



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**Relación de la inteligencia emocional y estrés laboral en  
trabajadores de una empresa de Chimbote, 2021**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
Licenciada En Psicología**

**AUTORAS:**

Chávez Rodríguez, María Alejandra (ORCID 0000-0002-3132-9912)

Maza López, Roxana Karin (ORCID 0000-0003-2299-7318)

**ASESOR:**

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

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Desarrollo Organizacional

LIMA — PERÚ

2021

## **Dedicatoria**

Va dedicado a Dios que nos dio salud, fortaleza y sabiduría para seguir adelante con nuestra investigación y para tomar las mejores decisiones para el avance y culminación de nuestra carrera universitaria, además de protegernos ante las circunstancias que se viven en estos momentos a nivel mundial.

Además, queremos dedicar este estudio a nuestras familias, que nos brindaron su amor incondicional y estuvieron presentes para apoyarnos en todo el proceso de investigación para la titulación, como el trayecto universitario.

## **Agradecimiento**

Agradecemos al Mg. Velarde Camaqui Davis, quien nos guió en nuestro proceso de investigación, de forma directa e indirecta a través de sus aportes y que hoy se ven reflejados en la culminación de nuestro estudio, además de su constante enseñanza y paciencia.

Asimismo, a la empresa y a sus colaboradores pues nos brindaron la información adecuada para nuestra investigación.

Y a nuestra familia, que fueron nuestro mayor soporte durante este proceso, pues nos brindaron su comprensión, y la posibilidad de culminar nuestra trayectoria universitaria de forma satisfactoria.

## Índice de contenidos

Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenido.....	iv
Índice de tablas.....	v
Resumen .....	vi
Abstract .....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	5
III. METODOLOGÍA.....	111
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	111
3.2. Variables y operacionalización .....	111
3.3. Población, muestra y muestreo .....	122
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	133
3.5. Procedimientos.....	155
3.6. Método de análisis de datos.....	155
3.7. Aspectos éticos .....	166
IV. RESULTADOS .....	188
V. DISCUSIÓN .....	233
VI. CONCLUSIONES.....	29
VII. RECOMENDACIONES .....	300
VIII. PROPUESTA .....	311
REFERENCIAS .....	366
ANEXOS.....	433

## Índice de tablas

Tabla 1.	Correlación de Inteligencia emocional y estrés laboral	19
Tabla 2.	Correlación de Inteligencia emocional y la dimensión superiores y recursos	20
Tabla 3.	Correlación de Inteligencia emocional y la dimensión organización y equipo de trabajo	21
Tabla 4.	Niveles de la inteligencia emocional	22
Tabla 5.	Niveles de estrés laboral	23

## Resumen

El presente estudio se realizó con la finalidad de identificar la relación entre la inteligencia emocional y el estrés laboral en una empresa de Chimbote. Fue una investigación cuantitativa, de tipo básica, de diseño no experimental, de nivel correlacional y de corte transversal. Los instrumentos utilizados fueron el Inventario de Inteligencia Emocional de Baron ICE- Abreviado y para medir el estrés laboral se utilizó la Escala de Estrés Laboral OIT-OMS. La población objetivo estuvo constituida por 300 trabajadores de una empresa de Chimbote y la muestra fue no probabilística, de tipo intencional por conveniencia, contando con 111 colaboradores, tanto hombres como mujeres. La recolección de los datos fue por medio de un formulario virtual y presencial. Luego de realizar el análisis de los datos, los resultados indicaron que existe relación entre las variables ( $p < 0.05$ ,  $r = -0,460$ ), de igual manera se evidenció que la inteligencia emocional se relacionó con las dimensiones de estrés laboral, superiores y recursos ( $p < 0.05$ ,  $r = -0,466$ ), organización y equipo de trabajo ( $p < 0.05$ ,  $r = -0,444$ ). Por tal motivo se llegó a la conclusión de que existe una relación inversa entre inteligencia emocional y estrés laboral.

**Palabras Clave:** Inteligencia emocional, estrés laboral, superiores y recursos, organización y equipo de trabajo.

## Abstract

The present study was carried out in order to identify the relationship between emotional intelligence and work stress in a company in Chimbote. It was a quantitative, basic type, non-experimental design, correlational level and cross-sectional investigation. The instruments used were the Baron ICE-Abbreviated Emotional Intelligence Inventory and to measure work stress the OIT-OMS Work Stress Scale was used. The target population consisted of 300 workers from a Chimbote company and the sample was non-probabilistic, intentional for convenience, with 111 collaborators, both men and women. The data collection was through a virtual and face-to-face form. After performing the data analysis, the results indicated that there is a relationship between the variables ( $p < 0.05$ ,  $r = -0.460$ ), in the same way it was evidenced that emotional intelligence was related to the dimensions of work stress, superiors and resources ( $p < 0.05$ ,  $r = -0.466$ ), organization and work team ( $p < 0.05$ ,  $r = -0.444$ ). For this reason, it was concluded that there is an inverse relationship between emotional intelligence and work stress.

**Keywords:** Emotional intelligence, work stress, superiors and resources, organization and work team.

## I. INTRODUCCIÓN

La Organización Internacional de Trabajo (OIT) (2016) define el estrés como la suma de respuestas físicas y emocionales de un individuo al hacer frente a exigencias de su entorno, estas exigencias están determinadas por la organización y diseño del trabajo, relaciones laborales, y por las capacidades y recursos del individuo, se generaría el estrés cuando los trabajadores no presentan capacidades suficientes para los requerimientos laborales.

Por otro lado, Martín y Robles (2019) redactaron en el artículo de la web idealex, que la Organización Mundial de la Salud (OMS) integró el síndrome de burnout o desgaste ocupacional a la lista de padecimientos frecuentes de la población, además que a inicios del año 2022 será incluido en la Clasificación Internacional de Enfermedades (CIE-11). Por otra parte, la OIT (2016) hace referencia que hace aproximadamente 16 años la OMS no ha realizado una investigación relacionada al estrés laboral, dejando solo como evidencia en el año 2003, una investigación en la que se reveló que el 5% y 10% de los empleados en países desarrollados sienten estrés por factores que van más allá de lo laboral, como la inequidad de género, enfermedades infecciosas, entre otras; mientras que en los países industrializados se presentó un 20% y 50% de trabajadores con estrés laboral, ligados a los desempleos, las condiciones laborales y los sistemas de la organización.

Con respecto a la inteligencia emocional, Barría (2020) redactó en La British Broadcasting Corporation (BBC Mundo) sobre las más resaltantes habilidades que utilizan las personas con inteligencia emocional alta en el centro laboral, y la trampa más frecuente que se debería evadir, tras una entrevista con Goleman, mencionó que estas son: la orientación hacia el éxito; es decir, el esfuerzo para conseguir los objetivos; la empatía, lo cual sería la habilidad para entender los sentimientos y necesidades de las personas y, la transmisión de ideas de manera convincente a las personas que puedan ayudar a lograr las metas. En cuanto a la trampa se refiere a que, al enfocarse solo en la simpatía y sociabilidad, se deja de lado otras características importantes de la inteligencia emocional, que podrían transformarlo en un líder más fuerte. Finalmente mencionó que, tras muchos estudios se demostró que mientras que una persona



tenga más inteligencia emocional, su desempeño podrá ser mejor, y por ello las empresas cada vez le dan más importancia al momento de contratar, promover y desarrollar a sus trabajadores.

