



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**

**ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

**Estrés Laboral e Inteligencia Emocional en trabajadores de una  
Municipalidad Distrital de Yauli – La Oroya, 2021**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Psicología

**AUTORES:**

Bruno Tacza, Liz Ruth (ORCID: 0000-0001-6994-5932)

Toranzo Arcos, Estefani (ORCID: 0000-0002-7272-0117)

**ASESOR:**

Mg. Velarde Camaqui, Davis (ORCID: 0000-0001-9064-7104)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Comportamiento Organizacional

CALLAO – PERÚ

2021

## **Dedicatoria**

*A Dios por iluminarme en su camino de sabiduría y paz, a mi familia por su apoyo invaluable.*

## **Agradecimiento**

A la universidad César Vallejo que nos dio la oportunidad de conseguir la Licenciatura.

## Índice de contenidos

Dedicatoria	2
Agradecimiento	3
Índice de contenidos	4
Índice de tablas	5
Resumen	6
Abstract	7
INTRODUCCIÓN	1
MARCO TEÓRICO	7
METODOLOGÍA	19
3.1. Tipo y diseño de investigación	19
3.2. Variables y operacionalización	19
3.3. Población, muestra y muestreo	20
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	20
3.5. Procedimientos	23
3.6. Método de análisis de datos	23
3.7. Aspectos éticos	24
RESULTADOS	25
DISCUSIÓN	31
CONCLUSIONES	33
RECOMENDACIONES	35
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	36
ANEXOS	42

## Índice de tablas

<b>Tabla 1</b>	Prueba de normalidad Kolmogorov – Smirnov	23
<b>Tabla 2</b>	Correlación Estrés Laboral y dimensiones de la Inteligencia Emocional	24
<b>Tabla 3</b>	Correlación entre las dimensiones del estrés laboral y las dimensiones de la inteligencia emocional	25
<b>Tabla 4</b>	Nivel de estrés laboral en los trabajadores de una municipalidad	27

## Resumen

La presente investigación tuvo por objetivo establecer la relación entre el estrés laboral y las dimensiones de la inteligencia emocional en una muestra de 106 funcionarios públicos del municipio de Yauli – La Oroya, 2021. La metodología utilizada fue de tipo básico, no experimental, transversal de nivel correlacional.

Los instrumentos utilizados para la recolección de datos fueron la Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS elaborada por Ivancevich y Matteson (1986), y adaptada al contexto peruano por Suárez (2013) y el instrumento test de inteligencia emocional TMMS-24 “Trait Meta-Emotion Scale” (1995), adaptado al contexto peruano por Fernandez-Berrocal, Extremera y Ramos (2004.)

Los resultados muestran que no existe correlación entre ambas variables ( $p > 0.05$ ), para la correlación entre las dimensiones clima organizacional, estructura organizacional, territorio organizacional, tecnología, influencia del líder, falta de cohesión, respaldo de grupo y las dimensiones de inteligencia emocional, se observó que no existe correlación ( $p > 0.05$ ). Concluyendo que el estrés laboral y las dimensiones de la inteligencia emocional no presentan relación, tampoco existe relación entre las dimensiones del estrés laboral y las dimensiones de la inteligencia emocional.

**Palabras clave:** Estrés Laboral, inteligencia emocional, funcionario público.

## **Abstract**

The objective of this research was to establish the relationship between work stress and the dimensions of emotional intelligence in a sample of 106 public officials from the municipality of Yauli - La Oroya, 2021. The methodology used was basic, not experimental, cross-sectional. correlational level.

The instruments used for data collection were the ILO-WHO Work Stress Scale developed by Ivancevich and Matteson (1986), and adapted to the Peruvian context by Suárez (2013) and the TMMS-24 "Trait Meta-Emotion Scale" (1995), adapted to the Peruvian context by Fernandez-Berrocal, Extremera and Ramos (2004.)

The results show that there is no correlation between both variables ( $\rho > 0.05$ ), for the correlation between the dimensions of organizational climate, organizational structure, organizational territory, technology, influence of the leader, lack of cohesion, group support and the dimensions of emotional intelligence. , it may be that there is no correlation ( $\rho > 0.05$ ). Concluding that work stress and the dimensions of emotional intelligence are unrelated, there is no relationship between the dimensions of work stress and the dimensions of emotional intelligence.

**Keywords:** Work stress, emotional intelligence, public official.

## I. INTRODUCCIÓN

El estrés relacionado con el trabajo es un problema mundial creciente debido a la naturaleza cambiante del trabajo en el mundo moderno, particularmente en los países desarrollados. Cuando se expone a situaciones estresantes relacionadas con el trabajo, una persona experimenta una variedad de síntomas que incluyen ansiedad, estrés, desgano, inquietud, preocupación, mediocridad o falta de control sobre las demandas del trabajo (Suárez, 2013).

En el 2018 la Organización Internacional del Trabajo (OIT) señala que no se han realizado suficientes investigaciones sobre el estrés laboral en América Latina para analizar las diferencias culturales y de comportamiento organizacional, que varían de un país a otro, para saber exactamente cuánto estrés laboral hay en un país. Por esta razón las organizaciones tienen muy poco conocimiento de las causas y efectos que el estrés tiene sobre el lugar de trabajo (Suárez, 2013).

El estrés en el ámbito laboral causa daños a nivel organizacional por ello la presencia de estrés laboral influye en el desenvolvimiento y el rendimiento de los empleados. En Estados Unidos como en Gran Bretaña, el estrés laboral está representado por el 50% de ausentismo. México tiene el índice de estrés laboral más alto, de 75,000 ataques cardíacos que ocurren cada año, el 25 por ciento de los cuales se deben al estrés laboral. Las investigaciones han demostrado que el 75% de los trabajadores mexicanos experimentan estrés en el trabajo, seguido de China con el 73% y Estados Unidos con el 59% (World Economic Forum, 2019).

Según un estudio de 2019 destinado a identificar los factores relacionados con el estrés en el entorno laboral entre los trabajadores en América Latina, se encontró niveles altos de estrés en Venezuela con un 63%, seguido de Ecuador con un 54%, Panamá con un 49% y Perú con un 29%. y Colombia 26% (Mejía et al., 2019).



En un reporte sobre el estrés en el lugar de trabajo, la OIT advirtió que el aumento del estrés en el lugar de trabajo tenía efectos más severos, una mayor competitividad, grandes perspectivas de desenvolvimiento en el trabajo y largos horarios de trabajo llevaron a estas condiciones. Para los chilenos, según información del año 2011, alrededor del 28% de los contratados y más del 13% de los contratantes reportan que en sus negocios los trabajadores están sometidos a situaciones estresantes (Organización de las Naciones Unidas, 2016).

Esto significa que cuando existen requisitos y limitaciones que van más allá de las propias habilidades y conocimientos, hay pocas oportunidades de dominar el trabajo. Es importante tener suficientes conocimientos, capacidades y habilidades para satisfacer las demandas de la situación. Además de brindar apoyo oportuno al grupo de trabajo, permiten al empleado alcanzar las metas propuestas con metas bien fundamentadas (Organización Mundial de la Salud [OMS] ,2004).

Debe haber suficiente inteligencia emocional dentro de los conocimientos, y habilidades del empleado para lidiar con la baja productividad debido al estrés laboral. El índice de estrés laboral indica si hay cuestiones que requieren la atención del empleador, quien en última instancia debe tomar las medidas adecuadas para así lograr los estándares deseados por empleadores y empleados (Alcántara, 2017).

La OIT (2016) señala que la precariedad del empleo y la ausencia de soporte familiar son la principal causa de una situación estresante. En el Perú, el estrés en el trabajo fue identificado como un riesgo psicosocial, la Ley de Salud y Seguridad Laboral; cuyo reglamento se encuentra en el Decreto Supremo N°005-2012-TR y su disposición adicional Ley N° 30947 tienen como objetivo garantizar que el empleador proporcione condiciones de trabajo óptimas para los empleados a nivel preventivo. Una de las variables del desarrollo económico de una nación es el capital humano, cuya eficiencia está relacionada con la productividad óptima de una empresa estatal, porque la presencia de

personal calificado conduce a la implementación de procesos efectivos en una empresa. Por lo cual es necesario brindar educación y constante formación al personal para alcanzar los estándares de eficiencia de la institución.

En el 2018 el presidente de TalentSmart, Travis Bradberry, intenta responder a la pregunta ¿Qué impacto tiene la inteligencia emocional en el desempeño laboral?, encontrando que la capacidad de entender nuestras emociones es determinante sobre el rendimiento en el trabajo. TalentSmart probó la inteligencia emocional junto con otras 33 habilidades importantes en el lugar de trabajo y descubrió que la capacidad de entender nuestras emociones es el mejor predictor del desempeño, lo que representa el 58% del éxito en todo tipo de trabajos. La inteligencia emocional es la base de una amplia gama de habilidades importantes. De todos los trabajadores estudiados, se encontró que el 90% de los trabajadores destacados son poseedores de un alto nivel de inteligencia emocional. Así mismo encontró que solo el 20% de los trabajadores tienen una gran inteligencia emocional. (Diario Gestión, 2018)

Por lo tanto, es importante que el empleador conozca los costos y beneficios de un entorno de trabajo adecuado, especialmente el nivel de conocimiento y emoción que tiene que alcanzar el empleado para obtener niveles adecuados de productividad. Si la organización y el sistema de trabajo no son buenos, puede provocar estrés en el trabajo (OIT, 2016).

Según Alcántara (2017), el mercado laboral necesita trabajadores calificados con habilidades emocionales que se adapten a los constantes cambios en las unidades y al adecuado equilibrio personal y social para asegurar una mayor productividad. Por ello se puede afirmar que un trabajador con un nivel de inteligencia emocional adecuado, podrá afrontar de manera positiva las situaciones que le generan estrés en su entorno laboral.

