tecnología (Ellis, 2010).

**Tabla 7**

*Relación entre las variables inteligencia emocional e influencia del líder en los trabajadores en una empresa industrial.*

Dimensiones	Estadístico	Influencia del líder
Atención	$r_s$	.062
	$r^2$	.003
	$p$	.597
	$n$	75
Claridad	$r_s$	-.144
	$r^2$	.020
	$p$	.219
	$n$	75
Reparación	$r_s$	-.035
	$r^2$	.0012
	$p$	.767
	$n$	75

*Nota:*  $r_s$  =Rho de Spearman;  $r^2$ = coeficiente de determinación;  $p$ = valor de probabilidad;  $n$ =muestra

La Tabla 7 muestra la correlación hallada entre las dimensiones de inteligencia emocional e influencia del líder. En atención emocional que es la percepción emocional de su propias emociones y sentimientos, tenemos un valor de Rho= .062, en claridad emocional que es la comprensión y del razonamiento de lo que hemos percibido, tenemos un valor de Rho= -.144, en reparación emocional o regulación de los propios estados emocionales tenemos un valor de Rho= -.035, no existe una relación con la influencia del líder, que es la autoridad dentro del área o departamento de labores. Ante la percepción de motivación o del papel castigador, puede originar o no posibles respuestas de estrés en la organización. Confirmando que no hay correlación estadísticamente significativa entre las dimensiones de inteligencia emocional y la influencia del líder (Ellis, 2010).

**Tabla 8**

*Relación entre las variables inteligencia emocional y falta de cohesión en los trabajadores en una empresa industrial.*

Dimensiones	Estadístico	Falta de cohesión
Atención	$r_s$	.032
	$r^2$	.001
	$p$	.787
	$n$	75
Claridad	$r_s$	-.160
	$r^2$	.025
	$p$	.170
	$n$	75
Reparación	$r_s$	-.047
	$r^2$	.002
	$p$	.691
	$n$	75

*Nota:*  $r_s$  =Rho de Spearman;  $r^2$ = coeficiente de determinación;  $p$ = valor de probabilidad;  $n$ =muestra

La Tabla 8 muestra la correlación hallada entre las dimensiones de inteligencia emocional y falta de cohesión, En atención emocional que es la percepción emocional de su propias emociones y sentimientos, tenemos un valor de Rho= .032, en claridad emocional que es la comprensión y del razonamiento de lo que hemos percibido, tenemos un valor de Rho= -.160, en reparación emocional o regulación de los propios estados emocionales tenemos un valor de Rho= -.047, no hay una relación significativa con la falta de integración del equipo de trabajo. Ante la percepción de esta falta de interacción con los miembros de trabajo, puede originar posibles respuestas de estrés en la organización. Confirmando que no hay correlación estadísticamente significativa entre las dimensiones de inteligencia emocional y la falta de cohesión (Ellis, 2010).

**Tabla 9**

*Relación entre las variables inteligencia emocional y respaldo del grupo en los trabajadores de una empresa industrial.*

Dimensiones	Estadístico	Respaldo del grupo
Atención	$r_s$	-.095
	$r^2$	.028
	$p$	.417
	$n$	75
Claridad	$r_s$	-.152
	$r^2$	.006
	$p$	.194
	$n$	75
Reparación	$r_s$	-.045
	$r^2$	.004
	$p$	.704
	$n$	75

*Nota:*  $r_s$  =Rho de Spearman;  $r^2$ = coeficiente de determinación; P= valor de probabilidad; N=muestra

La Tabla 9 muestra la correlación hallada entre las dimensiones de inteligencia emocional y respaldo del grupo. En atención emocional que es la percepción emocional de su propias emociones y sentimientos, tenemos un valor de Rho= -.095, en claridad emocional que es la comprensión y del razonamiento de lo que hemos percibido, tenemos un valor de Rho= -.152, en reparación emocional o regulación de los propios estados emocionales tenemos un valor de Rho= -.045, no existe una relación significativa con el respaldo de grupo que es la falta de apoyo del equipo de trabajo. Ante la percepción de no recibir soporte para lograr metas conjuntas o individuales en el trabajo, puede originar posibles respuestas de estrés en la organización. Confirmando que no hay correlación estadísticamente significativa entre las dimensiones de inteligencia emocional y el respaldo de grupo (Ellis, 2010).

**Tabla 10***Nivel de inteligencia emocional en los trabajadores en una empresa industrial.*

Nivel	Atención			Claridad			Reparación		
	H	M	%	H	M	%	H	M	%
Debe Mejorar	25	21	61%	24	19	57%	13	14	36%
Adecuada	23	5	37%	18	5	31%	29	10	52%
Excelente	1	0	1%	7	2	12%	7	2	12%
Total	49	26	100%	49	26	100%	49	26	100%

*Nota:* H=Hombres; M=Mujeres

En la Tabla 10 se muestran los niveles de inteligencia emocional de acuerdo a las dimensiones. En ese sentido, la mayoría de los evaluados refiere a que deben mejorar sus capacidades de atención con un 61%, también deben mejorar capacidades emocionales de claridad con un 57%, poseen una adecuada capacidad de reparación o regulación con un 52%.

**Tabla 11***Nivel de estrés laboral en los trabajadores en una empresa industrial.*

Nivel	f	%
Bajo	47	62.67
Intermedio	24	32.00
Estrés	4	5.33
Total	75	100

*Nota:* f=Frecuencia

En la Tabla 11 se muestran los niveles de estrés laboral. En ese sentido, la mayoría de los evaluados se ubica en el nivel bajo (62.67%), le siguen quienes están en la categoría intermedio (32.0%), y en una menor proporción el nivel de estrés (5.33%). Esto permite entender que más de la mitad de los colaboradores no perciben estrés en su entorno laboral.

## V. Discusión

En el siguiente capítulo se procederá al análisis de las variables de estudio descritas en el capítulo anterior.

El objetivo principal es conocer la relación que existe entre las dimensiones de inteligencia emocional y estrés laboral, se encontró que no hay una relación significativa estadísticamente. Tenemos investigaciones que concuerdan con nuestros hallazgos; Troncoso (2018) en su indagación sobre inteligencia emocional y desempeño laboral en una muestra de 30 colaboradores, Chipoco et al. (2018) en su estudio de felicidad y estrés laboral, en una muestra de 128 colaboradores, Sarmiento (2018) en indagación de la relación de inteligencia emocional y trabajo en equipo en una muestra de 30 participantes. Ramírez (2018) en su investigación de niveles de estrés en trabajadores del área de administración indico que hay niveles bajos de estrés en una muestra de 8 colaboradores, León et al. (2017) investigaron sobre la inteligencia emocional y estrés laboral en una muestra de 50 empleados, Zarraga (2018) en su investigación de estrés laboral y su efecto en la productividad en una muestra de 30 colaboradores, Aguilar et al. (2018) en su estudio de inteligencia emocional e involucramiento en una muestra de 50 colaboradores. La importancia del aprendizaje de habilidades no cognitivas desde las primeras etapas de vida ha demostrado por medio de investigaciones que los aprendizajes en los aspectos emocionales permiten desarrollar más las habilidades para una adaptación saludable al medio, en definitiva, a un entorno constantemente en cambio (Lopes et al., 2004). Es decir, se considera a la inteligencia emocional como la habilidad para procesar lo percibido, para conocer las emociones de modo que permita un razonamiento más efectivo para que nos ayude en las diferentes áreas de la vida (Mayer y Salovey,1997) y un área es lo laboral. Tenemos investigaciones que concuerdan con las teorías y con el resultado esperado de nuestra investigación, que a falta de habilidades emocionales y sociales se presentan dificultades para afrontar problemas del entorno laboral (Extremera et al., 2005). Siendo el estrés laboral una reacción del trabajador al sentir exigencia al nivel laboral las mismas que no se ajustan a sus conocimiento ni capacidades por lo que se le puede dificultar para afrontar diversas situaciones laborales (OMS, 2004). Existen posibles estresores laborales, tales como se indica en la

investigación, que afectan de forma negativa el bienestar de los colaboradores que finalmente le dificultaran alcanzar niveles óptimos en su desempeño (Gil-Monte, 2010). Teorías que son respaldadas por investigaciones tomadas en nuestro marco teórico, donde se evidencia la relación entre una y otra variable de nuestro estudio, Gong et al. (2019) con variables de estudio de inteligencia emocional se relaciona positivamente con el desempeño laboral y hay una relación negativa con el agotamiento laboral en una muestra de 450 colaboradores, Galindo (2018) en su estudio de inteligencia emocional y estrés laboral en una muestra de 90 colaboradores, Bartra et al. (2019) investigaron sobre la relación de la inteligencia emocional y el desempeño laboral en una muestra de 300 colaboradores, Cotrina (2019) investigo la inteligencia emocional y clima organizacional en una muestra de 120 colaboradores. Podemos ver que estas investigaciones concuerdan y respaldan las teorías encontradas sobre las variables de estudio, sin embargo, nuestros hallazgos de la investigación demostraron lo contrario se puede presumir que uno de los limitantes seria la muestra de nuestro estudio.