A su vez, en la web de Fundación: programa de ayuda solidaria salta (2017), se hizo referencia a la OMS y *the Consortium for Research on Emotional Intelligence in Organizations*, quienes realizaron una investigación a las poblaciones mundiales acerca del vínculo entre inteligencia emocional y coeficiente intelectual, dando como resultado que el 2% de los pobladores presentan niveles altos de capacidad intelectual mientras que su inteligencia emocional no se encuentra totalmente desarrollada, es decir que un alto porcentaje de la población no logró tener éxito académico, ya que no tuvieron desarrollada la inteligencia emocional, por ello la OMS sugirió que potencien, cambien, eduquen y desarrollen las aptitudes emocionales.

Siguiendo esta línea, Morán (2019) en su artículo mencionó que, en el Foro Económico Mundial, Builder realizó una encuesta el mismo año, a más de 2600 gerentes, donde se destaca que el 71% de las empresas valoran la inteligencia emocional por encima de otras cualidades, incluido el coeficiente intelectual, mientras que el 75% tiene un alto nivel de probabilidad de obtener un ascenso por una adecuada inteligencia emocional.

Por su parte la OIT (2016) realizó una encuesta en Argentina a trabajadores sobre empleo, trabajo y condiciones laborales en el año 2009, dando como resultados un 26.7% presentaba estrés por sobrecarga laboral. Asimismo, en Chile se realizó una encuesta de las condiciones de trabajo en el año 2011, donde se evidenció que el 27.9% de los trabajadores sufren de estrés laboral. Por otro lado, el observatorio europeo de riesgo realizó una encuesta sobre las condiciones de trabajo, revelando un 28.5 % de estrés laboral en el año 2009.

En el ámbito nacional, Valverde (2016), gerente de la página web Trabajando, realizó una encuesta a cuatro mil peruanos, obteniendo como resultados un 78% de los entrevistados han sufrido estrés laboral, debido a exceso de trabajo, mientras un 32% de colaboradores buscan actividades recreativas para prevenir el estrés.

Años más tarde, datos obtenidos de un estudio realizado por la compañía TalentSmart sobre la inteligencia emocional y otras 33 habilidades vitales para el

desempeño laboral, demostrando que el 90% de los empleadores que presentan mejor rendimiento en sus trabajos tiene un alto nivel de inteligencia emocional y solo el 20% que presenta un bajo desempeño también no tiene muy desarrollada la inteligencia emocional (Bradberry, 2018).

Por otro lado, a nivel local, Gálvez y Loloy (2019), realizó una investigación en el distrito de Nuevo Chimbote, sobre clima y estrés laboral en operarios, 51% mostraron niveles altos de síntomas psicológicos y 52% se sienten estresados.

Finalmente, Pacheco (2017), evaluó a trabajadores de un hospital en Chimbote sobre inteligencia emocional, obteniendo como resultados que el 87% de los colaboradores tienen un grado regular de inteligencia emocional en relación a su productividad laboral.

Teniendo en cuenta la variedad de evidencia sobre esta problemática, tanto a nivel global como local, se vio por conveniente que este estudio se centre en una empresa dedicada a la producción de estructuras de metal mecánica, donde se reparan y construyen embarcaciones pesqueras, remolcadores, lanchas de transporte de personal, entre otros; puesto que sus trabajadores estuvieron laborando bajo presión debido a la cuarentena por el COVID – 19, además, durante los primeros meses de la pandemia no estuvo permitido el ingreso a la empresa, lo que ocasionó que posteriormente los trabajadores laboraran horas extras para compensar los aproximadamente 4 meses de confinamiento, estando expuestos durante un tiempo más prolongado al ruido de las máquinas. En otras ocasiones, trabajaron algunos domingos para adelantar proyectos y otras áreas trabajaron de manera virtual, mostrando síntomas de agotamiento, cansancio y dolor de cabeza. Además, influyeron las relaciones entre jefes y trabajadores al darles trabajo que no les corresponde y quejas de algunos trabajadores ante ciertas tareas.

Desde el punto de vista psicológico, el laborar por más días de lo estipulado pudo generar cambios negativos en el estilo de vida que se relacionaron con diferentes niveles de estrés, depresión y ansiedad, esto pudo estar asociado con cambios en la conducta (baja autoestima, intolerancia e irritabilidad) generando un clima laboral inadecuado. El exceso de horas laborales acumuladas pudo generar mayor cansancio físico y mental, esto da la posibilidad de sufrir accidentes laborales. A su vez, la pérdida de contacto prolongado pudo generar alteraciones en la comunicación y relaciones con la familia.

Dado todo lo expuesto anteriormente se formula el siguiente problema: ¿Cuál es la relación entre la inteligencia emocional y estrés laboral en trabajadores de una empresa de Chimbote, 2021?

Esta investigación resultó importante dado a que en la actualidad no existe mucha información acerca de las variables de estudio; por tal motivo, el aporte teórico sería poder conocer la relación entre la inteligencia emocional y el estrés laboral en los trabajadores como una forma de aclarar algunas debilidades en la literatura, y proporcionar evidencias obtenidas en nuestro medio sobre del tema. El alcance práctico por los resultados obtenidos, pudieron servir de sustento para ser empleados en otras poblaciones de estudio. Asimismo, con ayuda de los resultados otros investigadores podrán desarrollar programas de intervención y charlas para potenciar la inteligencia emocional y prevenir el estrés laboral en el ámbito organizacional. Finalmente, en el aspecto metodológico, se pretende que esta investigación sirva de referencia a posteriores estudios relacionados con las variables antes mencionadas, y de esta forma sugerir recomendaciones con la finalidad de impulsar en otros investigadores la profundización en el estudio de dichas variables.

Por consiguiente, el objetivo general fue determinar la relación entre la inteligencia emocional y estrés laboral en trabajadores de una empresa de Chimbote, 2021. De igual forma en los objetivos específicos se buscó determinar la relación entre la inteligencia emocional y las dimensiones del estrés laboral (superiores y recursos, organización y equipo de Trabajo), además se buscó determinar los niveles de las variables y por último, elaborar una propuesta de prevención para el estrés laboral y promoción para inteligencia emocional en trabajadores de una empresa de Chimbote.

Para demostrar la relación existente entre las dos variables estudiadas se formuló la siguiente hipótesis general: existe relación entre inteligencia emocional y estrés laboral en trabajadores de una empresa de Chimbote, 2021 y como hipótesis nula se planteó que no existe dicha relación. Del mismo modo, en las hipótesis específicas se planteó que existe una relación de inteligencia emocional entre las dimensiones del estrés laboral y por otro lado se planteó que no existe relación entre las siguientes dimensiones, organización y equipo de trabajo, superiores y recursos, asimismo, se planteó que no se encontró dicha relación.

## II. MARCO TEÓRICO

Como parte de los antecedentes que ayudaron a clarificar las ideas de esta investigación, en el ámbito internacional, se encontró a Mesa (2019), quien trabajó con 258 profesionales de enfermería en España, a quienes se les evaluó la influencia de la inteligencia emocional (TMMS 24), ansiedad (cuestionario STAI-R y STAI-E) y estrés laboral (escala The Nursing Stress Scale – NSS) en un estudio de diseño correlacional, transversal, no experimental, se llegó a la conclusión que existe una relación directa y significativa entre estrés laboral, ansiedad e inteligencia emocional.

De igual manera, Ganzo y Moral (2018) encuestaron a 214 trabajadores en la provincia de Oviedo, para investigar sobre la influencia de la inteligencia emocional en la satisfacción laboral, con un diseño correlacional multivariado, usando como instrumentos de evaluación el Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23 y Emotional Quotient Inventory (EQ-i), obteniendo como resultado que existe una relación moderada entre sus variables.

Por otro lado, Galindo (2018) realizó un estudio en México con 90 participantes de una empresa textil en Atlacomulco, evaluando la inteligencia emocional y estrés laboral (escala de inteligencia TMMMS24 y el cuestionario de estrés laboral Job Stress Survey, JSS), la metodología fue de tipo transversal, no experimental, concluyendo que los trabajadores presentan una conexión inversa y significativa entre las variables, esto quiere decir que los empleados que presentan un alto grado de estrés tienden a generar en menor grado de su inteligencia emocional.