En la región Junín existen 9 Municipalidades provinciales, 115 Municipalidades distritales y 147 Municipalidades de centros poblados que

agrupan a 1 316 894 habitantes, quienes dependen de la eficiencia de los trabajadores para obtener una mejora en su calidad de vida (INEI, 2017).

De esta forma la Municipalidad Distrital de Yauli es una institución la cual busca consolidarse como una de las mejores del país y ser líder en el departamento de Junín, teniendo como visión, ser una entidad con una administración imparcial, transparente, eficiente, eficaz y además brindar servicios de calidad a la ciudadanía. Esta institución no es ajena a la problemática de toda organización, siendo el estrés laboral la principal de estas. Así mismo, el empleado es visto como una unidad el cual no es ajeno a los sentimientos y emociones; cuyo cambio pasa por la búsqueda de la eficacia organizacional; pero sin un estudio que tenga en cuenta las variables estrés laboral e inteligencia emocional no se podrá lograr una mejora para dicha institución, por lo cual, es imprescindible el análisis entorno a la manera en que se relacionan estas dos variables, de esta manera la presente investigación busca responder a la siguiente interrogante: ¿Existe relación entre estrés laboral y las dimensiones de la inteligencia emocional en funcionarios públicos del municipio de Yauli – La Oroya, 2021?.

La investigación encuentra su justificación de la siguiente manera:

Teóricamente; el proyecto propuesto surge de la necesidad de comprender las definiciones y rango del estrés en el trabajo e inteligencia emocional. Debido a que la inteligencia emocional está relacionada con la capacidad para resolver problemas, y cuando la capacidad está presente, se pueden utilizar estrategias para ayudar a los empleados a manejar esas emociones con estrategias que ayudarán a identificarlas. La inteligencia emocional significa el poder que tienen las personas para reconocer y analizar los sentimientos de sí mismas y de quienes las rodean, de modo que estén motivadas y bien reguladas. Por lo mencionado, se señala que aprender a reconocer y regular nuestros estados de ánimo es el paso fundamental para lidiar con las diversas necesidades y deseos que encontramos en nuestra vida diaria.

A nivel social, el desarrollo de esta investigación y sus resultados han mostrado la situación actual en cuanto al fenómeno del estrés laboral y la inteligencia emocional entre los trabajadores del municipio de Yauli, así como, la relación entre los mismos, permitirá reconocer factores de riesgo dentro de la entidad Municipal, a considerar en la elaboración de estrategias y planes preventivos contra la aparición del estrés laboral, así como, desarrollar estrategias para mejorar la inteligencia emocional, como la gestión de esta.

Metodológicamente, la elaboración de este trabajo ha contribuido a la validez y fiabilidad de las pruebas psicométricas con las que se miden ambas variables en los trabajadores de una municipalidad de Yauli, de esta forma, podrán ser usadas en futuras investigación en torno al tema.

Por este motivo, el objetivo general fue establecer la relación entre el estrés laboral y las dimensiones de la inteligencia emocional en funcionarios públicos del municipio de Yauli – La Oroya, 2021. Considerando también los siguientes objetivos específicos:

- 1) Establecer la relación entre el clima organizacional y las dimensiones de la inteligencia emocional en funcionarios públicos del municipio de Yauli.
- 2) Establecer la relación entre estructura organizacional y las dimensiones de la inteligencia emocional en funcionarios públicos del municipio de Yauli.
- 3) Establecer la relación territorio organizacional y las dimensiones de la inteligencia emocional en funcionarios públicos del municipio de Yauli.
- 4) Establecer la relación entre tecnología y las dimensiones de la inteligencia emocional en funcionarios públicos del municipio de Yauli.
- 5) Establecer la relación entre influencia del líder y las dimensiones de la inteligencia emocional en funcionarios públicos del municipio de Yauli.
- 6) Establecer la relación entre falta de cohesión y las dimensiones de la inteligencia emocional en funcionarios públicos del municipio de Yauli.
- 7) Establecer la relación entre respaldo del grupo y las dimensiones de la inteligencia emocional en funcionarios públicos del

municipio de Yauli. 8) Establecer los niveles de estrés laboral en funcionarios públicos del municipio de Yauli.

De manera similar, se planteó la siguiente hipótesis general: Existe una relación significativa entre el estrés laboral y las dimensiones de la inteligencia emocional en funcionarios públicos del municipio de Yauli.

Así mismo se planteó las siguientes hipótesis específicas: 1) Existe una relación significativa entre la dimensión clima organizacional y las dimensiones de la inteligencia emocional en funcionarios públicos del municipio de Yauli. 2) Existe una relación significativa entre la dimensión estructura organizacional y las dimensiones de la inteligencia emocional en funcionarios públicos del municipio de Yauli. 3) Existe una relación significativa entre la dimensión territorio organizacional y las dimensiones de la inteligencia emocional en funcionarios públicos del municipio de Yauli. 4) Existe una relación significativa entre la dimensión tecnología y las dimensiones de la inteligencia emocional en funcionarios públicos del municipio de Yauli. 5) Existe una relación significativa entre la dimensión Influencia del líder y las dimensiones de la inteligencia emocional en funcionarios públicos del municipio de Yauli. 6) Existe una relación significativa entre la dimensión Falta de cohesión y las dimensiones de la inteligencia emocional en funcionarios públicos del municipio de Yauli. 7) Existe una relación significativa entre la dimensión respaldo del grupo y las dimensiones de la inteligencia emocional en funcionarios públicos del municipio de Yauli.

## II. MARCO TEÓRICO

Con el fin de ampliar el conocimiento de las variables de investigación, presentamos los resultados a nivel internacional:

Majeed, Jabbar y Cheng (2020), investigaron la relación entre estrés en el trabajo e inteligencia emocional en fisioterapeutas en Malasia, donde intentaron determinar el vínculo entre estrés en el ámbito laboral y la inteligencia emocional de profesionales fisioterapeutas. El estudio fue un diseño descriptivo, transversal, correlacional, y la muestra estuvo compuesta por 171 individuos. Los instrumentos que se emplearon son el inventario de inteligencia emocional Genos y el índice de estrés ocupacional, los análisis estadísticos fueron realizados con la prueba no paramétrica de Pearson, pruebas t y Anova. En conclusión, muestran una incidencia de estrés laboral promedio del 75.6%. Además, la mayoría de los participantes también tienen una inteligencia emocional promedio. Asimismo, se ha demostrado que no existe correlación entre el estrés en el trabajo y la inteligencia emocional, cabe resaltar que en los resultados respecto al género, los varones presentan un mayor índice de estrés.

Espinosa, Akinsulure y Chu (2019) en Estados Unidos, realizan una investigación para analizar la relación entre conductas de afrontamiento del estrés y la inteligencia emocional, se evaluaron a 210 trabajadores de seis empresas estadounidenses, en una investigación básica, de corte transversal y de diseño correlacional, hubo más mujeres (74%), con una edad promedio de 32.9 años y una permanencia de puestos 2.6 años. Para la recolección de datos se utilizaron los instrumentos tales como: el Secondary Traumatic Stress Scale, Oldenburg Burnout Inventory y el Trait Emotional Intelligence Questionnaire Short Form. Los resultados muestran que afrontar las situaciones estresantes de forma inadecuada se asocia con cierto grado de inteligencia emocional. Así mismo se encontró una incidencia del 43% de estrés traumático y un malestar promedio del 64%. Concluyendo de esta

forma que la inteligencia emocional se asocia negativamente con un afrontamiento inadecuado del estrés traumático, el agotamiento y el estrés laboral.

Mazzella *et al.*, (2019) en Estados Unidos, intentó determinar la asociación entre el nivel de inteligencia emocional de las enfermeras y su respuesta al estrés y afrontamiento. La población de estudio estuvo constituida por 114 enfermeras. Las herramientas utilizadas son el cuestionario de estilo de afrontamiento, el cuestionario de estrés laboral y el cuestionario de cociente emocional; la investigación es de diseño correlacional y transversal. Los resultados mostraron que un 10.2% presenta un coeficiente intelectual emocional promedio y un 65.5% un nivel de estrés ocupacional promedio, ocupacional y los problemas de afrontamiento, y la inteligencia emocional y el afrontamiento centrado en la emoción y el cociente emocional se correlacionaron negativamente con el estrés laboral. De manera similar, existe relación positiva entre el estrés en el ámbito laboral y el afrontamiento centrado en las emociones, la inteligencia emocional y el afrontamiento enfocado en el problema. También hay evidencia de que la inteligencia emocional no puede predecir la elección de estrategias para hacer frente al estrés.

Galindo (2018) examinó las dimensiones de la inteligencia emocional y el estrés en el trabajo de una industria textil para ver si había una relación. Su trabajo también se realizó en México utilizando una muestra de 90 trabajadores. Este estudio fue correlativo y descriptivo. Se utilizó para medir los datos la Escala de Inteligencia Emocional TMMS 24 y el cuestionario de Estrés Laboral de (Job Stress Survey; JSS). En conclusión, encontraron que existía una relación significativa entre la inteligencia emocional y el estrés en el trabajo, teniendo un menor manejo emocional un mayor índice de estrés laboral. A medida que aumentan las tensiones comerciales, aumentan la rotación, el ausentismo, la productividad y los sobrecostos organizacionales.

Arévalo y León (2017) en cuya investigación trataron de encontrar la relación entre inteligencia emocional y estrés en el trabajo, su estudio se realizó en Ecuador y la muestra fue de 50 trabajadores de gobiernos locales. El estrés laboral se midió utilizando el Inventario de Wood y Tolley de 2007 y el Inventario de Burnout de Maslach de 1986 para medir la inteligencia emocional. Concluyendo que hay ausencia de relación entre la variable inteligencia emocional y la variable estrés en el trabajo.