De acuerdo a nuestra primera hipótesis específica, se evidencia que no hay una correlación significativa entre las dimensiones de inteligencia emocional y clima organizacional. Existen algunas investigaciones que concuerdan con los hallazgos de nuestro estudio, tenemos a Sarmiento (2018) que una de sus variables de investigación fue trabajo en equipo siendo esta la percepción de un adecuado o no ambiente laboral, Contreras (2017) estudio las variables de estrés laboral y compromiso laboral en una muestra de 132 trabajadores, por su lado Reza (2018) en su investigación de estrés laboral y clima organizacional en una muestra de 36 colaboradores. Entonces al identificar que la inteligencia emocional es la habilidad de gestión emocional adecuada, y las habilidades que se tienen para ser empáticos con los demás, todas estas capacidades llevan al reflexionar y razonar sobre diversas situaciones problemáticas que se presenten; estas pueden ser generadoras de estrés laboral. La percepción de los trabajadores de la atmosfera o ambiente laboral influye directamente en su comportamiento; este clima puede ser cargado de tensión, o de repente un clima cordial (Ivancevich et al., 1989). Indicando esta reseña teórica se puede ver que es importante el conocimiento de nuestros propios estados emocionales de cómo autorregularnos para que

percibimos y actuemos de formas saludables para nuestro trabajo y vida personal en el cumplimiento de nuestros objetivos. Tenemos investigaciones que concuerdan con la teoría investigada como son; Romero (2016) en su estudio de Inteligencia emocional y clima organizacional, Cotrina (2019) realizó una investigación sobre la relación de la inteligencia emocional y el clima organizacional. Es decir, mientras más habilidades y destrezas para conocer las capacidades emocionales es más positivo la percepción del ambiente laboral. Podemos ver que estas investigaciones concuerdan y respaldan las teorías encontradas sobre las variables de estudio.

De acuerdo a nuestra segunda hipótesis específica se demuestra que hay una correlación directa débil entre las dimensiones de inteligencia emocional y estructura organizacional, este hallazgo coincide con investigaciones como de Aguilar et al. (2018), Chipoco et al. (2018), León et al. (2017), Ramírez (2018), Sarmiento (2018), Troncoso (2018) y Zarraga (2018); sin embargo, los resultados esperados que coinciden con teorías y con diversas investigaciones, no fueron los encontrados en nuestro estudio. Siendo el territorio organizacional indicador del estrés es decir la percepción de la burocracia que hay dentro de la empresa, esta capacidad emocional de darse cuenta de lo que acontece en uno con respecto a la posición dentro de la empresa, es decir, en donde se encuentra el trabajador en la línea jerárquica y que control se ejerce sobre las propias labores, hasta qué punto el trabajador tiene campo de acción. De acuerdo a la estructura organizacional el trabajador tendrá la opción de participar en tomar decisiones, esto puede ser positivo en cuanto a moderar los efectos y reducción del estrés, es decir mientras más autonomía en las decisiones mayor será la satisfacción, la autoestima y el sentido de pertenencia, trayendo como resultado que el trabajador se sienta más realizado e identificado con la organización (Ivancevich et al., 1989). De acuerdo a todo lo indicado mientras más habilidades y destrezas para conocer las capacidades emocionales se puede entender mejor el campo de acción que tiene el puesto, las funciones laborales y como el trabajador está posicionado dentro de la organización. El nivel de puesto que tiene el trabajador dentro de la estructura jerárquica sea este superior, intermedio o bajo, también puede ser una fuente de estrés. De acuerdo a investigaciones el nivel intermedio sería la posición más

estresante ya que sobre ellos recaen responsabilidades que requiere el nivel superior y responsabilidades que requiere el nivel bajo. Otros estudios indican niveles superiores a nivel jerárquico son los que sufren de menos estrés en comparación a los otros niveles (Kirkcaldy et al.,1999).

De acuerdo a nuestra tercera hipótesis específica se demuestra que no hay una correlación significativa entre las dimensiones de inteligencia emocional y territorio organizacional. Este hallazgo coincide con investigaciones como de Aguilar et al. (2018), Chipoco et al. (2018), León et al. (2017), Ramírez (2018), Sarmiento (2018), Troncoso (2018) y Zarraga (2018); sin embargo, los resultados esperados que coinciden con teorías y con diversas investigaciones, no fueron los encontrados en nuestro estudio. El territorio organizacional es un indicador de sentir un buen o mal clima laboral. Cada trabajador al laborar dentro de una organización se identifica con su espacio vital donde realiza sus labores, esto hace que cree sentimientos de propiedad (Ivancevich y Matesson, 1989). Cuando este espacio es percibido como invadido se convierte en un posible factor estresante. También se debe tomar en cuenta que esta área de trabajo debe ser segura, evitando los riesgos físicos labores. Esta situación se convierte en problemática cuando no hay una adecuada gestión emocional y falta de habilidades para reflexionar y razonar sobre estas situaciones laborales que pueden ser generadoras de estrés laboral.

De acuerdo a nuestra cuarta hipótesis específica, se demuestra que no hay una correlación significativa entre las dimensiones de inteligencia emocional y tecnología. Este hallazgo coincide con investigaciones como de Aguilar et al. (2018), Chipoco et al. (2018), León et al. (2017), Ramírez (2018), Sarmiento (2018), Troncoso (2018) y Zarraga (2018); sin embargo, los resultados esperados que coinciden con teorías y con diversas investigaciones, no fueron los encontrados en nuestro estudio. Es importante que se tengan en cuenta las barreras de tener al alcance tecnologías de avanzada o desconocimiento de uso de estas, de tal forma que se pueda cumplir de forma más eficiente la función dentro del centro laboral. Esta situación se convierte en problemática cuando no hay una adecuada gestión emocional y falta de habilidades para reflexionar y razonar sobre estas situaciones laborales que pueden ser generadoras de estrés laboral. La percepción que el trabajador tiene sobre el uso de las tecnologías para poder cumplir su función

dentro de la empresa; pudiéndose dar el caso que no cuente con los suficientes recursos tecnológicos para lograr resultados más eficientes o también la falta de capacitación o entrenamiento para poder usar adecuadamente estas tecnologías que la empresa pone a la disposición pero que no son usadas en toda su dimensión por falta de conocimientos (Ivancevich et al., 1989). Esta frustración de la falta de recursos tecnológicos o de la falta de adiestramiento para su uso, puede ser una potencial fuente de estrés. Estas investigaciones concuerdan con la teoría o resultados esperados Elizalde (2019) en su investigación de las variables de estrés laboral y clima laboral, Laime (2018) investigó el nivel de estrés y el desempeño laboral indicando el rango de estrés que arroja la dimensión de tecnología es de 49.3% de nivel intermedio siendo fácilmente susceptible en convertirse en fuente de estrés si no se toman las medidas necesarias.

De acuerdo a nuestra quinta hipótesis específica, se demuestra que no hay una correlación significativa entre las dimensiones de inteligencia emocional e influencia de líder. Adicionalmente a las investigaciones indicadas líneas arriba que concuerdan con los hallazgos encontrados tenemos a Gallo (2018) indica que no existe correlación entre compromiso y estrés laboral en una muestra de 120 colaboradores, entendemos que para que exista compromiso del trabajador con la empresa debe haber una serie de indicadores que él debe logra, dentro de ella está la presencia del líder y de cómo perciben ello su apoyo o no para el logro de objetivos. Elizalde (2019) en su investigación de estrés laboral y el clima laboral, demostró que la influencia de líder que es una dimensión del estrés laboral tiene una correlación significativa de una variable sobre la otra. Sin embargo, los resultados esperados que coinciden con teorías y con diversas investigaciones, no fueron los encontrados en nuestro estudio. Esta situación se convierte en problemática cuando no hay una adecuada gestión emocional y falta de habilidades para reflexionar y razonar sobre estas situaciones laborales que pueden ser generadoras de estrés laboral. Estas capacidades permiten tomar decisiones más acertadas en cuanto al apoyo del líder si es motivante puede producir satisfacción y un incremento productivo sobrepasando expectativas bases. Esta influencia de líder o reconocimiento profesional le dan significado a la labor que el trabajador

realiza, si las estas influencias son óptimas suben el rendimiento; si son limitados o escasos, la reducen (Chiavenato, 2009).