Asimismo, León y Arévalo (2017) realizaron un estudio sobre inteligencia emocional y estrés laboral, con un tipo de correlación transversal y un enfoque cuantitativo, teniendo como muestra 50 empleados del Gad Municipal de una ciudad de Ecuador, para lo cual utilizaron el Cuestionario de Maslach Burnout Inventory y el Test de Inteligencia Emocional de Wood y Tolley, demostrando que no existe una relación significativa ( $p=.570$ ,  $r=0.041$ ).

A su vez, Noriega (2017) realizó una investigación sobre inteligencia emocional y estrés laboral en un grupo de 51 colaboradores de un departamento de reclamos en Guatemala, la cual fue de tipo cuantitativa, correlacional, no experimental, para esto utilizó dos instrumentos que fueron elaborados por la

investigadora, dando como resultado que existe correlación significativa entre ambas variables.

En cuanto a las investigaciones nacionales se pudo encontrar a Mendoza (2020), quien realizó un estudio sobre inteligencia emocional y estrés laboral en los trabajadores de una empresa industrial de Lima, utilizando una muestra de 75 trabajadores, la metodología de su investigación fue de tipo cuantitativa con un diseño no experimental transversal, los instrumentos utilizados fueron el test de Inteligencia Emocional TMMS-24 y la escala de estrés laboral OIT-OMS, llegando a concluir que no existe una correlación entre las dimensiones de inteligencia emocional y estrés laboral.

Asimismo, Huamán (2019) realizó un estudio sobre estrés laboral relacionado con inteligencia emocional, el cual tuvo un diseño transversal, correlacional, no experimental y de enfoque cuantitativo teniendo como población a 239 trabajadores de una red asistencial en Huari, el instrumento utilizado para estrés laboral fue de la OIT y para inteligencia emocional el de Baron Ice, encontrando que sí existe relación inversa ( $p < 0,05$ ;  $r = -0,202$ ). En el mismo año, López (2019) realizó un estudio sobre inteligencia emocional con relación al estrés laboral, de diseño transversal, correlacional, no experimental, con enfoque cuantitativo, donde evaluó a 80 trabajadores millennials de una empresa privada de Lima, usó como instrumento el ICE de Baron y la OIT-OMS, obteniendo una correlación negativa en sus variables de investigación. En otro estudio, Balladares (2019) investigó el estrés y su desempeño laboral, trabajando con 110 colaboradores de la Corte Superior de Justicia en Sullana, dicho estudio tuvo un enfoque cuantitativo, descriptivo, correlacional, preexperimental, realizó su investigación con dos cuestionarios creados por él, evidenciando que hay un vínculo significativo entre las variables ( $r = 0,666$ ,  $p < 0,000$ ).

En otro estudio, Ruiz (2018), cuyo objetivo de estudio fue buscar la relación del clima laboral y la inteligencia emocional, usó el inventario de ICE de Baron y el test de Naylamp en 90 trabajadores de una municipalidad en Amazonas, para su investigación sobre el clima laboral e inteligencia emocional, el cual fue descriptivo, correlacional, no experimental, dando como resultado que en ambas variables existe una relación media, directa y significativa.

Para concluir, Mejía (2017), estudió acerca de inteligencia emocional y

estrés laboral en Tacna, con una metodología de enfoque cuantitativo, de tipo básico, método no experimental, correlacional y tuvo como muestra a 42 trabajadores de la financiera Scotiabank, siendo los instrumentos de evaluación creados por el autor, demostrando que hay una relación significativa e inversa, ya que obtuvo un valor de  $Rho = -0,477$  ( $p < 0,001$ ).

Siguiendo con la teoría que sirvió de base para esta investigación, es importante conocer y definir las variables de estudio; es así que, al hablar de la inteligencia, se puede definir como la facultad de poder entender y solucionar dificultades (Real Academia Española, 2014).

Por su parte, Galton definió que el intelecto se puede medir de acuerdo con la percepción del mundo, esto se realiza por medio de los sentidos, asumiendo que el conocimiento del ambiente externo se deriva de ellos. A su vez, menciona que la inteligencia tiene un alto porcentaje hereditario y genético (García, 2016).

De igual manera, Cattell identificó dos dimensiones generales: la inteligencia fluida, que se asocia a las capacidades no verbales, como la capacidad de adaptación, memoria de trabajo y aprendizajes recientes, que ayuda a alcanzar cierta madurez en la adolescencia; y la inteligencia cristalizada, que se relaciona con factores culturales y educativos, asociándose al conocimiento personal y de experiencias (Cabas, González y Hoyos, 2017).

Posteriormente, Sternberg, se refiere a la inteligencia como una serie de habilidades de aprendizaje y pensamiento, para lograr solucionar dificultades de la vida diaria o académica (Pi Munné, 2020).

En cuanto a la inteligencia emocional, Goleman la define como un tipo general de inteligencia, sostuvo que consiste en varios aspectos, como conocer las emociones y sentimientos, tanto propio como el de los demás, la automotivación para lograr los propósitos de la vida, establecer relaciones bien llevadas con otras personas, ya que las habilidades sociales son de mucha importancia al momento de formar amistades, relaciones con la familia, en el trabajo o en pareja y en la formación del liderazgo (Bueno, 2019).

Para Baron, la inteligencia emocional es un conjunto de habilidades emocionales y sociales las cuales se interrelacionan y tiene una gran importancia en el comportamiento del individuo. Dichas habilidades determinan qué tan aptas

son de entender y manifestar sus emociones, lograr tener buenas relaciones interpersonales, enfrentar las demandas y presiones del medio en que el individuo se relaciona (Brito, Santana y Pirela, 2019). También indica que este modelo teórico comprende cinco dimensiones y catorce indicadores conceptuales.

En la dimensión de inteligencia intrapersonal, hace referencia a la comprensión emocional de sí mismo; es decir que tenemos la destreza de poder reconocer, expresar nuestras emociones, nuestros deseos de forma adecuada; el autoconcepto, como la habilidad para respetarse, aceptando lo negativo y positivo de nosotros mismos; la autorrealización como la capacidad de poder realizar lo que queremos; y la independencia como la capacidad de sentirse seguro de sí mismo y poder tomar nuestras decisiones de manera independiente.

Seguido por la dimensión interpersonal, en la que menciona que se encuentra la empatía: el poder darnos cuenta y comprender los sentimientos de las demás personas; la capacidad de poder interactuar sanamente con las demás personas; logrando demostrar que puede ser una persona constructiva como parte de un grupo social.

La dimensión del manejo de estrés, que reúne a la tolerancia al estrés, siendo esta la capacidad para poder sostener momentos estresantes y hacer frente positivamente; el control de impulsos, siendo la habilidad de moderar las emociones o postergar una reacción.

La dimensión de adaptabilidad, según se encuentra relacionada con la habilidad de poder reconocer y dar solución a diferentes dificultades, la prueba de realidad evalúa lo que experimentamos y lo que existe en realidad; y la habilidad para adecuar nuestros pensamientos, conductas y emociones a condiciones cambiantes.

Finalmente, el estado de ánimo general, que está conformado por la felicidad que hace referencia a sentirse ameno con nuestras vidas, y poder manifestar de manera positiva los sentimientos, a pesar de tener momentos malos, se enfrenta a ellos mediante una actitud positiva.