Juárez (2021) en su investigación titulada: Inteligencia emocional y estrés laboral de trabajadores de la salud en la Microred Sayan, Huara, Lima. El propósito era establecer un vínculo entre la inteligencia emocional del personal y el estrés en el lugar de trabajo. Fue un estudio cuantitativo, descriptivo correlacional y transversal no experimental. La muestra está formada por 200 trabajadores, en un rango de edad entre los 24 y los 60 años. Las herramientas utilizadas son las mismas que la escala Trait Meta-Mood Scale (TMMS-24, 2020) adaptado de Fernández, Berrocal, Extremera y Ramos para calcular la variable de EQ. También el cuestionario de estrés laboral de la OIT - OMS (2020) se utiliza para la medición de la segunda variable. Los resultados muestran que el 53% de las personas tiene un alto nivel de inteligencia emocional y el 100% tiene una carga de trabajo baja. Asimismo, se ha demostrado que existe una correlación moderadamente negativa ( $\rho = -.580$ ) y significación ( $p < .01$ ) entre la variable EQ y el estrés en el trabajo. En resumen, la conclusión es que cuanto mayor es el EQ, menor es la probabilidad de experimentar estrés laboral, por ello se afirma la existencia de correlación inversa entre la inteligencia emocional y el estrés en el trabajo.

Mendoza (2020) en cuya investigación desarrollada en entidad industrial Limeña, trató de mostrar la relación entre las dimensiones de la inteligencia emocional y el estrés en el trabajo. La muestra estuvo formada por 75 empleados. Los resultados muestran que no presenta ningún tipo de



relación entre las dimensiones de la inteligencia emocional y el estrés en el trabajo.

Eyzaguirre (2020) en su tesis sobre Inteligencia emocional y estrés en el trabajo en los empleados de RR.HH. de la Clínica de Salud Ocupacional de Ica. El objetivo general fue identificar la relación entre la inteligencia emocional y el estrés laboral en los empleados de RR.HH. de una clínica de salud ocupacional en un trabajo descriptivo correlacional, no experimental, y transversal. Se analizó una muestra de 100 empleados. Se utilizaron dos cuestionarios para recopilar datos: la escala de estrés laboral de la OIT y la OMS (Ivancevich y Matterson, 1989) y la escala Trait Meta-MoodScale 24 (TMMS) (Mayer y Salovey, 1995). Los datos se recopilan virtualmente y la prueba de correlación de Spearman se utiliza para la correlación. La información obtenida nos permite afirmar que existe una relación significativa, directa y baja entre EQ y estrés ocupacional ( $p = 0.005$ ) (Kramer V 0.264; además, hay una relación directa, significativa, con un nivel bajo entre estrés ocupacional y recuperación emocional. donde la correlación de Spearman ( $\rho = - 0.202$ ); por otro lado, no existe una relación significativa ( $p < 0.05$ ) con las dimensiones de atención emocional ( $\rho = 0.449$ ) y claridad emocional ( $\rho = 0.069$ ). así mismo, se confirma que existe una relación estadísticamente significativa entre la EQ y la dimensión género, así como el estrés ocupacional y la Inteligencia emocional promedio.

Rodríguez (2019) en su investigación: Inteligencia emocional y estrés en el trabajo en enfermeras del Hospital Víctor Lazarte Echeagaray de Trujillo. Donde el objetivo fue determinar la relación entre inteligencia emocional y estrés en el trabajo de las enfermeras. Fue una investigación aplicada, de nivel correlacional, no experimental, transversal. Se utilizaron como herramientas el Cuestionario de Inteligencia Emocional de Baron y el Cuestionario de Estrés Laboral. Con una población de 220 enfermeros y cuya muestra estuvo determinada por 140 enfermeros. Entre los principales hallazgos, destaca la existencia de relación inversa entre la

inteligencia emocional y estrés en el trabajo en el personal de Salud evaluado, con el nivel de correlación Rho Spearman - 0.134 y un nivel de significancia  $p < 0.05$ .

Ortega (2017) en su trabajo cuyo título fue: Inteligencia emocional y síndrome de Burnout en supervisores de una fábrica de confecciones para la exportación, en Chincha, se determinó una muestra de 45 empleados. Fue un estudio descriptivo correlacional, no experimental y transversal. Para la medición de la variable inteligencia emocional se empleó el TMMS-24, además del Inventario Maslach para el Síndrome de Burnout. Se obtuvieron resultados referidos a las dimensiones del burnout donde la inteligencia emocional no manifiesta relación alguna con el agotamiento y la despersonalización. Encontrando además que la capacidad para reconocer sus propias emociones está relacionada significativamente con la realización personal.

Carbajal (2017) en su estudio titulado: Inteligencia emocional y estrés en el trabajo en el personal de Enfermería del Departamento de Medicina del Centro Médico Naval Cirujano Mayor Santiago Távara, se llevó a cabo con la finalidad de establecer la conexión entre la inteligencia emocional y el estrés en el trabajo en el personal de enfermería. Tuvo una muestra compuesta por 80 enfermeras y el método de recolección de datos fue descriptivo, correlacional y de enfoque cuantitativo, se empleó el inventario de inteligencia emocional TMMS-24 y el inventario de afrontamiento del estrés laboral de Gray-Toft. Concluyendo que existe una relación entre la inteligencia emocional y el estrés en el trabajo ( $r = -0,276$ ) y esta relación es negativa. En otras palabras, a mayor nivel de inteligencia emocional, menor nivel de estrés en el trabajo.

En la década de 1990, los investigadores de Meyer y Saloway denominaron inteligencia social a la inteligencia emocional, que afecta la capacidad de los individuos para controlarse a sí mismos y utilizar

adecuadamente las emociones en relación con el contexto. Para Goleman (1995) la inteligencia emocional es la habilidad de lidiar con las emociones reconociendo los sentimientos propios y ajenos, construyendo relaciones productivas. Estas emociones afectan los pensamientos, los estados mentales y biológicos de una persona.

Nuevamente Mayer y Salovey (1997) mencionan que la inteligencia emocional es la capacidad de comprender lo que ocurre en su entorno, evaluar o explicar lo que se observa, manifestar lo que se está interpretando y comprender las emociones que surgen de lo que se está interpretando. La importancia de la expresión de las emociones, la autorregulación y, en última instancia, el manejo de las emociones. En otras palabras, la inteligencia emocional es un conjunto de habilidades intrapersonales e interpersonales, y a través de la autoconciencia estas adquieren destrezas sociales que nos permiten adaptarnos a las demandas y presiones ambientales.

A su vez, Goleman (2000) menciona que la inteligencia emocional, por otro lado, se utiliza en los negocios como la capacidad de motivarse a uno mismo, de reconocer los propios sentimientos y los de los demás de una manera que sana la relación. El autor considera habilidades emocionales como la autoconciencia, la autorregulación, la motivación y la empatía. Se pueden desarrollar habilidades para tener relaciones estables. Según la RAE (2021), la habilidad de comprender y controlar los estados emocionales de las personas es una forma de interpretar los sentimientos de otras personas.

Cooper y Sawaf (2004) muestran la inteligencia emocional como la habilidad de reconocer las emociones y percibir el poder intuitivo que nos otorgan los sentimientos. Para Soto (2001) la inteligencia emocional, habilidad y/o capacidad para conocer los sentimientos sobre uno mismo y sobre los demás; tienen un mismo sentido. Una combinación de pensamientos y acciones para una óptima relación con el medio ambiente.

Para Gardner (1995) en cuanto a la inteligencia, señaló que los humanos tienen muchas habilidades potenciales para comunicarse con el medio ambiente. Primero habló de 7 inteligencias, después de unos años introdujo más inteligencias. Con esto en mente, puede desarrollarlo con el máximo rendimiento y eficiencia y aplicarlo a todas las áreas en las que interactúa entre sí. Dentro de este conjunto de inteligencia, existen relaciones internas e interpersonales afines a la inteligencia emocional. Este conjunto se utiliza luego para comunicarse adecuadamente con su entorno. En otras palabras, esto es ser inteligente emocionalmente.

John Mayer y Peter Salovey, catedráticos estadounidenses, desarrollaron un estudio sobre inteligencia emocional. En la década de 1990, consultaron a autores como Thorndike, Howard Gardner y Robert Sternberg. Concluyendo que los factores influyentes sirven para anticipar con éxito las habilidades de afrontamiento. Así es como Mayer y Salovey sugieren educar los aspectos emocionales de la predicción de la vida. Estas habilidades interpersonales de autoconciencia, comprensión y regulación de las emociones ayudan a controlar situaciones negativas satisfactoriamente (Extremera et al., 2003).

Mayer y Salovey propusieron un modelo alternativo para distinguirlos de los modelos teóricos utilizados por los investigadores Reuven, Baron, Cooper, Sawaf y Goleman en la década de 1990, el cual enseña cómo se almacena la información a nivel emocional, proceso que ayuda a evaluar, percibir y expresar emociones para facilitar el pensamiento. Apunta a comprender y regular sus emociones. Entonces los sentimientos y los pensamientos se unen con éxito (Mayer, Caruso & Salovey, 1999).

Mayer, Salovey & Caruso (2000), según los modelos de inteligencia emocional, nos referimos a dos modelos y habilidades combinadas basadas en el procesamiento de la información. Una combinación de habilidades emocionales y rasgos de personalidad. Por otra parte, en 1998, Goleman

propuso un modelo de competencia emocional. Este modelo se utiliza en el lugar de trabajo, donde proporciona una teoría del rendimiento para predecir la excelencia empresarial. Basados en nuestros conocimientos, rasgos de personalidad y procesos motivacionales. La autopercepción emocional, la autorregulación, la automotivación, la empatía y la competencia social provienen de este conjunto de habilidades. (Goleman, 2000).

Así, las capacidades de la inteligencia emocional permiten el procesamiento efectivo y adaptativo de los sentimientos y el pensamiento (Mayer & Salovey, 1997). Esta variante posee 4 niveles de capacidad emocional y cada nivel precede al nivel anterior.