De acuerdo a nuestra sexta hipótesis específica, se demuestra que no hay una correlación significativa entre las dimensiones de inteligencia emocional y la falta de cohesión. Líneas arriba encontramos investigaciones que son similares a nuestros resultados. Sin embargo, los resultados esperados que coinciden con teorías y con diversas investigaciones, no fueron los encontrados en nuestro estudio. Lo que demuestra Elizalde (2019) en su investigación de estrés laboral y el clima laboral, en la falta de cohesión es una dimensión del estrés laboral tiene una correlación significativa inversa de una variable sobre la otra. La situación de sentir falta de integración se puede convertir en problemática cuando no hay una adecuada gestión emocional y falta de habilidades para reflexionar y razonar sobre estas situaciones laborales que pueden ser generadoras de estrés laboral. Si esta capacidad es auto regulada adecuadamente puede permitir tomar decisiones más acertadas, es decir a mayor consciencia de como percibimos de como comprendemos y de cómo nos autorregulamos ante situación como la falta de integración o la falta de comunicación y empatía grupal puede llevarnos a percibir estrés laboral (Ivancevich et al., 1989).

De acuerdo a nuestra séptima hipótesis específica, se demuestra que no hay una correlación significativa entre las dimensiones de inteligencia emocional y el respaldo de grupo. Esta investigación presenta resultados similares a nuestro estudio, Elizalde (2019) al investigar al estrés laboral (respaldo de grupo) y el clima laboral adicionales a lo indicado hay otras investigaciones al inicio de esta discusión que concuerdan con los hallazgos. Sin embargo, los resultados esperados que coinciden con teorías y con diversas investigaciones, no fueron los encontrados en nuestro estudio. Las situaciones que tengan que ver con sentir respaldo se convierte en problemática cuando no hay una adecuada gestión emocional y falta de habilidades para reflexionar y razonar sobre estas situaciones laborales que pueden ser generadoras de estrés laboral. Esta capacidad emocional al ser auto regulada adecuadamente permite tomar decisiones más acertadas, se podría suponer que las destrezas y conocimientos de los propios estados emocionales es decir la percepción que tenemos de cómo nos sentimos ante el apoyo del equipo

de trabajo, el respaldo que siente el trabajador o la confianza que siente con su equipo de trabajo, cuando no existe esta confianza y apoyo mutuo los trabajadores se sienten aislados y con temores, por ello este factor es indispensable para que no se genere estrés (Ivancevich et al., 1989). La importancia para el trabajador sentir un soporte en su equipo de trabajo para alcanzar sus metas laborales y/o personales y así lograr el beneficio colectivo.

En base a los hallazgos investigados se puede ver que la muestra de estudio no fue indicada para demostrar los resultados acordes a la teoría y a las diversas investigaciones que demuestra la relación existente de una variable con la otra. Siendo también una posible limitación la forma de levantamiento de información vía on line que podría arrojar un sesgo por un posible desinterés en las respuestas. Extremera y Fernández-Berrocal (2005) indica que puede haber sesgo en las respuestas por deseabilidad social. Se evidencio que la atención o percepción emocional arroja un 61% que debe mejorar, en cuanto a atención o comprensión de los propios estados emocionales arroja un 57% que debe mejorar y por ultimo tenemos la reparación o regulación emocional que arroja un 52% de inteligencia adecuada, esto podría estar relacionado en cierta forma con los niveles de estrés obtenido en la medición del estrés laboral nivel bajo un 62.67%, nivel intermedio un 32.00% y nivel de estrés un 5.33%. Indico que los niveles de regulación podrían estar relacionados con los bajos niveles de estrés en nuestra investigación, por qué; esta regulación conlleva una habilidad para ver la situaciones de manera positiva, habilidad reflexiva sobre lo emocional que aparecen en relación a algún evento que pueda generar un posible estrés, ante esa reflexión se determina si la información es de utilidad o no, habilidad para vigilar como esta emocionalidad nos permite actuar y también observar a los demás, y la capacidad empática que lleva a un mejor trabajo grupal y todo se confabula para poder lograr los objetivos laboral más eficientemente (Extremera y Fernández-Berrocal, 2005).

Todos los días cada trabajador del sector productivo de un país, tiene que enfrentar circunstancias familiares y/o laborales. Las capacidades no solo deben ser de conocimientos académicos sino de conocimiento de sus propias emociones para afrontar las exigencias de una forma más saludable. La gestión emocional adecuada en las personas les permite que puedan auto regular lo que se percibe

de diversas situaciones vividas en este caso a nivel laboral, estas percepciones deben ser comprendidas y comunicadas adecuadamente para poder alcanzar una vida laboral saludable. El estudio propone la habilidad para procesar información emocional de modo que la atención o percepción emocional sea una habilidad para identificar y reconocer lo propios estados emocionales, así como los del entorno laboral con los que se interactúa, y de estar atentos para darse cuenta de las señales emocionales del equipo de trabajo. En cuanto a la claridad o comprensión es lograr esta habilidad para darse cuenta de las causas generadoras del estado animo que se vive y las consecuencias de estas. Y por último la reparación o regulación emocional es lograr la habilidad de reflexionar sobre las emociones descartar estados emocionales que no nos permiten avanzar aplicado al ámbito laboral (Extremera y Fernández-Berrocal, 2005).

Los costes económicos para el país, evidencian como el estrés laboral tiene un efecto multiplicador a nivel fisiológico de los trabajadores, a nivel de garantizar el bienestar del factor productivo de la empresa y a nivel de lograr estándares altos de rendimiento; logrando empresas productivas. Hoy en día el estrés laboral debe ser identificado como dificultad con un efecto global que perjudica el bienestar de los integrantes de una empresa, integrantes de grupos familiares e integrantes del entorno macro social (OIT, 2016).

## **VI. Conclusiones**

Primera: Con respecto a la hipótesis general, no hay relación de las variables de las dimensiones de inteligencia emocional y estrés laboral, es decir que la gestión emocional en percibir, comprender y auto regular no influye en que una situación pueda o no generar estrés laboral.

Segunda: Con respecto a la primera hipótesis específica no hay relación de las dimensiones de inteligencia emocional y clima laboral es decir que la gestión emocional en percibir, comprender y auto regular no influye en que la percepción del ambiente laboral pueda o no generar estrés laboral.

Tercera: Con respecto a la segunda hipótesis específica hay relación débil directa de las dimensiones de inteligencia emocional y estructura organizacional es decir que la gestión emocional en percibir, comprender y auto regular no influye en que la percepción de burocracia o del control que la persona ejerce sobre su trabajo pueda o no generar estrés laboral.

Cuarta: Con respecto a la tercera hipótesis específica no hay relación de las dimensiones de inteligencia emocional y territorio organizacional es decir que la gestión emocional en percibir, comprender y auto regular no influye en que la percepción sobre el espacio de trabajo pueda o no generar estrés laboral.

Quinta: Con respecto a la cuarta hipótesis específica no hay relación de las dimensiones de inteligencia emocional y tecnología es decir que la gestión emocional en percibir, comprender y auto regular no influye en que la percepción sobre el conocimiento y uso de los recursos tecnológicos y como este pueda o no generar estrés laboral.

Sexta: Con respecto a la quinta hipótesis específica no hay relación de las dimensiones de inteligencia emocional e influencia de líder es decir que la gestión emocional en percibir, comprender y auto regular no influye en que la percepción de la autoridad ya sea motivador o castigador que se tenga y de cómo este pueda o no generar estrés laboral.

Séptima: Con respecto a la sexta hipótesis específica no hay relación de las dimensiones de inteligencia emocional y la falta de cohesión es decir que la gestión emocional en percibir, comprender y auto regular no influye en que la percepción de falta de integración del equipo de trabajo y de cómo este pueda o no generar estrés laboral.

Octava: Con respecto a la séptima hipótesis específica no hay relación de las dimensiones de inteligencia emocional y el respaldo de grupo es decir que la gestión emocional en percibir, comprender y auto regular no influye en que la percepción de apoyo y de identificación con la empresa y de cómo este pueda o no generar estrés laboral.

## VII. Recomendaciones

Primera: El alcance de la inteligencia emocional tiene un efecto multiplicador ya que, al desarrollarla, se ve reflejado en una mejor predisposición en todos los aspectos de la vida y en la influencia de la percepción de estrés de acuerdo al ámbito de estudio estaríamos hablando a nivel laboral. La interrelación existente entre ambas variables es ampliamente demostrada en investigaciones desde hace más de dos décadas. Por lo que recomendamos ampliar la población de estudio, no solo dirigido a una sola organización, quizás a más empresas dentro del mismo rubro y de la misma envergadura podría haber hallazgos de importancia que sirvan en la toma de decisiones.

Segunda: Se recomienda hacer la investigación con estas dos variables de estudio para genero de hombres y mujeres, ya que la capacidad de autoconocimiento emocional es diferente en cada género, esto se puede apreciar en la diferente calificación de nuestra herramienta para medir inteligencia emocional, adicional a ello puede impactar de diferente forma en el estrés laboral. Debemos tener en cuenta al sexo femenino en países como el nuestro dónde hay disparidad con respecto al trabajo. también las responsabilidades laborales y familiares pueden tener un enfrentamiento de acuerdo a los objetivos, uno podría ser cumplir funciones laborales y la otra atender al hogar incluido crianza de los hijos.