Por otro lado, es importante también hablar sobre el estrés, es la reacción no específica del ser humano ante cualquier exigencia, independiente de qué tipo de estímulo sea, agradable o desagradable, la persona reacciona ante ella. De igual manera, para Lázarus, se trata de un ajuste entre el medio (que puede ser

evaluado como amenazante o desafiante) y la persona (quien considera si sus recursos son suficiente para enfrentar la situación), el estrés aparece luego del análisis de la situación valorada como amenazante (Patlán, 2017).

Hablando de forma más específica, el estrés en el trabajo es la ausencia de unión entre el colaborador con sus funciones laborales, esto se debe a que la persona carece de recursos, ya sea conocimientos, aptitudes o habilidades para ejecutar sus funciones, por ende, esto afecta la salud y la motivación de los empleados, llevándolos a una pérdida de interés hacia el trabajo, reduciendo su productividad, aumento de enfermedades, entre otras (Littlewood y Uribe, 2018). En cuanto a la OIT (2016), esta definió el estrés laboral como respuestas físicas y psicológicas del colaborador por un desequilibrio entre las imposiciones percibidas y los recursos que tenga para afrontar dichas exigencias.

El estrés laboral puede llevarte a diferentes problemas de salud fisiológica y psicológica, así como en los procesos cognitivos y conductuales (Riaño, 2016). Asimismo, existen diferentes situaciones laborales que generan estrés, que son: trabajo en exceso, tiempo limitado para realizar de forma correcta el trabajo, falta de recompensas o reconocimientos, tener a cargo numerosas responsabilidades, que los superiores, colegas o subordinados no den el apoyo necesario, diseño de las funciones, bajo salario, entre otras.

Para contrarrestar los efectos del estrés laboral, se tiene la postura de Llaneza (2009), donde menciona diferentes técnicas de mejorar la percepción de los colaboradores, de forma sistémica, incluyendo aspectos como el espacio físico del trabajo, como la influencia que tienen los colaboradores entre ellos y la influencia de los superiores para mantener un buen espacio laboral. Dichos principios se pueden encajar dentro de la categoría de la ergonomía laboral.

Hablando ahora de las dimensiones del constructo, los superiores y recursos según Suárez (2012) se centran en un conjunto de personas que se encargan de gestionar y dirigir un área de trabajo o un grupo, además está ligado a las jerarquías que existen en la empresa, en este deben existir recursos básicos, como materiales en el entorno laboral, económicos y humanos que permitan un mejor funcionamiento de las actividades. En cuanto a la organización y el equipo de trabajo, hace referencia a que es un grupo de personas con capacidades que complementan su labor, comprometidas con las funciones y metas de su área que



están regidos bajo normas y pautas, que influyen en el clima laboral y que permiten a las personas identificarse con la compañía.

### **III. METODOLOGÍA**

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

De acuerdo al enfoque metodológico, la presente investigación fue de tipo cuantitativa, ya que requiere estimar magnitudes de los fenómenos y comprobar suposiciones (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018). En cuanto a su finalidad, fue una investigación de tipo básica, la cual se dirige a un conocimiento global mediante la comprensión de los hechos o fenómenos con el objetivo de ampliar los conocimientos científicos, sin la intervención de aspectos prácticos (CONCYTEC, 2018). Asimismo, la investigación fue de diseño no experimental, porque no se manipularon variables, sino que se observó el fenómeno tal como se presentó en su contexto natural. Fue de nivel correlacional, puesto que estuvo orientada a conocer el vínculo entre varias variables en un entorno específico. Y, por último, fue de corte transversal, porque los datos se recolectaron en un único momento en el tiempo (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018).

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

Es una investigación cuantitativa, ya que requiere estimar magnitudes de los fenómenos y comprobar suposiciones (Hernández-Sampieri y Mendoza 2018).

##### **Variable 1 – Inteligencia emocional**

###### **Definición conceptual:**

La inteligencia emocional es el conjunto de habilidades emocionales y sociales las cuales se interrelacionan y tiene una gran importancia en el comportamiento del individuo (Brito, Santana y Pirela, 2019).

###### **Definición operacional:**

Este inventario fue adaptado en Perú por Ugarriza (2001) y validado por Huamán (2019), midiendo y evaluando la inteligencia emocional mediante cinco dimensiones (inteligencia intrapersonal, interpersonal, adaptabilidad, manejo de estrés y estado de ánimo general), cuyos niveles de interpretación son: por mejorar, adecuada y muy desarrollada.

###### **Indicadores:**

Está conformado por 5 dimensiones, que son: adaptabilidad (ítems: 6, 7, 11, 20, 27, 37, 39, 45, 60), intrapersonal (ítems: 1, 4, 9, 13, 15, 16, 23, 24, 26, 30, 35, 38, 41, 42, 49, 50, 52, 54, 56, 58), estado de ánimo general (ítems: 2, 5,

10, 22, 29, 32, 34, 47, 53), manejo del estrés (ítems: 3, 14, 18, 33, 36, 44, 48, 59) e interpersonal (ítems: 8, 12, 17, 19, 21, 25, 28, 31, 40, 43, 46, 51, 55, 57).

#### **Escala de medición:**

El inventario es Likert tipo ordinal, lo que indica que las 60 preguntas están presentadas en afirmaciones o juicios, en donde se les pide su reacción eligiendo uno de los puntos que son asignados con un valor numérico en orden jerárquico, finalmente la puntuación total es la suma de todas las respuestas marcadas (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018).

### **Variable 2 - Estrés laboral**

#### **Definición conceptual**

Según la OIT (2016) el estrés laboral es la respuesta física y emocional del colaborador al hacer frente a exigencias laborales, que son determinadas por la organización, funciones y relaciones laborales, y por las capacidades y recursos del individuo.

#### **Definición operacional**

Esta escala fue adaptada por Suárez (2012), midiendo y evaluando el estrés laboral mediante dos dimensiones (Organización - Equipo de Trabajo y Superiores - Recursos), cuyos niveles de interpretación se encuentran entre bajo, promedio bajo, promedio alto y alto.

#### **Indicadores**

Organización y Equipo de Trabajo (8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 16, 18, 19, 20, 22, 23, 25), Superiores y Recursos (1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 15, 17, 21, 24).

#### **Escala de medición**

La escala es de Likert tipo ordinal, lo cual quiere decir que las preguntas están presentadas en afirmaciones o juicios, y se les pide la reacción a los participantes eligiendo uno de los cinco puntos de la escala que son asignada con un valor numérico en orden jerárquico, finalmente la puntuación total es la suma de todas las respuestas marcadas (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018).

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

La población, según Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) es el conjunto de individuos con características que son de interés del investigador. Para tal caso,

la población objetivo de este estudio estuvo conformada por 300 trabajadores de una empresa de Chimbote.

En cuanto a los criterios de inclusión se consideró a los que pertenezcan a cualquier área de trabajo, que deseen participar voluntariamente, que laboren de manera presencial y/o virtual, nombrados o contratados, que sean de ambos sexos y de todas las edades. Para los criterios de exclusión se determinó trabajadores que estén de vacaciones o licencia, considerados como población de riesgo ante el COVID-19, que no sean trabajadores de la empresa y que no hayan aceptado de manera voluntaria el consentimiento informado.

Por otro lado, teniendo en cuenta que Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) definen a la muestra como un subgrupo de la población, donde se recogerá datos importantes para poder representarla; se tomó a 111 trabajadores de una empresa de Chimbote. Estuvo conformada por 55 hombres y 56 mujeres, los cuales estuvieron distribuidos en las áreas que conforman la empresa, 9 colaboradores en el área de seguridad, 37 en personal, 14 en logística, 16 en finanzas y 35 en producción. Asimismo, 19 colaboradores trabajaron de forma virtual, 69 de manera presencial y 23 en ambas modalidades.