El primer paso es la conciencia y la capacidad de comprender, evaluar, ver y dar a conocer sentimientos. Esto nos permite comprender y examinar los nuestros sentimientos y de los demás. El segundo paso es el pensamiento consciente, que ayuda a orientar las acciones para tomar las decisiones correctas. El tercer paso es su capacidad para comprender y analizar sus sentimientos. Y finalmente en el cuarto nivel, la regulación emocional, pensamos en nuestras emociones y controlamos nuestro desarrollo interno y colectivo. Promover el crecimiento personal (Mayer et al., 1997).

Estas etapas determinan la inteligencia emocional (Mayer et al., 1997). Para poder calcular la inteligencia emocional de nuestra variable de estudio, utilizamos el modelo de Salovey-Mayer, que trabaja con 3 dimensiones. Atención, claridad y recuperación emocional:

La atención emocional determina cómo se siente uno en relación a como se ve sí mismo.

La claridad emocional combina lo que piensa y siente.

La reparación emocional es la forma en que ajustamos nuestros sentimientos positivos y negativos para lograr una resolución eficaz.

Por otra parte, estrés laboral. Para Ivancevich y Matteson (1989), señalaron que el estrés es una respuesta adaptativa impulsada por el proceso psicológico de todos después de encontrarse con una situación externa. Del mismo modo, Selye (1926) cree que el estrés es el resultado de la aparición de factores estresantes y depende de las condiciones ambientales del desarrollo humano. Para la OIT (2016), el estrés en el lugar de trabajo se define como cambios que afectan el capital, la productividad y la salud física y mental de los empleados en las organizaciones en desarrollo.

La OMS (2004) conceptualiza el estrés como una serie de acciones físicas y emocionales que preparan a una persona para una posible agresión. Las circunstancias cotidianas que conducen a este mecanismo: cambios de trabajo, apariciones públicas, entrevistas de trabajo, mudanzas, todas estas y otras situaciones pueden generar estrés. Por lo tanto, en cuanto a las teorías del estrés en el trabajo mencionaremos principalmente las teorías de los factores del estrés en el ámbito laboral de Ivancevich y Matteson (1989) citados por Takamura (2020).

El modelo de estrés de Ivancevich y Matteson orientado a la dirección integra estos factores estresantes dentro y fuera de la organización y las personas se sienten valoradas por la situación. Los resultados afectan la salud individual y el desempeño organizacional. Considerando dos tipos de variables correctivas: diferencias individuales que afectan los procesos de relación. Y estrategias de afrontamiento que influyen en la relación entre situación y percepción.

Ivancevich y Matesson (1989) creían que la interacción estímulo-respuesta explicaban de alguna manera que la tensión de las personas o la respuesta a la presión, es un estímulo de estrés. En respuesta,

tenemos los cambios físicos o mentales de una persona bajo estrés causado por eventos externos. El autor concluye que el estrés es una respuesta adaptativa que se produce en base a diferencias individuales, es decir, características individuales y/o procesos mentales que en realidad desencadenan una acción, y el resultado es un evento externo del cuerpo o de la mente. Estos autores nos hablan de las diferencias del estrés entre los resultados a corto plazo, y las consecuencias que se dejan a largo plazo. Cabe resaltar que, Ivancevich y Matteson son autores del instrumento de medición del estrés relacionado al trabajo, formulado por la OIT/OMS, el cual contiene siete dimensiones:

*Dimensión clima organizacional:* Estas relaciones se tratan de empleados, estructuras, pautas y metas que crean un aspecto climático. Es como la "atmósfera" o la "identidad" o la "personalidad" de las organizaciones.

*Dimensión estructura organizacional:* Esta presión puede ser activada por una variedad de estructuras definidas por líneas de comando y autoridades en las organizaciones. Sin embargo, las estructuras corporativas no causan estrés a todos los empleados.

*Dimensión Territorio organizacional.* El término se utiliza para describir el entorno personal de los empleados o las habitaciones en las que trabajan. Las personas que trabajan en áreas desconocidas están estresadas.

*Dimensión tecnología:* Esto se refiere a cómo se intercambian los activos y las contribuciones de las organizaciones por artículos atractivos. Según algunos empleados, la tecnología corporativa puede ser un factor estresante que afecte su comportamiento y apariencia.

*Dimensión influencia del líder:* Esto se refiere a los métodos, técnicas y sistemas de un líder que pueden actuar como elementos que pueden aumentar los niveles de estrés para algunas personas y afectar el desempeño y la satisfacción laboral.

*Dimensión falta de cohesión:* Este es el nivel de atracción y motivación que permite la asociación grupal. Es decir, cuando estas fuerzas actúan sobre el empleado del mismo grupo que deja a sus compañeros, surge una cierta cantidad de estrés.

*Dimensión respaldo del grupo:* Es la presión que surge de las expresiones y sentimientos del grupo que solo se minimiza. Falta de apoyo o falta de soporte, el nivel de estrés se vuelve más pronunciado y viceversa.

De igual manera, según la teoría de Selye (1976), el estrés es un proceso compuesto de 3 etapas, las cuales son:

*Etapas de alarma:* en esta etapa las personas experimentan un factor estresante, cualquier aspecto de la situación que desencadena la adrenalina y la ansiedad.

*Etapas de resistencia:* en esta etapa si la tensión continúa, la gente intentará reaccionar en la fase de resistencia. Puedes atacar el tensor directamente o usarlo para generar energía y así lograr más eficiencia o creatividad.

*Etapas de agotamiento:* en esta última etapa, cuando el estrés persiste y causa daño fisiológico, se desarrolla fatiga.

Finalmente, cabe señalar que la principal teoría que sustenta nuestra segunda variable es el modelo orientado y desarrollado por Ivancevich y Matteson (1989), que señala la existencia de factores organizacionales como estructura, organización y clima organizacional, así como factores externos,



como por ejemplo, como asunto relacional, familiar, económico y legal, y además despliega un modelo global de estrés y trabajo, se encarga de integrar diferentes métodos de estrés, permitiendo la inclusión de fuentes de estrés relacionado con situaciones previas, como resultado de la reacción y fin de las consecuencias. Posteriormente, OIT-OMS utilizó a Ivancevich y Matteson como referencia para desarrollar una escala de estrés laboral, que se encarga de evaluar el estrés laboral. Con base en las razones anteriores, podemos enfatizar que el estrés en el trabajo representa una amenaza para la salud, especialmente las dificultades causadas por la actual pandemia de COVID 19.

### **III. METODOLOGÍA**

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

Se realizó un estudio básico, cuyo objetivo es obtener y mejorar el conocimiento, a partir de la comprensión de las variables de estudio y las relaciones que pudieran existir en ellas (CONCYTEC, 2018).

El estudio desarrollado es de tipo básico en el nivel correlacional, con un diseño no experimental, de corte transversal, el cual tiene como fin último identificar la relación entre variables en un determinado contexto (Hernandez, Fernandez y Baptista, 2014).

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

La variable estrés laboral tiene los siguientes conceptos:

Conceptualmente, el estrés laboral es la respuesta de un desequilibrio entre lo cognitivo y lo conductual, y no se ajustan a las necesidades de su entorno laboral, lo que pone a prueba la capacidad del individuo para hacer frente a esta situación (OMS, 2004).

La definición operacional fue a partir de las conclusiones establecidas tras la aplicación de la escala de estrés laboral OIT-OMS, adaptada a la realidad peruana por Suárez en 2013, compuesta de 25 ítems y sus siete dimensiones: clima organizacional, estructura organizacional, territorio organizacional, tecnología, influencia del líder, falta de cohesión y respaldo de grupo, de los cuales se obtienen niveles bajo, intermedio, promedio y alto.

De igual manera, la variable inteligencia emocional muestra las siguientes definiciones:

Conceptualmente, la inteligencia emocional se define como el don de identificar la comunicación de las emociones en términos de una capacidad

simbólica, relacionada con las medidas habituales de las inteligencias, pero diferente de ellas (Beldoch, 1964).

Operacionalmente se toma el resultado de la evaluación de la Escala TMMS - 24, la cual fue adaptada al contexto peruano por Pérez el año 2020; el instrumento está compuesto por 3 dimensiones, las cuales constan de 8 ítems cada uno: atención emocional (ítems 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8); Claridad emocional (ítems 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16) y por último Reparación emocional (ítems 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24); de donde se puede determinar los niveles como: debe mejorar, adecuado y excelente.

### **3.3. Población, muestra y muestreo**

La población estuvo conformada por todos los trabajadores de una municipalidad Distrital de Yauli – La Oroya, tomando una muestra de 106 trabajadores, empleando la técnica de muestreo de tipo no probabilístico por conveniencia, de esta manera se tomó en cuenta sólo a los trabajadores que quisieron participar voluntariamente y que respondieron de manera predispuesta las pruebas (Hernández et al., 2014)

Para la elección muestral, los criterios de inclusión son: provisión de relación laboral con el municipio y aceptación del consentimiento informado junto con su cuestionario virtual. También se tuvieron en cuenta los siguientes criterios de exclusión: no relación laboral con el municipio, no consentimiento informado y finalmente no mano de obra.

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

Para la compilación de información, se hizo uso de la técnica de la encuesta, aplicando de manera virtual las pruebas psicométricas para permitir que los funcionarios municipales de Yauli respondan de forma remota debido a la pandemia. Las herramientas de recopilación de datos fueron; La escala del estado de ánimo (TMMS-24) para la inteligencia emocional consta de

24 ítems, y los cuestionarios de la OIT y la OMS sobre estrés laboral constan de 25 ítems.