Tercera: En los resultados de nuestra investigación se halla evidencia en cuanto a la inteligencia emocional mejorar la atención y claridad emocional. Por ello que se recomienda la educación y capacitación orientado al autoconocimiento de tal forma que ayude en la autoestima y a potencializar los recursos propios para que finalmente el trabajador pueda demostrarlo en alcanzar sus metas en el trabajo de forma óptima.

Cuarta: Se recomienda construir un cuestionario para detectar posibles fuentes de estrés en la empresa. Tomar en cuenta información que da la organización mundial de la salud en cuanto a causas de estrés.

## REFERENCIAS

- Arévalo, P. y León, T. (2017). *Inteligencia emocional y estrés laboral entre los empleados del Gad del canton chordeleg*. [Tesis investigación, Universidad de Cuenca, Ecuador]. Archivo digital. <http://dspace.ucuenca.edu.ec/handle/123456789/27797>
- Bar-On, R. (1997). *The Emotional Quotient inventory (EQ-i): Technical Manual*, Toronto: Multi-Health Systems.
- Bar-On, R. (2006). *The Bar-On model of emotional-social intelligence (ESI)*. Psicothema
- Bartra, K. y Torres, O. (2019). *Impacto de la inteligencia emocional en el desempeño de los colaboradores en una empresa de tecnología en Lima metropolitana*. [Trabajo de investigación, Universidad de Ciencias Aplicadas, Perú]. Archivo digital. <https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/626180>
- Berrocal, C. (2000). *La hoguera de las ansiedades aspectos psicosociales del "estar quemado"*. Rev. Acciones e investigaciones sociales. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=170265>
- Cano, A. (2002). *La naturaleza del Estrés*. Madrid: SEAS. [https://www.researchgate.net/profile/Antonio-Cano-Vindel/publication/230577079\\_Para\\_no\\_enfermar\\_de\\_estres\\_Como\\_combatir\\_la\\_ansiedad\\_laboral/links/0fcfd50199d3d7d61f000000/Para-no-enfermar-de-estres-Como-combatir-la-ansiedad-laboral.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Antonio-Cano-Vindel/publication/230577079_Para_no_enfermar_de_estres_Como_combatir_la_ansiedad_laboral/links/0fcfd50199d3d7d61f000000/Para-no-enfermar-de-estres-Como-combatir-la-ansiedad-laboral.pdf)
- Ccaulla, N. (2018). *Inteligencia emocional y desempeño laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro de transporte urbano de buses de pasajeros en la ciudad de Ayacucho 2018*. [Tesis licenciatura, Universidad Católica los Ángeles Chimbote, Perú]. Archivo digital. <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/9224>
- Cedillo B.L. & Scarone M. (2005). *Psychosocial Risk Factors for Women Workers and Psychological strain*. Oral presentation. Abstract F4-1. Book of Abstracts. 2nd ICOH International Conference on Psychosocial Factors at Work. Japan.

- Chiavenato, I. (2009). *Administración de recursos humanos, el capital humano de las organizaciones*. McGRAW-HILL.  
<https://cucionline.com/biblioteca/files/original/f37a438c7c5cd9b3e4cd837c3168cbc6.pdf>
- Chipoco, J., Flores, A., Torres, L. y Varea, U. (2018). *Felicidad y Estrés Laboral de los Trabajadores en una Agencia de Aduanas del Callao*. [Tesis de grado, Pontificia Universidad Católica del Perú]. Archivo digital.  
<http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/13681>
- Cooper, R. y Sawaf, A. (2004). *La inteligencia emocional aplicada al Liderazgo y a las Organizaciones*. Editorial Norma.
- Colegio de Psicólogos del Perú (2017). *Código de ética y deontología*. Archivo digital.  
[https://www.cpsp.pe/documentos/marco legal/codigo de etica y deontologia.pdf](https://www.cpsp.pe/documentos/marco%20legal/codigo%20de%20etica%20y%20deontologia.pdf)
- Contreras, Y. (2017). *El estrés laboral y compromiso laboral en el personal militar y civil de una institución militar del Callao, 2017*. [Tesis de licenciatura, Universidad cesar Vallejo, Perú]. Archivo digital.  
[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/3228/Contreras\\_AYJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/3228/Contreras_AYJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Cotrina, M. (2019). *Inteligencia emocional y clima organizacional en trabajadores de una empresa molinera-Lambayeque 2019*. [Tesis de licenciatura, Universidad Señor de Sipan, Perú]. Archivo digital.  
[https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/USSS\\_9846fdcba2ac0d813a02e78d018c60fd/Details](https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/USSS_9846fdcba2ac0d813a02e78d018c60fd/Details)
- De la Villa Moral, M. y Ganzo, S. (2018). Influencia de la inteligencia emocional en la satisfacción laboral en trabajadores españoles. *Psicología desde el Caribe*, vol. 35, núm. 1.  
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=21359522002>
- Del Hoyo, M. (2004). *Documentos divulgativos estrés laboral*. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.  
<https://www.insst.es/documentacion/catalogo-de-publicaciones/estres-laboral1>

- Elizalde, V. (2019). *Estrés y clima laboral en los trabajadores de la caja Huancayo del distrito de Tumbes 2018*. [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional de Tumbes, Perú]. Archivo digital. <http://repositorio.untumbes.edu.pe/handle/UNITUMBES/404>
- Ellis, P. (2010). *The essential guide to effect sizes: Statistical power, meta-analysis, and the interpretation of research results*. Cambridge University Press.
- Espinoza-Venegas Maritza, Sanhueza-Alvarado Olivia, Ramírez-Elizondo Noé y Sáez-Carrillo, Katia (2015). Validación de constructo y confiabilidad de la escala de inteligencia emocional en estudiantes de enfermería. *Revista Latino-americana de Enfermagem. Ene.-Feb. 2015 N° 23, pp. 139-147*. [http://www.scielo.br/pdf/rlae/v23n1/es\\_0104-1169-rlae-23-01-00139.pdf](http://www.scielo.br/pdf/rlae/v23n1/es_0104-1169-rlae-23-01-00139.pdf)
- Extremera, N., Fernández-Berrocal, P. y Durán, A. (2003). *Inteligencia emocional y Burnout en profesores*. Encuentros en Psicología Social.
- Extremera, N. y Fernández-Berrocal, P. (2005). La Inteligencia Emocional y la educación de las emociones desde el Modelo de Mayer y Salovey. *Revista Interuniversitaria de Formación del Profesorado, 54(1), 63-94*. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=27411927005>
- Gallo, F. (2018). *Engagement y estrés laboral en asesores de un call center de Lima Metropolitana, 2018*. [Tesis de licenciatura, Universidad Cesar Vallejo, Perú]. Archivo digital. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/25507>
- Gardner, H. (1995). *Multiple intelligences. The theory in practice*. Editorial Paidós. [http://datateca.unad.edu.co/contenidos/401509/2014-1/unidad\\_I/Gardner\\_inteligencias.pdf](http://datateca.unad.edu.co/contenidos/401509/2014-1/unidad_I/Gardner_inteligencias.pdf)
- Galindo, I. (2018). *Inteligencia emocional y estrés laboral en trabajadores de una empresa textil en Atlacomulco*. [Tesis licenciatura. Universidad Autónoma del estado de México]. Archivo digital. <http://ri.uaemex.mx/handle/20.500.11799/99597>
- Gil-Monte P. (2010) Situación actual y perspectiva de futuro en el estudio del estrés laboral: la Psicología de la Salud Ocupacional. *Información Psicológica, N° 100 • setembre - diciembre pp 68-83*. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3642757>
- Goleman, D., (1995). *Emotional Intelligence*. Bantam Books

- Goleman, D. (1998). *La práctica de la inteligencia emocional*. Kairos.
- Goleman, D. (2000). *La Inteligencia Emocional en el trabajo*. Kairos.
- Gong, Z., Chen, Y., & Wang, Y. (2019). The Influence of Emotional Intelligence on Job Burnout and Job Performance: Mediating Effect of Psychological Capital. *Frontiers in Psychology, Volume 10, article 2707*.  
<https://www.frontiersin.org/articles/10.3389/fpsyg.2019.02707/full>
- Hernández, E. (2018). *Estrés y desempeño laboral en los trabajadores de maquinados industriales C.V.* [Tesis licenciatura. Universidad Tecnológica Iberoamericana SC, México]. Archivo digital.  
[https://repositorio.unam.mx/contenidos/estres-y-desempeno-laboral-en-los-trabajadores-de-maquinados-industriales-cv-434301?c=BdZLOY&d=true&q=\\*&i=1&v=1&t=search\\_0&as=0](https://repositorio.unam.mx/contenidos/estres-y-desempeno-laboral-en-los-trabajadores-de-maquinados-industriales-cv-434301?c=BdZLOY&d=true&q=*&i=1&v=1&t=search_0&as=0)
- Hernández Gutiérrez Flores, M. (1996). *El estrés en el trabajo: un enfoque psicoadministrativo*. <http://www.uv.mx/iiesca/files/2013/01/estres1996.pdf>
- Hernández Gutiérrez Flores, M. (2013). *El estrés en el trabajo: un enfoque psicoadministrativo*. [www.v.mx/iiesca/files/2013/01/estres1996.pdf](http://www.v.mx/iiesca/files/2013/01/estres1996.pdf)
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2010). *Metodología de la investigación*. Mc Graw Hill.
- Hernández Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. (2018). *Metodología de la investigación, Las rutas cuantitativas, cualitativas y mixta*. Mc Graw Hill.
- Holmes, T.H., y Rahe, R.H. (1967). The social readjustment rating scale. *Journal of Psychosomatic Research, 11, 213-218*.  
<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/0022399967900104?via%3Dihub>
- INEI. (2016). *Informe técnico de Producción Nacional Enero- diciembre 2015 Inei. 2017. Perú estructura empresarial 2016*.  
[https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones\\_digitales/Est/Lib1445/index.html](https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1445/index.html)
- Ivancevich, J. y Matesson, M. (1989). *Estrés y trabajo una perspectiva gerencial*. Trillas
- Kirkcaldy, Bruce D.; Cooper, Cary L. y Furnham, A. F. (1999). The relationship between type A internality-externality, emotional distress and perceived health. *Personality and Individual Differences, Vol. 26, No. 2, Reino Unido,*