El muestreo utilizado fue no probabilístico, de tipo intencional por conveniencia; para tal caso, Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) mencionan que la elección de las unidades depende del contexto y las razones de la investigación.

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

Para la recolección de información, la técnica utilizada fue la **encuesta**, considerada como una variedad de preguntas relacionadas con las variables que se midieron; dicha recolección se realizó de forma anónima y confidencial (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018).

El instrumento utilizado para medir la inteligencia emocional fue el Inventario de Inteligencia Emocional de Baron Ice, creado por Reuven Baron en Toronto, Canadá. Está conformada por 60 ítems, los cuales se encuentran distribuidos en 5 dimensiones (estado de ánimo general, inteligencia interpersonal e intrapersonal, adaptabilidad y manejo de estrés). El inventario fue adaptado en Perú por Ugarriza (2001), aplicando a 1966 personas entre mujeres y hombres de

15 años a más en Lima Metropolitana y determinó la confiabilidad por el alfa de Cronbach, teniendo como resultado 0.93, evidenciando un nivel alto de confiabilidad. En cuanto a la demostración de la validez del constructo, Huamán (2019) realizó la validación mediante juicio de cinco expertos, reduciendo de 133 a 60 ítems, el cual cuenta con ítems inversos: 2, 4, 6, 9, 11, 13, 15, 18, 21, 23, 24, 26, 32, 36, 37, 41, 44, 45, 50, 54, 56, 57, 59. Se utilizó una matriz para valorar la coherencia entre variables, dimensiones, indicadores y opciones de respuesta, posteriormente realizó una prueba piloto a 10 trabajadores, determinando la confiabilidad mediante el Alfa de Cronbach de 0,807 y una V de Aiken de 1.0 demostrando una alta consistencia y validez del instrumento.

Para obtener la puntuación, se sumaron los puntajes de los 60 ítems, el cual consta de 5 alternativas de respuesta, rara vez o nunca (1), pocas veces (2), a veces (3), muchas veces (4), con mucha frecuencia o siempre (5). Los baremos establecidos son: por mejorar (60 a 168), adecuada (169-241) y muy desarrollada (242 a 300).

Para medir el estrés laboral se utilizó la escala de estrés laboral de la OIT-OMS, expuesto por Ivancevich & Matteson en el año 1989 en España, está conformada por 25 ítems, con 7 dimensiones (clima, estructura, territorio organizacional, tecnología, influencia del líder, falta de cohesión y respaldo del grupo). La confiabilidad y la validez fueron tomadas de los resultados de la adaptación de México, hecho por Medina, Preciado y Panto en el 2007, (Suarez, 2012), al no encontrarse evidencias de la escala original. El instrumento presentó un KMO de 0.915, demostrando una significancia de 0.000, la confiabilidad se basó en el método de Alfa de Cronbach obteniendo 0.9218.

En el Perú fue adaptado por Suárez (2012), quien realizó una investigación a 197 asesores de venta y atención al cliente. La adaptación está conformada por dos dimensiones (Superiores y Recursos y Organización y equipo de trabajo). Por otro lado, se determinó que el índice de KMO fue 0.953 y el índice chi-cuadrado =4752,595 en la prueba de esfericidad Barlett, el Alfa de Cronbach fue de 0.966 y la validez de contenido se halló con un Análisis Binomial, obteniendo un resultado menor a 0.05. La confiabilidad de las dimensiones son 0.951 para la primera dimensión y 0.949 para la segunda. Asimismo, se presentaron los siguientes baremos: Bajo (26 a 101), promedio bajo (103 a 119), promedio alto (120 a 128) y

alto (129 a 157).

A pesar de tener aproximadamente 9 años de antigüedad, la adaptación peruana de Suárez (2012), sigue siendo confiable, esto se puede evidenciar en una variedad de estudios realizado en los últimos años, entre ellos se encontró a Jamanca (2017), quien investigó en Lima y obtuvo como resultado un 0.955 de confiabilidad, por otro lado, la validez de contenido fue según la prueba Binomial, concluyendo que sí existe concordancia entre los jueces. Asimismo, Pacheco y Quispe (2018) realizaron su estudio en Arequipa, obteniendo como resultado para la consistencia interna un 0.921 en Alfa de Cronbach. De igual forma, Díaz (2019) realizó un estudio en Lima, donde obtuvo una confiabilidad de 0.96 y de las dimensiones: Superiores y Recursos Superiores y Recursos (0.95) y Organización y Equipo de Trabajo (0.94). Y, por último, Arroyo (2020), quien realizó un estudio sobre estrés laboral en Piura, utilizando la prueba, las dimensiones y los baremos de la adaptación, tuvo un Alfa de Cronbach de 0.962. Se ratifica que hasta la actualidad el instrumento sigue presentando resultados favorables para su aplicación.

### **3.5. Procedimientos**

Para la recolección de datos del estudio se realizaron las diversas coordinaciones: en primer lugar, se solicitó la autorización de la empresa mediante una carta de presentación para recopilar datos a través de los instrumentos, estos fueron aplicados de forma virtual y presencial; esta recopilación se hizo a los colaboradores del área de seguridad, personal, logística, finanzas y producción, en varias sesiones de acuerdo a la disponibilidad de la organización. Al momento de la aplicación del instrumento, se solicitó el consentimiento informado para su participación, haciendo hincapié que toda información brindada sería anónima. Luego de concluir con la aplicación de los instrumentos se procedió al vaciado y organización de los datos, para luego realizar una base en el Microsoft Excel, finalizando así con el análisis estadístico.

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

Para establecer las relaciones entre las variables se hizo uso de la estadística inferencial. La limpieza y codificación de la información obtenida se

realizó en hojas de cálculo de Microsoft Excel y el software SPSS versión 26 para exportar los datos estadísticos, además para obtener el análisis para las tablas, el de las dimensiones y la correlación de las variables. Asimismo, se encontró el coeficiente de alfa de Cronbach y se determinó la confiabilidad de los instrumentos.

Para delimitar los análisis estadísticos de correlación se hizo uso de la prueba de normalidad de Kolmogorov – Smirnov, el cual determina si dos variables se pueden repartir de forma distinta (Amat, 2020), concluyendo que los datos presentan una distribución no normal, los resultados determinaron estadísticos no paramétricos, por lo que se empleó el factor de correlación de **Pearson**.

Por último, se empleó datos estadísticos descriptivos de frecuencias y porcentajes para reconocer los niveles predominantes de las variables.

### **3.7. Aspectos éticos**

En el transcurso de la investigación se consideró una variedad de aspectos éticos tanto nacionales como internacionales para la elaboración del estudio. En el ámbito nacional se consideró los siguientes códigos de la Universidad César Vallejo (2017), el artículo 6 hace referencia a la transparencia del estudio, los investigadores deben respetar los derechos de propiedad de otras investigaciones, evitando plagios. En el artículo 9, las personas que realizan una investigación, deben asegurar que el estudio se está realizando con las condiciones éticas, legales y de seguridad. Según el artículo 10, todo investigador debe solicitar el consentimiento de las personas que desee incluir en su estudio, además debe de informar en qué consiste dicha investigación.

También se consideró los códigos de ética del colegio de psicólogos del Perú (2017), en el Artículo 24, todo psicólogo que realice un estudio con seres humanos debe tener el consentimiento informado de las personas que conforman esta investigación. Art. 26, consiste en que el psicólogo que publique un estudio no deberá caer en plagios ni falsificaciones, explicando si existe o no el conflicto en el que se basa su investigación. En el artículo 27, el psicólogo no puede aplicar procedimientos rechazados por las instituciones o universidades reconocidas legalmente, además no puede utilizar test psicológicos u otras técnicas que no tengan una validez científica. Según el artículo 45, estamos obligados a seguir con los procedimientos científicos para la validez y estandarización de los instrumentos

de investigación.