### **Para la variable estrés laboral**

Publicado por la OIT y la OMS y patrocinado por Ivancevich y Matteson en 1989, la herramienta evalúa el estrés de las organizaciones a nivel personal y grupal. El objetivo es reconocer el estrés en el lugar de trabajo, anticipar posibles riesgos psicosociales y, sobre todo, identificar oportunidades de mejora dentro de la organización. (Organización Mundial de la Salud, 2004)

La Escala de estrés laboral fue adecuada al contexto nacional por Suárez en el año 2013. El instrumento cuyo objetivo es medir el nivel de estrés de los trabajadores. Es autogestionable y también se puede aplicar en grupos, con una duración de 15 minutos aproximadamente.

La herramienta consta de 25 ítems, y las puntuaciones de sus respuestas van del 1 al 7; estas puntuaciones se suman, en el sentido de que se puede explicar el nivel en función de la puntuación total obtenida. En cuanto al grado de fiabilidad, se realizó el análisis con el Alpha de Cronbach, y el factor obtenido fue 0.966, que es un nivel de confiabilidad alto (Suárez, 2013). Para la ejecución de este trabajo se realizó la prueba de confiabilidad mediante la prueba Alpha de Cronbach de la misma forma, y el coeficiente obtenido fue de 0.962, reafirmando así un nivel alto de confiabilidad para la herramienta.

### **Para la variable inteligencia emocional**

Trait Meta-Mood Scale (TMMS) fue creado en 1995 por un equipo dirigido por Mayer y Salovey como una de las primeras encuestas sobre inteligencia emocional. La elaboración de esta escala se basa en el hecho de

que existe un proceso reflexivo que tiene relación con el estado mental, que evalúa continuamente su percepción y regula las emociones de la persona.

Este proceso que ocurre en el cuerpo humano se llama experiencia meta-humorística, y es por eso que nació la primera herramienta de medición llamada State Meta-Mood Scale (SMMS). En la primera herramienta, detectaron actitudes indocumentadas relacionadas con estados mentales, por lo que Mayer y Salovey crearon un auto informe para evaluar las actitudes y creencias de los individuos sobre sus sentimientos. Este auto informe está compuesto por 48 ítems. Más tarde, apareció una versión corta, el Trait Meta-Emotion Scale 24 (TMMS-24), que retuvo las 3 versiones originales, pero redujo los ítems. Esta es una escala característica de la metaconciencia del estado emocional. A partir de esta escala, produce un índice que se utiliza para evaluar las diferencias individuales en el conocimiento de las habilidades y los estados emocionales de las personas (Extremera y Fernández-Berrocal, 2005).

Por ello, denominó al instrumento test de inteligencia emocional TMMS-24 (Trait Meta-Emotion Scale) en su versión original de los autores Mayer y Salovey, que fue una adaptación del contexto peruano de Fernández-Berrocal, Extremera y Ramos en 2004. Puede ser de gestión individual o colectiva, el tiempo de aplicación es de 10 minutos, y consta de 24 ítems. La calificación se realiza por dimensiones. Debe sumar los elementos correspondientes a cada dimensión para conocer la puntuación y encontrar el índice de cada dimensión. Los indicadores de cada dimensión del puntaje son diferentes para varones y mujeres. No existe un índice para puntaje total, sino solo por dimensiones.

La herramienta mostró la mejor calidad de confiabilidad, indicando suficiente consistencia interna, en este sentido el puntaje de la dimensión atención responde de manera excelente ( $\Omega = .889$  y  $\alpha = .904$ ), entre los componentes de nitidez son los mejores ( $\Omega = .811$  y  $\alpha = .814$ ) y la reparación

es la mejor ( $\Omega = .834$  y  $\alpha = .821$ ). El cuarto y quinto ítems con el valor más alto de 0.665 tienen el valor más bajo de 0,079, decidió incluirlo. El valor más alto de la dimensión de claridad emocional es 0.663, que es el noveno ítem, y el valor más bajo es 0.432, que es el decimocuarto ítem. Finalmente, en la dimensión de ajuste, el valor más alto es 0,810, que es el artículo 24, y el valor más bajo es 0,408, que es el artículo 19 (Extremera et al., 2005).

### **3.5. Procedimientos**

Al inicio del proceso de investigación, se solicitó al Alcalde de Yauli que autorizara la aplicación de estos documentos a los trabajadores de su unidad. Una vez autorizado, se coordina con los jefes de área para él envió online de los cuestionarios a sus colegas. Debido a la actual crisis de salud del país, el cuestionario se preparó virtualmente en la plataforma Google Forms, donde se acumularon las respuestas. Después de alcanzar toda la muestra, cierre la plataforma. Para la aplicación de esta herramienta, se recomienda establecer un formulario de autorización, el cual ha sido incluido en la plataforma virtual. Luego, descargue los datos en el programa Excel y se realizó los procedimientos estadísticos en el programa SPSS. Cuando se obtuvieron los resultados, se procedió a discutirlos, consecuentemente saque conclusiones y finalmente se plantearon las recomendaciones correspondientes.

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

Se utilizó métodos de estadística cuantitativos, descriptiva e inferenciales y se organizó la información reunida con la finalidad de determinar la existencia de relación entre las variables estudiadas. En cuanto a la estadística descriptiva, se obtuvieron resultados que fueron presentados en forma de tablas. Por un lado, se utilizó el coeficiente de confiabilidad alfa de Cronbach para analizar la confiabilidad de las dos herramientas utilizadas; posterior a ello se hizo uso de la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov para el análisis de distribución muestral. Por otro lado, a

través de la estadística inferencial se realiza el contraste de hipótesis, en el cual se utiliza la prueba no paramétrica de Spearman con la finalidad de determinar si existe correlación entre las variables de estudio.

### **3.7. Aspectos éticos**

Se diseñó un formulario de consentimiento informado y de no maleficencia, que se incluyó en un formulario de Google, explicando a los participantes que se utilizaba estrictamente con fines de investigación y respetaba la privacidad y confidencialidad de la información recopilada (American Psychological Association, 2010). Respetar la ética de la Universidad Cesar Vallejo (2017), respetar la integridad humana y la autonomía por encima de los intereses científicos; de igual forma, respetar los derechos de propiedad intelectual de otros investigadores y evitar el plagio, por último, pero no menos importante, realizar investigaciones de acuerdo con los requisitos éticos y legales. Asimismo, además de obtener el consentimiento informado de los participantes y, en última instancia, utilizar los instrumentos adecuados que demuestren suficiente validez científica, la investigación también cumple con la normativa internacional y nacional que rige la investigación (Colegio de Psicólogos del Perú, 2017).

#### IV. RESULTADOS

Para tener en cuenta sobre los resultados del presente estudio, se empleó la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov para determinar si los datos mostraban una distribución normal en la muestra y lograr lo siguiente:

**Tabla 1**

*Prueba de normalidad Kolmogorov – Smirnov*

		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
Parámetros normales <sup>a, b</sup>	Media	84,44	13,84	12,81	8,90	10,04	14,20	14,31	10,35	25,41	27,41	28,48
	Desv. Desviación	34,738	5,935	5,689	4,759	4,538	6,182	6,425	4,819	6,964	6,283	6,380
Máximas diferencias extremas	Absoluto	0,100	0,120	0,075	0,155	0,153	0,081	0,107	0,109	0,117	0,077	0,066
	Positivo	0,089	0,120	0,075	0,155	0,153	0,073	0,107	0,109	0,056	0,064	0,048
	Negativo	-0,100	-0,062	-0,061	-0,108	-0,070	-0,081	-0,087	-0,087	-0,087	-0,117	-0,077
	Estadístico de prueba	0,100	0,120	0,075	0,155	0,153	0,081	0,107	0,109	0,117	0,077	0,066
	Sig. asintótica(bilateral)	0,010 <sub>c</sub>	0,001 <sub>c</sub>	0,175 <sub>c</sub>	0,000 <sup>c</sup>	0,000 <sub>c</sub>	0,081 <sub>c</sub>	0,004 <sub>c</sub>	0,003 <sub>c</sub>	0,001 <sub>c</sub>	0,130 <sub>c</sub>	0,200 <sub>c,d</sub>

**Nota.** (1) Estrés laboral, (2) Clima organizacional, (3) Estructura organizacional, (4) Territorio organizacional, (5) Tecnología, (6) Influencia del líder, (7) falta de cohesión, (8) respaldo de grupo, (9) Atención, (10) Claridad, (11) Regulación. (a) La distribución de prueba es normal. (b) Se calcula a partir de datos. (c) Corrección de significación de Lilliefors. (d) Esto es un límite inferior de la significación verdadera

La tabla 1 muestra los resultados obtenidos en la prueba de normalidad para ambas variables, donde se pudo encontrar que el nivel de significancia en la mayoría es menor a .05 ( $p < 0,05$ ), lo cual determinó que la muestra no se encuentra distribuida de manera normal. Por consiguiente, para realizar el análisis de correlación se empleó la prueba no paramétrica de Spearman.



**Tabla 2***Correlación Estrés Laboral y dimensiones de la Inteligencia Emocional*

		Estrés laboral
Atención	Coefficiente de correlación	0,273
	Sig. (bilateral)	0,005
Claridad	Coefficiente de correlación	-0,071
	Sig. (bilateral)	0,469
Regulación	Coefficiente de correlación	0,089
	Sig. (bilateral)	0,366

La Tabla 2 muestra que no existe correlación significativa entre el estrés laboral y las dimensiones de inteligencia emocional. En atención emocional se obtiene un valor de .005, en Claridad emocional se obtiene un valor de .469, en reparación emocional se obtiene un valor de .366, concluyendo que no existe relación con el estrés laboral debido a que en la mayoría el *p valor* es mayor a .05. Comprobando así, que no existe una correlación significativa entre el estrés laboral y las dimensiones de la inteligencia emocional.