- Kusumo, R., Djastuti, I. & Sufian, S. (2018). Analysis of emotional intelligence, stress, and styles of participative leadership effect to work satisfaction in improving performance of employees pt. waskita beton precast Tbk. *Jurnal sains pemasaran indonesia*. Volume XVII, No. 1, Mei 2018, halaman 22-41 <https://ejournal.undip.ac.id/index.php/jspi/article/view/17119>
- Laime, E. (2018). *Relación entre el nivel de estrés y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la gerencia regional de salud Arequipa – 2017*. [Tesis licenciatura, Universidad Inca Garcilazo de la Vega, Perú]. Archivo digital. <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/3307>
- Lazarus, R. y Folkman, S. (1986) *Estrés y procesos cognitivos*. Martínez Roca
- Lazarus, R. (1994). *Passion and Reason*. Oxford University Press.
- León, T.& Arévalo, P. (2017). *Inteligencia emocional y estrés laboral entre los empleados del Gad del canton chordeleg*. [Tesis investigación. Universidad de Cuenca Ecuador]. Archivo digital. <http://dspace.ucuenca.edu.ec/handle/123456789/27797>
- Lopes, P. N., Brackett, M. A., Nezlek, J. B., Schütz, A., Sellin, I. & Salovey, P. (2004). Emotional intelligence and social interaction. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 30, 1018-1034. [https://www.researchgate.net/publication/8451392\\_Emotional\\_Intelligence\\_and\\_Social\\_Interaction](https://www.researchgate.net/publication/8451392_Emotional_Intelligence_and_Social_Interaction)
- Mateo, P. (2013). *Control del estrés laboral*. FC editorial.
- Mayer, J.D., y Salovey, P. (1997). *What is emotional intelligence? Sluyter (Eds). Emotional Development and Emotional Intelligence: Implications for Educators*. Basic Books.
- Mayer, J y Salovey, P. (1999) *Emotional intelligence*. Dude Publishing.
- Mayer, J., Salovey, P. & Caruso, D. (2000). Models of emotional intelligence. *En R.J. Sternberg (Ed.), Handbook of Intelligence (pp. 396-420)*. Cambridge. [https://www.scirp.org/\(S\(czeh2tfqyw2orz553k1w0r45\)\)/reference/ReferencesPapers.aspx?ReferenceID=1790120](https://www.scirp.org/(S(czeh2tfqyw2orz553k1w0r45))/reference/ReferencesPapers.aspx?ReferenceID=1790120)

- Medina, S., Preciado, M., y Pando, M. (2007). *Adaptación de la escala de estrés laboral organizacional para trabajadores mexicanos*. Respyn.  
[http://www.respyn.uanl.mx/viii/4/articulos/escala\\_estres.htm](http://www.respyn.uanl.mx/viii/4/articulos/escala_estres.htm)
- Ministerio de la producción (2017). *Estudio de la situación actual de las empresas peruanas. Los determinantes de su productividad y orientación exportadora*. Análisis basado en los resultados de la Primera Encuesta Nacional de Empresas 2015.  
[https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/299953/d29294\\_opt.pdf](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/299953/d29294_opt.pdf)
- Nunnally, S. (2007). *Construction Methods and management*. University of florida.
- Organización Mundial de la Salud (2004). La organización del trabajo y el estrés. *Protección de la salud de los trabajadores*, 3, 1-37.  
[https://www.who.int/occupational\\_health/publications/stress/es/](https://www.who.int/occupational_health/publications/stress/es/)
- Organización Mundial de la Salud (2008). Sensibilizando sobre el estrés laboral en los países en Desarrollo. Un riesgo moderno en un ambiente de trabajo tradicional. *Protección de la salud de los trabajadores*, 6, 1-49.  
<https://apps.who.int/iris/handle/10665/43770>
- Organización Internacional del Trabajo. (2016). *Estrés en el trabajo: Un reto colectivo*. [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed\\_protect/---protrav/---safework/documents/publication/wcms\\_466549.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---safework/documents/publication/wcms_466549.pdf)
- Ortega, M. (2017). *Inteligencia emocional y síndrome de burnout en supervisores de una fábrica de confecciones para la exportación ubicada en chincha*. [Tesis de grado, Universidad Ricardo Palma, Perú]. Archivo digital.  
<https://repositorio.urp.edu.pe/handle/URP/1504>
- Ramírez, T. (2018). *Estrés laboral en auxiliares administrativos y secretarias en una universidad pública del estado de México*. [Tesis licenciatura. Universidad Autónoma de México]. Archivo digital.  
<http://ri.uaemex.mx/handle/20.500.11799/98618>
- Ramírez, T. (2007). *Como hacer un proyecto de investigación*. Panapo.
- Real academia española (2020). *Concepto de inteligencia emocional*.  
<https://dle.rae.es/inteligencia?m=form#FOtNCN5>
- Reza, M. (2018) *El estrés laboral y su influencia en el compromiso del personal de planta Abrus–Havoc en el año 2017*. [Tesis licenciatura. Pontificia

- universidad católica de Ecuador]. Archivo digital.  
<http://repositorio.puce.edu.ec/handle/22000/14657>
- Romero, M. (2016). Pruebas de bondad de ajuste a una distribución normal. *Revista Enfermería del Trabajo*, 6(3), 105-114.  
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5633043.pdf>
- Romero, H. (2016). *Inteligencia emocional y Clima organizacional*. [Tesis licenciatura. Universidad Rafael Landívar, Guatemala]. Archivo digital.  
<http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2016/05/43/Romero-Hassan.pdf>
- Rostango, H. (2005). *El ABC del estrés laboral 123 técnicas prácticas para prevenir el estrés*. El emporio libros. [https://psicopedia.org/wp-content/uploads/2014/06/EL\\_ABC\\_DEL\\_ESTRES\\_LABORAL.pdf](https://psicopedia.org/wp-content/uploads/2014/06/EL_ABC_DEL_ESTRES_LABORAL.pdf)
- Sánchez, H., Reyes, C. y Mejía, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanista*.  
<http://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/1480/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Sarmiento, D. (2018). *Relación entre inteligencia emocional y trabajo en equipo en los colaboradores de una red de gimnasios de Guatemala*. [Tesis licenciatura. Universidad Rafael Landívar, Guatemala]. Archivo digital.  
<http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2018/05/43/Sarmiento-Daniela.pdf>
- Selye, H. (1956). *The stress of life*. McGraw-Hill.
- Sireci, S. (1998). The construct of content validity. *Social Indicators Research*, 45, (1) 83-117.  
[https://www.researchgate.net/publication/227088853\\_The\\_Construct\\_of\\_Content\\_Vaildity](https://www.researchgate.net/publication/227088853_The_Construct_of_Content_Vaildity)
- Soto, E. (2001). *Comportamiento Organizacional, Impacto de las Emociones*. Editorial Thomson.
- Suarez, A. (2013). *Adaptación de la Escala de Estrés laboral de la OIT-OMS en trabajadores de 25 a 35 años de edad de un Contac Center de Lima*.  
<http://blog.ucvLima.edu.pe/index.php/psiquemag/article/viewFile/88>
- Troncoso, R. (2018). *La inteligencia emocional y desempeño laboral de colaboradores del hotel cabaña quinta, Puerto Maldonado 2018*. [Tesis de

licenciatura, Universidad Andina del Cuzco, Perú]. Archivo digital.  
<http://repositorio.uandina.edu.pe/handle/UAC/2629>

Villa moral, M, y Ganzo, S. (2018). Influencia de la inteligencia emocional en la satisfacción laboral en trabajadores españoles. *Revista psicología desde el caribe*, vol. 35, núm. 1. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=21359522002>