Por otro lado, en el ámbito internacional, se consideró el código ético de la Asociación Americana de Psicología (2020), en el artículo 8.01, los psicólogos requerimos de la autorización del centro donde se realizó la investigación. Artículo 8.02, el investigador tiene que informar sobre el propósito de investigación a los participantes, es decir que requiere de su consentimiento para dicho estudio. Según el artículo 8.10 los psicólogos no deberán inventar datos, falsos o engañosos, el informe está basado en las normas APA, 7ma edición. El artículo 9.02 los psicólogos solo pueden aplicar instrumentos de medición cuya confiabilidad y validez hayan sido determinadas como aplicables para su población. El artículo 9.04 hace referencia a que los psicólogos no deben divulgar los datos personales del sujeto de investigación, como los resultados de los instrumentos que se utilizan.



#### IV. RESULTADOS

**Tabla 1**

*Correlación de Inteligencia emocional y estrés laboral en trabajadores de una empresa de Chimbote*

		Estrés Laboral
Inteligencia Emocional	Coeficiente de correlación	-0,460
	Sig. (Bilateral)	0,000

En la tabla 01 se demostró mediante la prueba de correlación de Pearson que las variables sí tienen correlación, dado que  $p < 0,05$ , asimismo es inversa y de intensidad media ( $r = -0,460$ ).

**Tabla 2**

*Correlación de Inteligencia emocional y la dimensión “Superiores y Recursos” en trabajadores de una empresa de Chimbote*

		Superiores y Recursos
Inteligencia emocional	Coefficiente de correlación	-0,466
	Sig. (bilateral)	0,000

En la tabla 02 se evidenció que la inteligencia emocional si tiene correlación con la dimensión “superiores y recursos”, puesto que  $p < 0,05$ , a su vez se evidencia que es inversa y de intensidad media ( $r = -0,466$ ).

**Tabla 3**

*Correlación de Inteligencia emocional y la dimensión “Organización y equipo de trabajo” en trabajadores de una empresa de Chimbote*

		Organización y Equipo de Trabajo
Inteligencia emocional	Coeficiente de correlación	-0,444
	Sig. (bilateral)	0,000

La tabla 03 demostró que la inteligencia emocional si tiene correlación con la dimensión “organización y equipo de trabajo”, puesto que  $p < 0,05$ , a su vez se evidencia que es inversa y de intensidad media ( $r = -0,444$ ).

**Tabla 4**

*Nivel de la inteligencia emocional en trabajadores de una empresa de Chimbote*

	Fr.	%
Por mejorar	22	19,8 %
Adecuado	70	63,1 %
Muy desarrollado	19	17,1 %

Los datos obtenidos de la tabla 04 estuvieron relacionados con los niveles de inteligencia emocional, estos indican que el 63,1% de los colaborados presentaron un nivel adecuado de inteligencia emocional, mientras el 17,1% un nivel muy desarrollado y para finalizar el 19,8% presentó un nivel por mejorar.

**Tabla 5**

*Nivel de estrés laboral en trabajadores de una empresa de Chimbote*

	Fr.	%
Bajo	94	84,7 %
Promedio bajo	13	11,7 %
Promedio alto	2	1,8 %
Alto	2	1,8 %

Los datos en la tabla 05 dieron como resultados que el 84,7% de los colaborados presentaron un nivel bajo de estrés, un 11,7% tuvieron un nivel promedio bajo, mientras que en el nivel alto y promedio alto alcanzaron un 1,8%.

## V. DISCUSIÓN

A partir de los hallazgos encontrados, se confirmó que sí existe relación entre la inteligencia emocional y el estrés laboral en los trabajadores de una empresa de Chimbote ( $p < 0,05$ ;  $r = -0,460$ ), siendo esta inversa y de intensidad media. Estos resultados se asemejan a lo expuesto por los autores nacionales Huamán (2019), López (2019) y Mejía (2017) en sus respectivas investigaciones, solo variando en el grado de significancia de la relación inversa entre las variables. A su vez, también se pudo hallar los mismos resultados en una investigación internacional de Galindo (2018). Esto puede explicarse, porque los individuos más emocionalmente inteligentes tienen mayor capacidad para reconocer y mantener bajo control sus emociones (Baron, 1997; citado por Brito, Santana y Pirela, 2019), lo cual les permite conservar la calma ante situaciones difíciles y afrontar de mejor manera las emociones negativas que puedan surgir producto de las condiciones laborales o de la interacción con los compañeros de trabajo, que puedan adaptarse y lograr enfrentar presiones y demandas del medio, lo que se respalda en lo explicado por Gupta (2014; citado por Littlewood y Uribe, 2018) al referir que un colaborador puede empezar a sentir pérdida de interés hacia su trabajo o sus funciones, desmotivación, reducción de su productividad o aumento de enfermedades debido a las exigencias laborales, es por esto que Baron (1997; citado por Brito, Santana y Pirela, 2019) hace referencia a la importancia del manejo de estrés, entendiéndose este como la tolerancia que se tiene al estrés, o en otras palabras la habilidad para poder controlar y hacer frente a las situaciones estresantes de manera positiva. Por otro lado, estos resultados no concuerdan con los datos obtenidos en la investigación de León y Arévalo (2017), quienes concluyeron que no existe una relación significativa entre las variables de estudio ( $p = 0,570$ ,  $r = 0,041$ ); esto pudo deberse a que su muestra estuvo dirigida únicamente al área administrativa, lo cual puede o no generar estrés, a diferencia de que en este estudio se tomó como muestra todas las áreas pertenecientes a la empresa (área personal, finanzas, logística, seguridad y producción). De la misma manera, los datos obtenidos por Mendoza (2020) en una muestra de 75 trabajadores de una empresa industrial de Lima, evidenció que no existe relación entre las dimensiones de las variables; esto pudo deberse a que dicha autora utilizó una prueba distinta

para medir la inteligencia emocional, la cual tiene dimensiones distintas a la prueba utilizada en esta investigación, y por ende no son comparables. Cabe aclarar que de todas las investigaciones que sirvieron de base para el presente trabajo, la mayoría concuerdan con los resultados obtenidos en este estudio, siendo únicamente estos dos trabajos los que obtuvieron resultados diferentes por las causas antes explicadas. De esta manera se puede refutar la hipótesis nula, llegando a la conclusión de que sí existe una relación inversa entre inteligencia emocional y estrés laboral.

En cuanto al primer objetivo específico, se determinó la relación entre inteligencia emocional y la dimensión de superiores y recursos en una empresa de Chimbote, obteniendo como resultado que existe una relación inversa ( $p < 0.05$ ;  $r = -0,466$ ); sin embargo, no se pudo comparar con otros datos, dado que no se encontraron antecedentes relacionados con la dimensión, lo cual reafirma la necesidad de realizar más investigaciones con la adaptación peruana de Suárez (2012). Es por ello que se tomaron en cuenta las dimensiones de la prueba original, tales como la influencia de líder y territorio, ya que estos son considerados en los ítems de la dimensión de la prueba adaptada (estilos de dirección y liderazgo, mejora de las condiciones ambientales de trabajo respectivamente), en el estudio de Mendoza (2020) se pudo evidenciar que no existe relación entre inteligencia emocional e influencia de líder, pudiendo entender a esta última dimensión como la destreza que tiene el colaborador para influir en sus compañeros de trabajo, ya sea de forma positiva o negativa (Llaneza, 2009), lo cual nos permite suponer que ante la percepción de motivación o del papel castigador del líder se pueden originar o no posibles respuestas de estrés en los demás trabajadores; de igual forma tampoco existe relación con la dimensión de territorio organizacional, el cual para Llaneza (2009) son los espacios de trabajo y también involucra los riesgos e impactos de las actividades que se realicen, dependiendo esto del objetivo o misión de la empresa; dichos datos difieren con los resultados, esto puede ser debido a que la percepción de invasión del espacio de trabajo puede ser fuente de posible respuesta de estrés en la organización, lo cual indicó que en la investigación de Mendoza (2020) los trabajadores no percibieron esta invasión del espacio de trabajo. No obstante, es importante resaltar que, como respaldo a los resultados

hallados en esta investigación, Suárez (2012; citado por Arroyo 2020) afirmó que los superiores tienen la función de gestionar y dirigir el área a su cargo, manteniendo contacto con los altos mandos, es decir, existe jerarquías, todo esto se trabaja con ayuda de los recursos básicos que la empresa debe tener para que permita un mejor funcionamiento de actividades laborales. Dicho esto, se pudo inferir que las adecuadas condiciones de recursos en la organización laboral y las características positivas de los jefes o superiores repercuten de forma favorable en los trabajadores y les ayuda a mejorar sus habilidades sociales y, por ende, la inteligencia emocional.