**Tabla 3**

*Correlación entre las dimensiones del estrés laboral y las dimensiones de la inteligencia emocional*

		Atención	Claridad	Regulación
Clima organizacional	Coeficiente de correlación	0,179	-0,082	0,065
	Sig. (bilateral)	0,066	0,401	0,507
Estructura organizacional	Coeficiente de correlación	0,259	-0,095	0,111
	Sig. (bilateral)	0,007	0,332	0,256
Territorio organizacional	Coeficiente de correlación	0,230	-0,185	-0,069
	Sig. (bilateral)	0,018	0,058	0,483
Tecnología	Coeficiente de correlación	0,263	-0,021	0,068
	Sig. (bilateral)	0,006	0,828	0,492
Influencia del líder	Coeficiente de correlación	0,300	-0,054	0,120
	Sig. (bilateral)	0,002	0,581	0,220
Falta de cohesión	Coeficiente de correlación	0,215	-0,100	0,072
	Sig. (bilateral)	0,027	0,310	0,465
Respaldo de grupo	Coeficiente de correlación	0,292	-0,058	0,103
	Sig. (bilateral)	0,002	0,556	0,293

La Tabla 3 muestra la correlación entre las dimensiones del estrés laboral y las dimensiones de la inteligencia emocional, donde:

La correlación realizada entre la dimensión clima organizacional y las dimensiones de inteligencia emocional, se encontró que, en atención emocional se obtiene un valor de .066, en Claridad emocional se obtiene un valor de .401, en reparación emocional se obtiene un valor de .507, concluyendo que no existe

relación con la dimensión clima organizacional. Comprobando así, que no existe una correlación significativa entre la dimensión clima organizacional y las dimensiones de la inteligencia emocional.

La correlación realizada entre la dimensión estructura organizacional y las dimensiones de inteligencia emocional, se encontró que, en atención emocional se obtiene un valor de .007, en Claridad emocional, se obtiene un valor de .332, en reparación emocional se obtiene un valor de .256, concluyendo que no existe relación con la dimensión estructura organizacional. Comprobando así, que no existe una correlación significativa entre la dimensión estructura organizacional y las dimensiones de la inteligencia emocional.

La correlación realizada entre la dimensión territorio organizacional y las dimensiones de inteligencia emocional, se encontró que, en atención emocional se obtiene un valor de .018, en Claridad emocional se obtiene un valor de .058, en reparación emocional se obtiene un valor de .483, concluyendo de que no existe relación con la dimensión territorio organizacional. Comprobando así, que no existe una correlación significativa entre la dimensión territorio organizacional y las dimensiones de la inteligencia emocional.

La correlación realizada entre la dimensión Tecnología y las dimensiones de inteligencia emocional, se encontró que, en atención emocional se obtiene un valor de .006, en Claridad emocional se obtiene un valor de .828, en reparación emocional se obtiene un valor de .492, concluyendo que no existe relación con la dimensión tecnología. Comprobando así, que no existe una correlación significativa entre la dimensión tecnología y las dimensiones de la inteligencia emocional.

La correlación realizada entre la dimensión influencia del líder y las dimensiones de inteligencia emocional, se encontró que, en atención emocional se obtiene un valor de .002, en Claridad emocional se obtiene un valor de .581, en reparación emocional se obtiene un valor de .220, concluyendo que no existe relación con la dimensión influencia del líder. Comprobando así, que no existe

una correlación significativa entre la dimensión influencia del líder y las dimensiones de la inteligencia emocional.

La correlación realizada entre la dimensión falta de cohesión y las dimensiones de inteligencia emocional, se encontró que, en atención emocional se obtiene un valor de .027, en Claridad emocional se obtiene un valor de .310, en reparación emocional se obtiene un valor de .465, concluyendo que no existe relación con la dimensión falta de cohesión. Comprobando así, que no existe una correlación significativa entre la dimensión falta de cohesión y las dimensiones de la inteligencia emocional.

La correlación realizada entre la dimensión respaldo de grupo y las dimensiones de inteligencia emocional, se encontró que, en atención emocional se obtiene un valor de .002, en Claridad emocional se obtiene un valor de .556, en reparación emocional se obtiene un valor de .293, concluyendo que no existe relación con la dimensión respaldo de grupo. Comprobando así, que no existe una correlación estadísticamente significativa entre la dimensión respaldo de grupo y las dimensiones de la inteligencia emocional.

#### **Tabla 4**

*Nivel de estrés laboral en los trabajadores de una municipalidad*

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo nivel de estrés laboral	58	54,7
Nivel intermedio	26	24,5
Estrés	21	19,8
Alto nivel de estrés	1	0,9

En este sentido, la mayoría de las personas evaluadas se encuentran en un bajo nivel de estrés (54.7%), seguidas por el nivel intermedio (24.5%), muy de cerca por estrés (19.8%) y por último en menor medida un alto nivel de estrés

(0.9%). Esto nos permite comprender que la mayoría de los empleados no perciben estrés en su trabajo.

## V. DISCUSIÓN

Esta investigación tuvo como objetivo analizar la existencia de correlación entre el estrés laboral y las dimensiones inteligencia emocional en los trabajadores de una municipalidad distrital de Yauli, y encontró que no existe una correlación entre el estrés laboral y las dimensiones inteligencia emocional.

Los hallazgos son muy similares a los resultados de un estudio realizado por Mendoza (2020), que intentó establecer la relación entre las dimensiones de la inteligencia emocional y el estrés en el ámbito laboral en los empleados de una empresa industrial en Lima. Los hallazgos en una muestra de 75 trabajadores mostraron que no existe una correlación entre ambas dimensiones.

Asimismo, existen ciertas similitudes con lo dicho por Majeed et al. Ilegar. (2019), en su estudio titulado: La relación entre estrés en el trabajo e inteligencia emocional entre fisioterapeutas en Malasia, intentaron determinar la relación entre estrés en el trabajo e inteligencia emocional; los resultados muestran que el estrés laboral se correlacionó negativamente con la inteligencia emocional. La prevalencia de estrés moderado fue del 75.6%, y la inteligencia emocional de la mayoría de los participantes también estuvo en un nivel promedio. Asimismo, cabe destacar que, en los resultados relacionados con el sexo, los hombres mostraron un mayor grado de estrés. Del mismo modo, los resultados encontrados en este estudio se refieren a los niveles de estrés, en los que domina la presión de trabajo de bajo nivel, lo que de alguna manera está respaldado por la investigación anterior.

El estudio desarrollado por Arévalo *et al.*, (2017) concluyó que no existe una relación significativa entre la variable inteligencia emocional y la variable estrés laboral. Brindando de esta manera mayor credibilidad a la presente investigación y a los resultados encontrados.

Por otro lado, Ortega (2017) concluyó en un estudio de inteligencia emocional y síndrome de burnout realizado por un supervisor de una fábrica de

confección de exportación en Chincha que, según las dimensiones del burnout laboral, la inteligencia emocional no tiene nada que ver con el cansancio y la despersonalización. La inteligencia emocional tiene una relación importante con la realización personal.

Pasando al nivel descriptivo, con respecto al nivel de estrés laboral de los trabajadores de una Municipalidad Distrital de Yauli, la mayoría de las personas evaluadas se encuentran en un nivel de estrés bajo. Resultado que es respaldado por la investigación realizada por Juárez (2021) en cuya investigación sobre la inteligencia emocional y el estrés laboral de los trabajadores de salud de Sayán Microred, los resultados obtenidos muestran que el estrés laboral de bajo nivel representa el 100%.

## VI. CONCLUSIONES

Con base a los objetivos y resultados, se extraen las siguientes conclusiones:

**Primero:** No existe una relación entre el estrés laboral y las dimensiones de la inteligencia emocional en trabajadores de una Municipalidad Distrital de Yauli - La Oroya, 2021.

**Segundo:** No existe una relación entre la dimensión clima organizacional y las dimensiones de la inteligencia emocional en trabajadores de una Municipalidad Distrital de Yauli - La Oroya, 2021.

**Tercero:** No existe una relación entre la dimensión estructura organizacional y las dimensiones de la inteligencia emocional en trabajadores de una Municipalidad Distrital de Yauli - La Oroya, 2021.

**Cuarto:** No existe una relación entre la dimensión territorio organizacional y las dimensiones de la inteligencia emocional en trabajadores de una Municipalidad Distrital de Yauli - La Oroya, 2021.

**Quinto:** No existe una relación entre la dimensión tecnología y las dimensiones de la inteligencia emocional en trabajadores de una Municipalidad Distrital de Yauli - La Oroya, 2021.

**Sexto:** No existe una relación entre la dimensión Influencia del líder y las dimensiones de la inteligencia emocional en trabajadores de una Municipalidad Distrital de Yauli - La Oroya, 2021.

**Séptimo:** No existe una relación entre la dimensión Falta de cohesión y las dimensiones de la inteligencia emocional en trabajadores de una Municipalidad Distrital de Yauli - La Oroya, 2021.

**Octavo:** No existe una relación entre la dimensión respaldo del grupo y las dimensiones de la inteligencia emocional en trabajadores de una Municipalidad Distrital de Yauli - La Oroya, 2021.



**Noveno:** Se pudo establecer que el estrés laboral predomina con un bajo nivel de estrés (54,7%), seguidas por el nivel intermedio (24,5%), muy de cerca por estrés (19,8%) y por último en menor medida un alto nivel de estrés (0,9%).

## **VII. RECOMENDACIONES**

A la municipalidad distrital de Yauli, frente a los resultados obtenidos en cuanto al estrés laboral e inteligencia emocional:

Primero, es esencial desarrollar talleres de formación en inteligencia emocional para sus trabajadores, pero tiene que ser una formación más allá de la teoría, práctica y activa que lleve a que el trabajador la integre en su vida.

Segundo, también se debe desarrollar talleres de afrontamiento del estrés laboral, con la finalidad de mantener niveles bajos de estrés laboral en sus trabajadores.

Para los trabajadores:

Tercero, deben participar en los talleres desarrollados por la municipalidad y otras instituciones para el control y el manejo del estrés.