World economic fórum (2019). *Las consecuencias del estrés laboral*.  
<https://es.weforum.org/agenda/2019/03/las-consecuencias-del-estres-laboral/>

## ANEXOS- 1 Matriz de consistencia cuantitativa.

PROBLEMA	HIPÓTESIS	OBJETIVOS	VARIABLES E ITEMS		MÉTODO
¿Existe relación entre las dimensiones de la inteligencia emocional y el estrés laboral en trabajadores de una empresa industrial de Lima?	<b>General</b>	<b>General</b>	<b>Variable 1: Inteligencia emocional</b>		<b>Diseño:</b> No experimental Transversal
	Existe relación entre las dimensiones de inteligencia emocional y el estrés laboral en trabajadores de una empresa industrial de Lima.	Determinar la relación entre las dimensiones de inteligencia emocional y el estrés laboral en trabajadores de una empresa industrial de Lima.	<b>Dimensiones</b>	<b>Ítems</b>	
	<b>Específicos</b>	<b>Específicos</b>	Atención	1 al 24	<b>Tipo:</b> Descriptivo correlacional Cuantitativa
	1 Existe relación entre las dimensiones de inteligencia emocional y el Clima organizacional en trabajadores de una empresa industrial de Lima. 2. Existe relación entre las dimensiones de la inteligencia emocional y la estructura organizacional en trabajadores de una empresa industrial de Lima. 3. Existe relación entre las dimensiones de la inteligencia emocional y el Territorio organizacional en trabajadores de una empresa industrial de Lima. 4. Existe relación entre las dimensiones de la inteligencia emocional y la tecnología en trabajadores de una empresa industrial de Lima. 5. Existe relación entre las dimensiones de la inteligencia emocional y la influencia del líder en trabajadores de una empresa industrial de Lima. 6. Existe relación entre las dimensiones de la inteligencia emocional y la falta de cohesión en trabajadores de una empresa industrial de Lima. 7. Existe relación entre las dimensiones de la inteligencia emocional y el respaldo del grupo en trabajadores de una empresa industrial de Lima.	1 Determinar la relación entre las dimensiones de inteligencia emocional y el Clima organizacional en trabajadores de una empresa industrial de Lima. 2 Determinar la relación entre las dimensiones de inteligencia emocional y la estructura organizacional en trabajadores de una empresa industrial de Lima. 3 Determinar la relación entre las dimensiones de inteligencia emocional y el Territorio organizacional en trabajadores de una empresa industrial de Lima. 4 Determinar la relación entre las dimensiones de la inteligencia emocional y la tecnología en trabajadores de una empresa industrial de Lima. 5 Determinar la relación entre las dimensiones de la inteligencia emocional y la influencia del líder en trabajadores de una empresa industrial de Lima. 6 Determinar la relación entre las dimensiones de la inteligencia emocional y la falta de cohesión en trabajadores de una empresa industrial de Lima. 7 Determinar la relación entre las dimensiones de la inteligencia emocional y el respaldo del grupo en trabajadores de una empresa industrial de Lima. 8 Determinar cuál es el nivel de las dimensiones de inteligencia emocional y de estrés laboral en los trabajadores de una empresa industrial de Lima.	Claridad		
			<b>Variable 2: estrés laboral</b>		<b>POBLACIÓN-MUESTRA</b>  <b>N= 76</b> trabajadores <b>n= 75</b> trabajadores  <b>Muestreo:</b> no probabilístico, por conveniencia
			<b>Dimensiones</b>	<b>Ítems</b>	
			Clima organizacional	1 al 25	
			Estructura organizacional		
			Territorio organizacional		
			Tecnología		
			Influencia del líder		
			Falta de cohesión		
			Respaldo del grupo		
INSTRUMENTOS	INSTRUMENTO 1: Trait Meta Mood Scale – 24 (TMMS – 24).	Confiabilidad en alpha de Cronbach, para cada dimensión; atención $\alpha=0.90$ ; claridad $\alpha=0.90$ y reparación $\alpha=0.86$ y validez para Atención valor alto 0.703 ítem 7 y valor bajo 0.455 ítem 4. Claridad valor alto 0.703 ítem 11 y valor bajo 0.562 ítem 15. Regulación valor alto 0.771 ítem 18 y valor bajo 0.551 ítem 23.			
	INSTRUMENTO 2: La Escala De Estrés Laboral OIT_OMS	La confiabilidad con el coeficiente alpha de Cronbach fue de 0.966, y de validez relevante 0.64			

## Anexo 2 Operacionalización de variables. Variable 1-Inteligencia emocional

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Medición
<b>Inteligencia emocional</b>	Para Mayer y Salovey (1997) la Inteligencia emocional es una habilidad mental que va a permitir valorar, percibir y expresar las emociones para facilitar el pensamiento. Con la finalidad de comprender las emociones y regularlas para el crecimiento emocional e intelectual.	La variable de inteligencia emocional será medida a través de la escala Trait Meta Mood Scale – 24 (TMMS – 24). Adaptado por Fernández, Extremera y Ramos (2004). Validado en Perú, Ortega (2017). La cual está compuesta por x 3 dimensiones y x 24 ítems. En una escala de respuestas de puntuación tipo Likert que va desde 1= totalmente en desacuerdo hasta 5= totalmente de acuerdo.	Atención	Percepción emocional -personal	1,2,3,4,5,6,7, y 8	Escala ordinal
			Claridad	comprensión de la emoción y razón Empatía	9,10,11,12,13,14,15 y 16	
			Reparación	Regulación emocional personal	17,18,19, 20,21,22, 23 y 24	

## Variable 2- Estrés Laboral

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Medición
ESTRÉS LABORAL	Para la Organización Internacional del Trabajo OIT (2001) el estrés laboral es un trastorno que perjudica las finanzas, la producción y la salud física y psicológica de los trabajadores de las empresas.	La variable estrés laboral será medida a través del cuestionario del estrés laboral de la OIT-OMS. Ivancevich & Matteson (1989). Adaptado por Suarez (2013), la cual está compuesta por x 7 dimensiones y x 25 ítems. En una escala de respuestas nunca (1), raras veces(2), ocasionalmente (3), algunas veces(4), frecuentemente (5), generalmente(6) y siempre(7)	Clima organizacional	Metas y misión de la empresa. Políticas generales de la empresa.	1, 10, 11, 20	Escala ordinal
			Estructura organizacional	Supervisión recibida por superiores y cumplimiento de objetivos. Respeto hacia los jefes y trabajadores.	2, 12, 16, 24	
			Territorio organizacional	Privacidad de trabajo. Calidad del ambiente de trabajo. Condiciones del mobiliario para trabajo	3, 15, 22	
			Tecnología	Tecnología adecuada. Disposición de equipos y recursos materiales.	4, 14, 25	
			Influencia del líder	Trato jefe - subordinados. Liderazgo del jefe. Personalidad, Receptividad del jefe.	5, 6, 13, 17	
			Falta de cohesión	Falta de trabajo en equipo. Falta de compromiso. Presión en equipo.	7, 9, 18, 21	
			Respaldo del grupo	Trabajo en equipo. Apoyo grupal.	8, 19, 23	

### Anexo 3. Instrumentos de medición

**Nombre:** Test de Inteligencia Emocional TMMS-24 (Trait Meta-Mood scale).

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

(TMMS-24)

**EDAD:** \_\_\_\_\_ **SEXO:** \_\_\_\_\_ **ÁREA DE TRABAJO:** \_\_\_\_\_ **GRADO** \_\_\_\_\_

#### INSTRUCCIONES:

A continuación, encontrará algunas afirmaciones sobre sus emociones y sentimientos. Lea atentamente cada frase y decida la frecuencia con la que usted cree que se produce cada una de ellas. Señale con una "X" la respuesta que más se aproxime a sus preferencias. No hay respuestas correctas o incorrectas, ni buenas o malas. No emplee mucho tiempo en cada respuesta.

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

**Nombre del instrumento:** Escala de Estrés Laboral OIT – OMS

**Autores:** Ivancevich & Matteson

**Año:** 1989

**Procedencia:** El Instrumento fue diseñado, elaborado y validado por la OIT en conjunto con la OMS.

**Adaptación:** Suarez 2013, Perú.

**OIT/OMS**

EDAD: \_\_\_\_\_ SEXO: ..... ÁREA DE TRABAJO: \_\_\_\_\_

INSTRUCCIONES: Indicar con qué frecuencia la condición descrita es una fuente actual de estrés para usted, anotando el número que mejor la describa.