Al analizar los datos obtenidos de la relación entre inteligencia emocional y la dimensión organización y equipo de trabajo se demostró que existe relación inversa y de intensidad media ( $p < 0,05$ ,  $r = -0,444$ ), lo cual implicó que las condiciones de trabajo adecuadas, tales como un buen clima laboral y compañeros que sepan trabajar en equipo y con base en la misión y visión de la organización, favorecieron a la capacidad de adaptación y de comunicación de los trabajadores. De igual manera, para contrastar este resultado, se basó en la investigación previa de Mendoza (2020), teniendo como dimensiones la tecnología, el clima y la estructura organizacional, en el cual no se obtuvo una correlación entre inteligencia emocional y tecnología, entendiéndose esta última como los equipos, programas y herramientas que facilitan un mejor trabajo, con la finalidad de disminuir el tiempo al ejecutar las tareas y mejorar la eficacia del colaborador (Llaneza, 2008), lo que denotó que su población de estudio probablemente no percibió los recursos tecnológicos o la falta de capacitación para usarlos adecuadamente, a diferencia del presente estudio que demostraron que la población sí percibió que cuenta con una adecuada tecnología u organización. De igual manera en la dimensión de clima organizacional no se halló relación con inteligencia emocional, entendiéndose al clima laboral como la valoración del colaborador hacia el conjunto de ideas y estructura en la que está formada la empresa, el colaborador tiene que comprender la misión, los planes, las metas, las políticas y los objetivos de la organización, con el propósito de poder cumplir sus funciones según el puesto en el que se encuentre (Llaneza, 2008), permitiendo inferir que el manejo emocional de comprender, regular o percibir el ambiente laboral no necesariamente puede generar estrés,



mientras que en la empresa de Chimbote los trabajadores sí comprenden y perciben la misión, las metas, planes, objetivos y políticas; esto puede deberse a que en la empresa los colaboradores fueron capacitados constantemente, reconociendo cuáles son sus funciones y deberes y trabajando en conjunto con miras a cumplir con un objetivo común. Asimismo, en la dimensión de estructura organizacional se mostró que no existe una relación con inteligencia emocional, lo cual no concuerda con nuestro estudio, esto pudo deberse a que en el estudio del autor el personal no percibió de forma clara la organización jerárquica sobre sus funciones laborales. La estructura organizacional, para Llana (2008) se centró en la forma de organización de la empresa, haciendo uso de sus recursos tanto humanos como económicos, tecnológicos y materiales para mejorar la eficacia en la dirección, evaluación y coordinación administrativa, mientras que Suárez (2012; citado por Arroyo 2020) refirió que los colaboradores trabajan en equipo para lograr los objetivos de su área, regidos bajo normas y pautas que permiten a los colaboradores identificarse con la organización, es por ello que, de acuerdo a la estructura organizacional, el trabajador tendrá la opción de poder participar en la toma de decisiones, esto puede favorecer a moderar y reducir los efectos del estrés; es decir, mientras más autonomía en las decisiones mayor será la satisfacción laboral, la autoestima y el sentido de pertenencia a la institución, trayendo como resultado que el trabajador se sienta más realizado e identificado con la organización. De acuerdo a lo expuesto, mientras más se conozca las capacidades emocionales se pudo comprender las funciones laborales del puesto y como está posicionado dentro de la organización.

Por otro lado, con respecto a los niveles de inteligencia emocional, los resultados evidenciaron que el 63,1% de los colaboradores presentó un nivel adecuado, entendiéndose como un conjunto de habilidades personales, emocionales, sociales que influyen en la capacidad de adaptación y resolución de las demandas y presiones del medio. Estos resultados concordaron con lo encontrado por Ruiz (2018), quien en su estudio sobre inteligencia emocional y clima laboral en trabajadores de una municipalidad de la región Amazonas obtuvo que el 88,89% de su población presentó un nivel medio de inteligencia emocional. Las personas que están en este nivel tienen la habilidad de poder contactar con sus

pensamientos, emociones y sentimientos, y son capaces de manejar sus impulsos (Baron, 1997; citado por Brito, Santana y Pirela, 2019). También se obtuvo como resultado que el 17,1% de la muestra presentó un nivel muy desarrollado de inteligencia emocional, estos datos corroboran lo obtenido por Huamán (2019), quien obtuvo que el 55,2% de los empleados presentaron un nivel muy desarrollado, lo que implica que los trabajadores tuvieron facilidad para establecer vínculos emocionales con su entorno y mantuvieron su compostura de manera óptima sin permitir que su salud mental se vea deteriorada. Y, por último, el 19.8% de la muestra obtuvo un nivel por mejorar, mientras que Huamán (2019) obtuvo que el 32,6% de su muestra se encontraba en este mismo nivel de inteligencia emocional, lo cual denotó que estos trabajadores tienen dificultades para establecer vínculos emocionales con su entorno y para mantener su compostura de manera óptima sin permitir que su salud mental se vea deteriorada. Es posible que los resultados de ambos estudios sean similares porque se utilizó la misma prueba adaptada. Por otro lado, contrario a lo obtenido de esta investigación en el estudio de Mejía (2017) se evidenció que el 90,5% de los colaboradores presentaron un nivel alto en su inteligencia emocional, mientras que el 9,5% presentó un nivel regular, dejando evidencia que ningún sujeto de su muestra obtuvo un nivel bajo de inteligencia emocional, difiriendo esto con nuestros resultados, lo que pudo deberse a que el autor utilizó un cuestionario piloto realizado por él con una muestra de 10 sujetos, mientras que para esta investigación se utilizó un instrumento previamente estudiado, analizado y adaptado. Dicho esto, cabe recalcar que es importante reconocer nuestras emociones de forma adecuada, pues esto puede influir en el manejo que tengamos ante diferentes situaciones de estrés.