Cuarto, participar activamente en los talleres para el aprendizaje de la inteligencia emocional para saber reconocer las emociones personales.

Para los futuros investigadores:

Quinto, se recomienda tener mejor control sobre la muestra, aplicando las pruebas de manera presencial para obtener mejores resultados y así adquirir mayor conocimiento sobre las variables de estudio.

Sexto, también se sugiere emplear otra prueba para la variable inteligencia emocional, ya que la prueba empleada no arroja un puntaje total, sino puntajes por dimensiones, lo cual dificulta en cierta manera el proceso para alcanzar los objetivos.

Séptimo, del mismo modo se recomienda replicar la investigación en ciudades de todo el país para comprender los niveles de estrés laboral e inteligencia emocional, para posteriormente desarrollar una investigación que tenga un mayor alcance.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- American Psychological Association. (2010). Principios Éticos de los Psicólogos y Código de Conducta. *Facultad de Psicología, Universidad de Buenos Aires*.  
Obtenido de [http://www.psicologia.unam.mx/documentos/pdf/comite\\_etica/Codigo\\_APA.pdf](http://www.psicologia.unam.mx/documentos/pdf/comite_etica/Codigo_APA.pdf)
- Alcántara, G. (2017). Inteligencia emocional y desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Ate, 2016. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/17122/Alcantara\\_RJH.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/17122/Alcantara_RJH.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Arévalo, P. y León, T. (2017). Inteligencia emocional y estrés laboral entre los empleados del Gad del cantón chordeleg. [Tesis investigación, Universidad de Cuenca, Ecuador]. <http://dspace.ucuenca.edu.ec/handle/123456789/27797>
- Bar-On, R. (1997). The Emotional Quotient Inventory (EQ-i): A test of emotional intelligence. Toronto: Multi-Health Systems.
- Bar-On, R. (2000). Inventario de Cociente Emocional de Baron. Grafimag. Perú.
- Carbajal, A. (2017). Inteligencia emocional y estrés laboral en el personal asistencial de Enfermería del Departamento de Medicina del Centro Médico Naval Cirujano Mayor Santiago Távara. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8365/Carbajal\\_AMY.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8365/Carbajal_AMY.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Colegio de Psicólogos del Perú. (2017). Código de Ética y Deontología. Obtenido de [http://api.cpsp.io/public/documents/codigo\\_de\\_etica\\_y\\_deontologia.pdf](http://api.cpsp.io/public/documents/codigo_de_etica_y_deontologia.pdf)
- CONCYTEC. (2019). *Manual del Reglamento de Calificación, Clasificación y Registro de los Investigadores del Sistema Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica*. Lima, Perú. Obtenido de

<https://www.gob.pe/institucion/concytec/informes-publicaciones/606122-manual-de-reglamento-renacyt>

Diario Gestión. (27 de marzo de 2018). ¿Qué es la inteligencia emocional y por qué la necesitas? Obtenido de <https://gestion.pe/economia/management-empleo/inteligencia-emocional-necesitas-230263-noticia/?ref=gesr>

Eyzaguirre, C. (2020). Inteligencia emocional y estrés laboral en el personal de recursos humanos en una clínica de salud ocupacional Ica-2020. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/61992>

Espinosa, A., Akinsulure, A. y Chu, T. (2019) Trait emotional intelligence, coping, and occupational distress among resettlement workers. *Psychol Trauma*, 11(1):28-34. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/29939059/>

Extremera, N., Fernández-Berrocal, P. y Durán, A. (2003). Inteligencia emocional y Burnout en profesores. *Encuentros en Psicología Social*. Obtenido de [https://reunir.unir.net/bitstream/handle/123456789/1790/2013\\_04\\_05\\_TFM\\_ESTUDIO\\_DEL\\_TRABAJO.pdf?sequence=1](https://reunir.unir.net/bitstream/handle/123456789/1790/2013_04_05_TFM_ESTUDIO_DEL_TRABAJO.pdf?sequence=1)

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>

Galindo, I. (2018). Inteligencia emocional y estrés laboral en trabajadores de una empresa textil en Atlacomulco. [Tesis licenciatura. Universidad Autónoma del estado de México]. <http://ri.uaemex.mx/handle/20.500.11799/99597>

Gardner, H. (1993). *Multiple Intelligences: The Theory in Practice*. Basic Books.

- Goleman, D. (1995). Emotional intelligence. Editorial Kairos.  
<http://www.codajic.org/sites/www.codajic.org/files/Inteligencia%20Emocional%20%20Daniel%20Goleman.pdf>
- Goleman, D. (2009). Inteligencia emocional. Editorial Kairos.
- Ivancevich, J. M. y Matteson M. T. (1989). Estrés y trabajo: Una perspectiva gerencial. Editorial Trillas.
- Juárez, N. (2021). Inteligencia emocional y estrés laboral en el personal de salud de la Microred Sayán, provincia de Huaura, Lima.  
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/65082>
- Hernandez, R., Fernández, C., & Baptista, M. d. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw Hill.
- Majeed, K., Jabbar, M., y Cheng, K. (2020). Association of Occupational Stress and Emotional Intelligence among Physiotherapists in Malaysia: A Cross-sectional Study. *Disability, CBR & Inclusive Development*, 30(4), 77-95.  
[https://www.researchgate.net/publication/344133661\\_Association\\_of\\_Occupational\\_Stress\\_and\\_Emotional\\_Intelligence\\_among\\_Physiotherapists\\_in\\_Malaysia\\_A\\_Cross-sectional\\_Study](https://www.researchgate.net/publication/344133661_Association_of_Occupational_Stress_and_Emotional_Intelligence_among_Physiotherapists_in_Malaysia_A_Cross-sectional_Study)
- Mayer, J, Salovey, P. (1997). "What is emotional intelligence?" En P. Salovey y D. Sluyter (Eds). *Emotional Development and Emotional Intelligence: Implications for Educators* (pp. 3-31). New York: Basic Books.
- Mayer, J., Caruso, D. & Salovey, P. (1999). "Emotional intelligence meets traditional standards for an intelligence". *Intelligence*, 27, 267-298
- Mayer, J., Salovey, P. & Caruso, D. (2000). Emotional intelligence: Theory, findings, and implications. *Psychological Inquiry*. (15): 197-215.

- Mazzella, A., Sanzero, L., Tan, K., Cherniss, C., Ruggiero, J. y Cimiotti J. (2019) The relationships between coping, occupational stress, and emotional intelligence in newly hired oncology nurses. *Psychooncology*, 28(2):278-283. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/30396231/>
- Mejia, C., Chacon, J., Enamorado, O., Garnica, L., Chacón, S., & García, Y. (Setiembre de 2019). Factores asociados al estrés laboral en trabajadores de seis países de Latinoamérica. *Revista de la Asociación Española de Especialistas en Medicina del Trabajo*, 28(3), 176-235. Obtenido de <http://scielo.isciii.es/pdf/medtra/v28n3/1132-6255-medtra-28-03-204.pdf>
- Mendoza, G. (2020). Inteligencia emocional y estrés laboral en los trabajadores de una empresa industrial de Lima, 2020. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/56893>
- Organización Internacional del Trabajo. (2008). *Sensibilizando sobre el Estrés Laboral en los Países en Desarrollo. Un riesgo moderno en un ambiente de trabajo tradicional. Consejos para empleadores y representantes de los trabajadores.* Obtenido de [http://whqlibdoc.who.int/publications/2008/9789243591650\\_spa.pdf](http://whqlibdoc.who.int/publications/2008/9789243591650_spa.pdf)
- 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)
- 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. (2017). *Organización Mundial de la Salud.* Obtenido de [http://www.who.int/topics/mental\\_health/es/](http://www.who.int/topics/mental_health/es/)

- Organización de las Naciones Unidas. (28 de abril de 2016). *Noticias ONU*.  
Obtenido de <https://news.un.org/es/story/2016/04/1356021> Ortega, M.  
(2017). Inteligencia emocional y síndrome de Burnout en supervisores de  
una fábrica de confecciones para la exportación ubicada en Chincha.  
<http://repositorio.urp.edu.pe/handle/URP/1504>
- Real Academia Española (2021) Diccionario de la lengua española. Obtenido de  
<https://dle.rae.es/inteligencia>.
- Rodríguez, A. (2019). Inteligencia emocional y estrés laboral en las enfermeras  
del Hospital Víctor Lazarte Echegaray de la ciudad de Trujillo.  
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/45870>
- Salovey, P. y Mayer, J. (1990). Emotional intelligence. *Imagination, Cognition &  
Personality*. (9):185-211.
- Selye, H. (1976), *The stress of life*. 2ª. Edición. Nueva York. McGraw Hill.
- Suárez, Á. (Junio de 2013). Adaptación de la Escala de estrés laboral de la  
OIT-OMS en trabajadores de 25 a 35 años de edad de un Contact Center  
de Lima. *PsiqueMag*. Obtenido de  
<http://blog.ucvlima.edu.pe/index.php/psiquemag/article/view/8/8>
- Takamura, S. (2020). Propiedades psicométricas del cuestionario estrés laboral  
de la OIT – OMS en colaboradores de una empresa de Piura.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/53477/Takam  
ura\\_SIC%20-%20SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/53477/Takamura_SIC%20-%20SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Ugarriza, N. y Pajares del Águila, L. (2003). La evaluación de la inteligencia  
emocional a través del inventario de BarOn (I-CE) en una muestra de Lima  
Metropolitana. *Revista de la Facultad de Psicología*, vol (4), 129-160.  
doi:1560-6139

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



## ANEXOS

**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.		

N°	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.							