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

Nº	ITEM	1	2	3	4	5	6	7
1	La gente no comprende la misión y metas de la organización.							
2	La forma de rendir informes entre superior y subordinado me hace sentir presionado.							
3	No estoy en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo.							
4	El equipo disponible para llevar a cabo el trabajo a tiempo es limitado.							
5	Mi supervisor no da la cara por mí ante los jefes.							
6	Mi supervisor no me respeta.							
7	No soy parte de un grupo de trabajo de colaboración estrecha.							
8	Mi equipo no respalda mis metas profesionales.							
9	Mi equipo no disfruta de estatus o prestigio dentro de la organización.							
10	La estrategia de la organización no es bien comprendida.							
11	Las políticas generales iniciadas por la gerencia impiden el buen desempeño.							
12	Una persona a mi nivel tiene poco control sobre el trabajo.							
13	Mi supervisor no se preocupa de mi bienestar personal.							
14	No se dispone de conocimiento técnico para seguir siendo competitivo.							
15	No se tiene derecho a un espacio privado de trabajo.							
16	La estructura formal tiene demasiado papeleo.							
17	Mi supervisor no tiene confianza en el desempeño de mi trabajo.							
18	Mi equipo se encuentra desorganizado.							
19	Mi equipo no me brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes.							
20	La organización carece de dirección y objetivo.							
21	Mi equipo me presiona demasiado.							
22	Me siento incómodo al trabajar con miembros de otras unidades de trabajo.							
23	Mi equipo no me brinda ayuda técnica cuando es necesario.							
24	La cadena de mando no se respeta.							
25	No se cuenta con la tecnología para hacer un trabajo de importancia.							

## Anexo 4. Formulario de aplicación de encuesta. Inteligencia emocional y estrés laboral en los trabajadores de una empresa industrial. Lima, 2020

<https://docs.google.com/forms/d/1jx1gUWmhGwNIh7LJ5CqbjK81kxj76A13TJjTn6uh-Rk/edit>

docs.google.com/forms/d/1jx1gUWmhGwNIh7LJ5CqbjK81kxj76A13TJjTn6uh-Rk/edit

Marcadores Google Facebook YouTube Twitter Outlook Gmail Yahoo

Inteligencia emocional y estrés laboral en los trabaj ★

Enviar

Preguntas Respuestas 76

Sección 1 de 4

### Inteligencia emocional y estrés laboral en los trabajadores de una empresa industrial. Lima, 2020

Con el debido respeto me presento ante usted. Mi nombre es Geraldine Mendoza López. Estudiante de la carrera de psicología de la universidad privada Cesar Vallejo. En la actualidad me encuentro realizando una investigación sobre inteligencia emocional y estrés laboral para obtener mi título de licenciada en psicología. El presente estudio esta dirigido a los trabajadores de la empresa industrial de lima. Se agradece su valiosa colaboración.

#### Consentimiento informado

La presente investigación tiene como objetivo determinar la relación de la variable inteligencia emocional y la variable de estrés los datos serán tratados confidencialmente y utilizados académicamente con la finalidad de la investigación. Se solicita que coloque su aceptación como evidencia de haber sido informado sobre los objetivos de la investigación. laboral de una empresa industrial de lima. Para ello requiero su colaboración, en responder dos cuestionarios con un tiempo aproximado de 15 minutos cada uno.

En caso tenga alguna duda sobre la investigación puede contactarse al siguiente correo; autora investigación: geraldinemendozalop7@gmail.com

Con respecto a lo presentado anteriormente. ¿Desea participar en la investigación?. \*

Si acepto

No acepto

Después de la sección 1 Ir a la siguiente sección

## Anexo 5. Consentimiento Informado

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

Sr:

.....

Con el debido respeto, me presento a usted, mi nombre es **Geraldine Margot Mendoza López** estudiante de psicología de la Universidad César Vallejo-Lima Norte. En la actualidad me encuentro realizando una investigación sobre **“INTELIGENCIA EMOCIONAL Y ESTRÉS LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE UNA EMPRESA INDUSTRIAL DE LIMA, 2020”** y para ello quisiera contar con su importante colaboración. El proceso consiste en la aplicación de dos pruebas. Inteligencia emocional TMMS-24 y Estrés laboral OIT-OMS. De aceptar participar en la investigación, se informará todos los procedimientos, en caso tenga alguna duda con respecto a las preguntas puede enviar sus interrogantes al correo; [geraldinemendozalop7@gmail.com](mailto:geraldinemendozalop7@gmail.com)

Gracias por su colaboración.

Atte. Geraldine Margot Mendoza López

ESTUDIANTE DE LA EAP DE PSICOLOGIA

UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

## Anexo 6. Carta de autorización para realizar la investigación.



Lima, 01 de octubre del 2,020

Estimados Señores.

De Mi mayor consideración.

Por medio de la presente se informa que la Srta. Geraldine Mendoza López, identificada con DNI 10214665. Quien está realizando su trabajo de tesis en la Universidad Cesar Vallejo, está autorizada a realizar su investigación dentro de nuestra empresa; "Inteligencia emocional y estrés laboral en los trabajadores de una empresa industrial de lima" aplicando los instrumentos de medición que crea conveniente para medir dichas variables de estudio. La presente es con fines estrictamente académicos que el interesado expuso.

Con esta consideración se acepta la participación y/o colaboración de nuestro personal.

Cordialmente,

FACOMIN S.A.C.

  
JOSE ESPINOZA SANCHEZ  
GERENTE GENERAL

## Anexo 7.

### Carta solicitud para uso de instrumento Inteligencia emocional



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

"Año de la universalización de la salud"

**CARTA N°1611 - 2020/EP/PSI.UCV LIMA NORTE-LN**

Los Olivos 1 de diciembre de 2020

**Autor:**

- Pablo Fernández Berrocal
- Natalio Extremera
- Noe Ramos

**Presenta-**

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted para expresarle mi cordial saludo y a la vez presentarle a la Srta. **Geraldine Margot Mendo López**, con DNI 10214665 estudiante del último año de la Escuela de Psicología de nuestra casa de estudios; con código de matrícula N° 7002549483, quien realizará su trabajo de investigación para optar el título de licenciada en Psicología titulado: **Inteligencia emocional y estrés laboral en los trabajadores de una empresa industrial de Lima**, este trabajo de investigación tiene fines académicos, sin fines de lucro alguno, donde se realizará una investigación con el uso del instrumento (**Trait Meta-Mood Scale TMMS-24**), a través de la validez, la confiabilidad, análisis de ítems y baremos tentativos.

Agradecemos por antelación le brinde las facilidades del caso proporcionando una carta de autorización para el uso del instrumento en mención, para sólo fines académicos, y así prosiga con el desarrollo del proyecto de investigación.

En esta oportunidad hago propicia la ocasión para renovarle los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,



-----  
**Dra. Roxana Cárdenas Vila**  
Coordinadora de la Escuela de Psicología  
Filial Lima - Campus Lima Norte

## Respuesta del email enviado.

IE y TMMS-24 Recibidos x



**Pablo Berrocal** <pabloberrocal@gmail.com>

mié, 2 de dic. de 2020 03:56



para ▾

🌐 inglés ▾ > español ▾ Traducir mensaje

Desactivar para: inglés x

Estimada amiga/o,

¡Muchas gracias por interesarte en nuestra investigación!

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

Para adolescentes puedes utilizar el TIEFBA:

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

Puedes solicitarlo aquí:

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

---

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

## Carta solicitud para uso de instrumento Estrés laboral



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

"Año de la universalización de la salud"

CARTA N°1855 - 2020/EP/PSI.UCV LIMA NORTE-LN

Los Olivos 1 de diciembre de 2020

Autor:

- Organización Internacional del Trabajo-OIT

Presenta-

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted para expresarle mi cordial saludo y a la vez presentarle a la Srta. **Geraldine Margot Mendo López**, con DNI 10214665 estudiante del último año de la Escuela de Psicología de nuestra casa de estudios; con código de matrícula N° 7002549483, quien realizará su trabajo de investigación para optar el título de licenciada en Psicología titulado: **Inteligencia emocional y estrés laboral en los trabajadores de una empresa industrial de Lima**, este trabajo de investigación tiene fines académicos, sin fines de lucro alguno, donde se realizará una investigación con el uso del Instrumento (Cuestionario estrés laboral OIT-OMS), a través de la validez, la confiabilidad, análisis de ítems y baremos tentativos.

Agradecemos por antelación le brinde las facilidades del caso proporcionando una carta de autorización para el uso del instrumento en mención, para sólo fines académicos, y así prosiga con el desarrollo del proyecto de investigación.

En esta oportunidad hago propicia la ocasión para renovarle los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,



-----  
**Dra. Roxana Cárdenas Vila**  
Coordinadora de la Escuela de Psicología  
Filial Lima - Campus Lima Norte

## Respuesta de uso de instrumento

### Solicitud de uso de cuestionario de medición del estrés laboral OIT-OMS Recibidos x



**Geraldine Mendoza** <geraldinemendozalop7@gmail.com>  
para library ▾

vie, 11 de dic. de 2020 21:46



Estimados Señores. Mi nombre es Geraldine Mendoza, estoy haciendo mi tesis para obtener título universitario en la universidad César Vallejo de Perú. Una de las variables de mi investigación es el estrés laboral para la cual usaré el cuestionario del estrés laboral OIT-OMS. Mi universidad me solicita autorización, por un email o un documento adjunto para la utilización del mismo.

Sírvase indicar a qué área podría dirigir mi solicitud.

Muchas gracias.

Cordialmente



Estimados Señores. Mi nombre es Geraldine Mendoza, estoy haciendo mi tesis para obtener título universitario en la universidad César Vallejo de Perú. Una de las



**ILO LIBRARY** <ask@ilo.libanswers.com>  
para PUBL, mí ▾

lun, 14 de dic. de 2020 04:04



#### ILO Library (Sonia)

Dec 14 2020, 10:03am

Estimada Geraldine:

Muchas gracias por haberse puesto en contacto con la Biblioteca de la OIT.

En la página [Derechos de autor y autorizaciones](#) puede consultar informaciones relativas a la política de derechos de autor de la OIT.

Por copia de este correo solicitamos a nuestros colegas del Departamento de Comunicación, que se encargan de las cuestiones de copyright, que se ocupen de su solicitud.

Esperamos que esta información le sea de utilidad. No dude en ponerse en contacto con nosotros si necesita algo más.

Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS, ISSN:2477-8818

file:///D:/Downloads/Dialnet-

EvaluacionDelEstrésLaboralYSuInfluenciaEnElGeneroD-6234735%20(1).pdf

Dom. Cien., ISSN: 2477-8818  
Vol. 3, núm. 4, octubre, 2017, pp. 509-518



Evaluación del estrés laboral y su influencia en el género de los trabajadores de planta central del Ministerio de Justicia, Derechos Humanos y Cultos

Número Publicado el 31 de octubre de 2017

[10.23857/dom.cien.pocaiip.2017.3.4.oct.509-518](https://doi.org/10.23857/dom.cien.pocaiip.2017.3.4.oct.509-518)  
<http://dominio-delasciencias.com/ojs/index.php/es/index>

Ciencias Sociales

Artículo Científico

## **Evaluación del estrés laboral y su influencia en el género de los trabajadores de planta central del Ministerio de Justicia, Derechos Humanos y Cultos**

*Assessment of work stress and its influence on the gender of workers in the Central Plant of the Ministry of Justice, Human Rights and Religious Affairs*

Karla G. Borja-Sanchez <sup>I</sup>  
Universidad Central del Ecuador  
Quito; Ecuador

Patricia G. López-Fraga <sup>II</sup>  
Universidad Técnica de Cotopaxi  
Latacunga; Ecuador

José M. Lalama-Aguirre <sup>III</sup>  
Consejo de Educación Superior  
Universidad Central del Ecuador  
Quito; Ecuador

Recibido: 30 de enero de 2017 \* Corregido: 20 de febrero de 2017 \* Aceptado: 20 junio de 2017

**Anexo 8** Tablas de validez y consistencia interna de instrumentos de inteligencia emocional y estrés laboral.

**Tabla 12**

*Análisis de validez ítem-test Inteligencia emocional*

Atención emocional		Claridad emocional		Reparación emocional	
Predictores	Correlación Ítem-test	Predictores	Correlación Ítem-test	Predictores	Correlación Ítem-test
P1	.639	P9	.812	P17	.722
P2	.720	P10	.801	P18	.774
P3	.787	P11	.800	P19	.633
P4	.810	P12	.687	P20	.874
P5	.351	P13	.709	P21	.685
P6	.764	P14	.674	P22	.742
P7	.759	P15	.807	P23	.631
P8	.762	P16	.796	P24	.457

**Tabla 13**

*Análisis de validez ítem-test estrés laboral*

Predictores	Correlación Ítem-test	Predictores	Correlación Ítem-test	Predictores	Correlación Ítem-test
P1	.462	P10	.494	P19	.584
P2	.559	P11	.408	P20	.352
P3	.513	P12	.514	P21	.635
P4	.480	P13	.645	P22	.546
P5	.583	P14	.560	P23	.425
P6	.495	P15	.604	P24	.440
P7	.485	P16	.425	P25	.505
P8	.576	P17	.741		
P9	.604	P18	.706		

**Tabla 14***Análisis de consistencia interna de la variable inteligencia emocional*

Dimensión	N° de elementos	Omega ( $\Omega$ )	Alfa ( $\alpha$ )
Atención	8	.889	.904
Claridad	8	.814	.811
Reparación	8	.834	.821

En la Tabla 14 se puede apreciar el alcance de fiabilidad del instrumento de inteligencia emocional, la cual contiene 24 ítems según lo propuesto todos los valores fueron superiores a .80 (Nunnally, 2007).

**Tabla 15***Análisis de consistencia interna de la variable estrés laboral*

Variable	N° de elementos	Omega ( $\Omega$ )	Alfa ( $\alpha$ )
Clima organizacional	4	.910	.874
Estructura organizacional	4	.864	.861
Territorio organizacional	3	.846	.811
Tecnología	3	.943	.914
Influencia del líder	4	.876	.841
Falta de cohesión	4	.803	.741
Respaldo del grupo	3	.811	.712
Estrés laboral	25	.874	.864

En la Tabla 15 se puede apreciar el alcance de fiabilidad del constructo un valor de ,874 para el estadístico Omega y un valor de ,864 para la escala total en el estadístico Alfa de Cronbach, la cual contiene veinticinco ítems, en las dimensiones se expresó alcances óptimos, por ello se puede afirmar que bajo lo encontrado se evidencia un nivel adecuado de confiabilidad según lo propuesto por puesto que todos los valores fueron superiores a .80 (Nunnally, 2007).

**Tabla 16***Análisis descriptivo de los ítems de la dimensión atención emocional*

Ítem	Media	Desviación estándar	Comunalidades	Muestra
P1	2.79	1.056	0.494	75
P2	2.93	1.166	0.503	75
P3	2.48	0.991	0.644	75
P4	3.07	1.319	0.665	75
P5	1.77	0.924	0.079	75
P6	2.51	1.178	0.599	75
P7	2.33	1.018	0.603	75
P8	2.72	1.180	0.600	75

En la Tabla 16 la evidencia de la validez del constructo se obtiene mediante el análisis de factores. Tal método te indica cuántas dimensiones integran a una variable y qué ítems conforman cada dimensión (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018). Los ítems que están fuera de rango se deciden aceptar, los valores de comunalidades en su mayoría son mayores a 0.4 mostrando que los ítems son aceptables (Siresi, 1998).

**Tabla 17***Análisis descriptivo de los ítems de la dimensión claridad emocional*

Ítem	Media	Desviación estándar	Comunalidades	Muestra
P9	3.53	1.131	0.663	75
P10	3.20	1.053	0.656	75
P11	3.33	1.143	0.638	75
P12	3.09	1.016	0.466	75
P13	3.00	1.027	0.498	75
P14	2.97	1.115	0.432	75
P15	2.99	1.020	0.656	75
P16	3.08	1.062	0.647	75

En la Tabla 17 la evidencia de la validez de constructo la obtienes mediante el análisis de factores. Tal método te indica cuántas dimensiones integran a una variable y qué ítems conforman cada dimensión (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018). Los valores de comunalidades en su mayoría son mayores a 0.4 mostrando que los ítems son aceptables (Siresi, 1998).

**Tabla 18***Análisis descriptivo de los ítems de la dimensión reparación emocional*

Ítem	Media	Desviación estándar	Comunalidades	Muestra
P17	3.44	1.142	0.706	75
P18	3.44	1.118	0.668	75
P19	2.88	1.196	0.408	75
P20	3.67	1.095	0.809	75
P21	3.28	1.146	0.509	75
P22	3.29	1.271	0.577	75
P23	4.16	1.091	0.464	75
P24	3.25	1.152	0.810	75

En la Tabla 18 los valores de comunalidades en su mayoría son mayores a 0.4 mostrando que los ítems son aceptables (Siresi,1998).

**Tabla 19***Análisis descriptivo de los ítems del estrés laboral*

Ítem	Media	Desviación estándar	Comunalidades	Muestra
P1	3.77	1.401	0.641	75
P2	3.48	1.474	0.712	75
P3	2.76	1.699	0.714	75
P4	3.19	1.821	0.745	75
P5	3.97	1.770	0.732	75
P6	4.09	1.780	0.772	75
P7	3.33	1.483	0.697	75
P8	3.35	1.812	0.666	75
P9	3.04	1.688	0.604	75
P10	3.88	1.716	0.755	75
P11	3.83	1.811	0.639	75
P12	3.57	1.604	0.644	75
P13	3.28	1.928	0.670	75
P14	2.79	1.727	0.768	75
P15	2.91	1.883	0.747	75
P16	3.21	1.473	0.755	75
P17	2.81	1.828	0.791	75
P18	3.40	1.874	0.726	75
P19	3.17	1.622	0.641	75
P20	3.69	1.692	0.732	75
P21	2.91	1.795	0.814	75
P22	2.43	1.629	0.641	75
P23	3.47	1.464	0.831	75
P24	3.57	1.868	0.680	75
P25	3.20	1.693	0.629	75