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

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



### Resumen

Se adapta la Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS. En una muestra de 203 trabajadores que se desempeñan como asesores telefónicos, entre los que se encuentran 89 trabajadores en el área de Atención al Cliente y 114 en el área de Ventas de un Contact Center de Lima. Los resultados indican que la Escala de Estrés Laboral obtiene adecuadas propiedades psicométricas: Confiabilidad por el método de consistencia interna (Alfa de Cronbach = 0,972) y la validez de constructo y contenido. Finalmente se realizaron los baremos en la muestra total.

**Palabras clave:** Adaptación, OIT, OMS, Contact Center, Estrés Laboral

### Abstract

Stress Scale of the OIT-OMS was adapted in a sample of 203 employees who work as telephone assistant, among which 89 are in the Customer Service area and 114 in the area of a Sales Contact Center of Lima. The results indicate that the Job Stress Scale gets adequate psychometric properties: Reliability through the method of internal consistency (Cronbach's alpha = 0,972) and construct validity. Finally, the scales were performed in the total sample.

**Keywords:** adaptation, OIT, OMS Contact Center, Work Stress

### Cómo citar este artículo

Suárez, A. (2013). Adaptación de la escala de estrés laboral de la OIT-OMS en trabajadores de 25 a 35 años de edad de un contact center de Lima. *Revista PsiqueMag*. Recuperado de <http://blog.ucv.edu.pe/index.php/psiquemag/article/view/101>

PsiqueMag vol. 2 N° 1, 2013 pp. 33-50

33

### Introducción

El estrés laboral es una problemática mundial que va en crecimiento debido a la naturaleza cambiante del trabajo del mundo moderno, sobre todo en los países desarrollados.

Cuando una persona está sometida a situaciones estresantes en relación al trabajo, experimenta diversos síntomas como la angustia, tensión, desgaste, ansiedad, preocupación, la sensación de poco o ningún control sobre las exigencias del trabajo; originando desbalances en su desarrollo laboral.

La OIT (2008, p. 1) menciona que en América Latina no se han dado las suficientes investigaciones sobre el estrés laboral, con la finalidad de analizar las diferencias culturales como conductuales, que

los trabajadores en países industrializados tienen acceso a servicios de salud ocupacional adecuados. La intención de esta investigación es proporcionar a la comunidad científica de psicólogos la adaptación de la Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS en población peruana.

En México, Medina, Preciado, y Pando realizaron la validación de la presente escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS. Se obtuvo un 0,64 de validez relevante, y 0,92 de confiabilidad Alpha de Cronbach. Además se encontraron diferencias significativas en los niveles de estrés reportadas por sexo, siendo mayor el nivel para las mujeres. Se concluyó que esta escala es un instrumento válido y confiable para medir el estrés organizacional.

Además en Venezuela, Díaz y Fledman realizaron la

Instrumento obtenido de una revista:

Revista: PSIQUE MAG/Revista Científica Digital de Psicología

ISSN:2307-0846

Enlace de dirección:

<https://revistas.ucv.edu.pe/index.php/psiquemag/article/view/101/95>

## Propiedades psicométricas de la escala de Inteligencia Emocional TMMS-24 en adultos de Lima Metropolitana, 2020

José Fernando Pérez Zúrate<sup>1</sup>  
[josep@psicologia.org](mailto:josep@psicologia.org) / 0000-0001-8104-1157  
Jacqueline Inaida, Quispe Plaza<sup>2</sup>  
[jquispe@psicologia.org](mailto:jquispe@psicologia.org) / 0000-0001-6876-2034  
Yermin Yolanda, Tuesta Chamorro<sup>3</sup>  
[yolanda@psicologia.org](mailto:yolanda@psicologia.org) / 0000-0002-6206-5809

Recibido: 01.09.2020  
Aceptado: 11.12.2020

### RESUMEN

El presente estudio tuvo como objetivo analizar las propiedades psicométricas de la escala de Inteligencia Emocional TMMS-24 en una población adulta de Lima Metropolitana 2020. La investigación fue de diseño instrumental. Se encuestaron 430 participantes, de los cuales se realizaron filtros, obteniendo 211 buenos datos. La prueba utilizada fue la escala TMMS-24 de Mayer y Salovey (1995) adaptada al idioma español por Fernández-Bernocá, Estremera y Ramos (2004). La escala tiene 24 ítems donde el ítem 5 presenta un bajo índice de homogeneidad, comunalidad y discriminación. En el Análisis Factorial Confirmatorio se utilizaron indicadores para analizar el ajuste del modelo, CFI = .838, TLI = .846, RMSEA = .070 y SRMR = .085. Al analizar la relación con otras variables, se encontró una correlación positiva con el WISC-IV/VI ( $r = .30$ ) y una correlación discreta con el DASS-21 ( $r < -.20$ ). Por otro lado, en el análisis de confiabilidad mostró una mayor similitud entre alfa (.87) y omega (.85) en la dimensión Regulación. Finalmente, en el análisis de equidad se evidenció que la escala es invariante (ACFI  $< .01$ , RMSEA  $< .01$ ) entre hombres y mujeres.

**Palabras clave:** propiedades psicométricas, TMMS-24, análisis factorial confirmatorio.

*Psychometric properties of the TMMS-24 Emotional Intelligence scale in adults of Metropolitan Lima, 2020*

### ABSTRACT

The present study aimed to analyze the psychometric properties of the TMMS-24 Emotional Intelligence scale in an adult population of Metropolitan Lima 2020. The research was instrumental in design. 430 participants were surveyed, of which filters were made, obtaining 211 good data. The test used was the TMMS-24 scale by Mayer and Salovey (1995), adapted to the Spanish language by Fernández-Bernocá, Estremera and Ramos (2004). The scale has 24 items where item 5 presents a low index of homogeneity, comunalidad and discrimination. In the Confirmatory Factor Analysis, indicators were used to analyze the fit of the model, CFI = .838, TLI = .846, RMSEA = .070 and SRMR = .085. When analyzing the relationship with other variables, a positive correlation was found with the WISC-IV/VI ( $r = .30$ ) and a discreta correlation with the DASS-21 ( $r < -.20$ ). On the other hand, in the reliability analysis it shows a greater similarity between alpha (.87) and omega (.85) in the Regulation dimension. Finally, in the equity analysis it was evidenced that the scale is invariant (ACFI  $< .01$ , RMSEA  $< .01$ ) between men and women.

**Keywords:** psychometric properties, TMMS-24, Confirmatory Factor Analysis.

### INTRODUCCIÓN

La concepción de la emoción permite comprender mejor a la inteligencia emocional, y para conocer las emociones primero se debe definir conceptualmente. Uno de los conceptos más usados en el siglo pasado, es el de Dico (1980) donde menciona que la emoción es "una experiencia que percibe una variedad de actitudes, creencias y cogniciones que tenemos del entorno". A finales del XIX Darwin (1873) propuso que la emoción tenía un valor adaptativo, el cual fue criticado porque no estaba sometido al principio de selección natural. Pese a las críticas en sus inicios, el concepto de emoción fue muy aceptado, para después, tener un efecto directo en investigaciones posteriores en el descubrimiento de la Inteligencia Emocional.

<sup>1</sup> Universidad César Vallejo, Correo electrónico: josep@psicologia.org

<sup>2</sup> Universidad César Vallejo, Correo electrónico: jquispe@psicologia.org

<sup>3</sup> Universidad César Vallejo, Correo electrónico: yolanda@psicologia.org



Instrumento obtenido de una revista:

Revista: PSIQUE MAG/Revista Científica Digital de Psicología

ISSN:2307-0846

Enlace de dirección:

<https://revistas.ucv.edu.pe/index.php/psiquemag/article/view/219/209>

## CONFIABILIDAD DE LAS VARIABLES

El siguiente es el análisis de confiabilidad de los instrumentos utilizados

---

<b>Estadísticas de fiabilidad Estrés Laboral</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,967	25

---

---

<b>Estadísticas de fiabilidad Inteligencia Emocional</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,921	24

---

Donde podemos observar que el valor del Alfa de Cronbach para el estrés laboral es de 0,967 y para la Inteligencia Emocional es de 0,921, lo cual demuestra que ambos instrumentos tienen un nivel de confiabilidad muy alto.

## BAREMOS

A continuación agregamos los baremos de los instrumentos utilizados

### Para la escala de estrés laboral OIT-OMS

	Clima organizacional	Estructura organizacional	Territorio organizacional	Tecnología	Influencia del líder	Falta de cohesión	Respaldo de grupo	Estrés PT
<b>Bajo nivel de estrés</b>	4 - 14	4 - 14	3 - 11	3 - 11	4 - 14	4 - 14	3 - 11	< 90
<b>Nivel intermedio</b>	15 - 19	15 - 19	12 - 14	12 - 14	15 - 19	15 - 19	12 - 14	91 - 117
<b>Estrés</b>	20 - 24	20 - 24	15 - 18	15 - 18	20 - 24	20 - 24	15 - 18	118 - 153
<b>Alto nivel de estrés</b>	25 - 28	25 - 28	19 - 21	19 - 21	25 - 28	25 - 28	19 - 21	> 154

### Para la Escala TMMS - 24

<b>Criterios de valoración</b>	<b>Masculino</b>	<b>Femenino</b>
<b>Atención emocional</b>	Debe mejorar su atención, presta poca: <25	Debe mejorar su atención, presta poca: <23
	Adecuada atención: 22 a 32	Adecuada atención: 22 a 35
	Debe mejorar su atención, presta demasiada: >36	Debe mejorar su atención, presta demasiada: >33
<b>Claridad de emociones</b>	Debe mejorar su claridad: <23	Debe mejorar su claridad: <24
	Adecuada claridad: 24 a 34	Adecuada claridad: 26 a 35
	Excelente claridad: >36	Excelente claridad: >35
<b>Reparación de emociones</b>	Debe mejorar su reparación: <23	Debe mejorar su reparación: <23
	Adecuada reparación: 24 a 35	Adecuada reparación: 24 a 35
	Excelente reparación: >35	Excelente reparación: >36