Finalmente, teniendo en cuenta los resultados sobre los niveles de estrés laboral que presentaron los trabajadores en una empresa de Chimbote, se pudo evidenciar que el 84,7% presentó nivel bajo, el 11,7% nivel promedio bajo y el 1,8% presentó un nivel alto y promedio alto. Esto concuerda con los resultados que obtuvo Mendoza (2020), donde el 67,76% de su muestra presentó un bajo nivel de estrés, mientras que el 32% un nivel intermedio, siendo el estrés laboral una reacción del colaborador al percibir las exigencias en su ambiente de trabajo, las cuales no se ajustan a sus conocimientos ni capacidades (OMS, 2004) y siguiendo

la misma línea, para Cox (2005, citado por Riaño, 2016) el estrés laboral puede llevar al colaborador a diferentes problemas de salud, tanto fisiológica como psicológica, ocasionando un desequilibrio emocional debido a la sobrecarga o exigencias laborales; estos resultados implican que estos trabajadores contaron con mejores rasgos afines a su autoconciencia, autocontrol, conciencia social y manejo de las relaciones, ello les permitió manejar las situaciones de estrés laboral de mejor manera. Por el contrario, existieron estudios que mostraron otros resultados, tal es el caso de Balladares (2019), quien trabajó con 110 colaboradores de la Corte Superior de Justicia en Sullana, llegando a concluir que el 50,9% de los trabajadores presentaron un nivel alto de estrés laboral y el 40,9% un nivel medio; a su vez Galindo (2018) obtuvo 45% en el nivel alto, 13% nivel muy alto y el 3% en nivel extremadamente alto en estrés laboral, ambos estudios demostraron resultados contrarios a esta investigación, esto indicó que otras variables, como las características del área de trabajo, la cultura y el estilo de gestión que pudieron ser variantes de los resultados. Levi (1971, citado por Littlewood y Uribe, 2018), refiere que en su mayoría las situaciones que generan estrés están vinculadas con el trabajo en exceso, tiempo limitado, falta de recompensas, desorganización en la empresa, falta de trabajo. Por lo tanto, se pudo presumir que los resultados pudieron variar dependiendo de la edad, el contexto de la empresa, los instrumentos utilizados, el ámbito socioeconómico, el tipo de población, la cultura y la percepción del colaborador pudieron ser variantes con respecto a los resultados obtenidos.

## VI. CONCLUSIONES

Primera: Se encontró relación entre inteligencia emocional y el estrés laboral ( $p < 0,05$ ;  $r = -0,460$ ) por lo tanto, a mayor inteligencia emocional menor es el estrés laboral en trabajadores de una empresa de Chimbote.

Segunda: Con relación al primer objetivo específico se pudo concluir que si existe una relación entre inteligencia emocional y la dimensión de estrés laboral (superiores y recursos), en los que se evidenció un  $p < 0.05$  y  $r = -0,466$ , por lo tanto, a mayor inteligencia emocional menor es el estrés laboral en superiores y recursos en trabajadores de una empresa de Chimbote.

Tercera: Se demostró que existe relación entre inteligencia emocional y la dimensión de organización y equipo de trabajo ( $p < 0.05$ ;  $r = -0,444$ ) por lo tanto, a mayor inteligencia emocional menor es el estrés laboral en organización y equipo de trabajo en trabajadores de una empresa de Chimbote.

Cuarta: Se pudo evidenciar que el 63,1% de los trabajadores de una empresa de Chimbote presentan una inteligencia emocional adecuada.

Quinta: Se pudo mostrar que el 84,7% de los colaboradores de una empresa de Chimbote presentan un nivel bajo de estrés laboral.

## **VII. RECOMENDACIONES**

Primera: Se recomienda realizar talleres para fomentar y adquirir mayor conocimiento de las propias emociones y la de los demás, a su vez, sensibilizar y enseñar estrategias para manejar las emociones.

Segunda: Se sugiere a los superiores entrevistarse con sus trabajadores periódicamente, para reconocer problemas y mejorar el funcionamiento del equipo de trabajo.

Tercera: Se le sugiere al área de recursos humanos guiar a sus empleados mediante talleres para mantener una buena relación con sus compañeros y fomentar un buen clima laboral.

Cuarta: Mediante charlas, orientar a los empleados para que logren identificar y tomar conciencia de sus emociones.

Quinta: Se sugiere a la empresa organizar actividades deportivas y/o recreativas para sus empleados, lo cual podría ayudar a mantener los niveles bajo de estrés.

## **VIII. PROPUESTA**

De acuerdo a los resultados se propuso un programa de prevención contra el estrés laboral y promoción para reforzar la inteligencia emocional y de esta manera contribuir en el rendimiento laboral de los trabajadores.

Estaría dirigido a los trabajadores de la empresa que desempeñen cualquier área de la organización. El programa de prevención sería ejecutado en 2 meses y constaría de 4 sesiones, serían realizadas cada dos semanas y tendrían una duración aproximada de 40 minutos.

Las coordinaciones se realizarían con el área de recursos humanos para plantear un calendario indicando los días y la hora, la cual podría ser modificada con previo aviso, asimismo, se harían cargo de alcanzar el link del zoom mediante un correo electrónico de los encargados de cada área.

### **PROGRAMA DE PREVENCIÓN PARA EL ESTRÉS LABORAL Y PROMOCIÓN PARA LA INTELIGENCIA EMOCIONAL**

#### **OBJETIVOS:**

##### **General**

- Prevenir el estrés laboral y promover la inteligencia emocional en los trabajadores de una empresa de Chimbote.

##### **Específicos**

- Concientizar y sensibilizar a los trabajadores sobre el estrés laboral y la inteligencia emocional.
- Orientar, informar y educar sobre la inteligencia emocional y estrés laboral a través de actividades virtuales.
- Implementar técnicas y estrategias para el control de síntomas físicos y emocionales que causa el estrés laboral.
- Evaluar los resultados mediante un post test.

#### **RECURSOS:**

##### **Materiales:**

- Laptop
- Diapositivas
- Videos

## PLANIFICACIÓN DE REUNIONES

**Sesión 1:** Conociendo el estrés laboral y la inteligencia emocional

**Objetivo:** Sensibilizar y educar a los trabajadores sobre los temas

Actividad	Nombre	Objetivo	Desarrollo	Recursos	Tiempo
1	Presentación	Conocer a los integrantes del taller.	Se realizará una ruleta virtual en donde estarán los nombres de cada integrante, aquel que salga tendrá que presentarse, dando su nombre, edad, funciones que tiene en su área y pasatiempos.	Zoom	10 min
2	Desarrollo	Dar a conocer la conceptualización de los temas a tratar.	Se realizará una lluvia de ideas en la que los trabajadores mencionarán que es para ellos los temas a tratar. Posteriormente las coordinadoras utilizarán los recursos virtuales (mediante diapositivas) para explicar qué es, causas y consecuencias.	PPT	20 min
3	Preguntas	Se dará un espacio para que los participantes hagan preguntas.	A través de la activación del micrófono los trabajadores podrán realizar preguntas sobre el tema expuesto.	Zoom	10 min

## Sesión 2: Identifico mis emociones

**Objetivo:** Reconocer las emociones negativas y positivas

Actividad	Nombre	Objetivo	Desarrollo	Recursos	Tiempo
1	Presentación	Los trabajadores harán un recordatorio sobre la sesión N°1	Se realizará una retroalimentación a través de la aplicación kahoot.it donde se les harán preguntas que se trataron en la primera sesión y con ello tendrán la posibilidad de acumular puntos y ganar un premio al final del programa.	Zoom Página Kahoot.it	10 min
2	Desarrollo	Dar a conocer las emociones positivas y negativas para aprender a manejarlas en situaciones que se requiera.	Se expondrá el tema con ejemplos de los tipos de emociones mediante casos expuestos en cortometrajes. Se utilizará una plantilla con emojis el cual el participante elegirá una emoción y la representará a través de gestos y los otros participantes tendrán que adivinar.	PPT y videos	20 min
3	Preguntas	Se dará un espacio para que los participantes hagan preguntas.	A través de la activación del micrófono se realizarán preguntas.	Zoom	10 min



### Sesión 3: Mis estrategias de afrontamiento

**Objetivo:** Conocer las estrategias adecuadas de afrontamiento.

Actividad	Nombre	Objetivo	Desarrollo	Recursos	Tiempo
1	Presentación	Los trabajadores harán un recordatorio sobre la sesión N°2	Se realizará una retroalimentación a través de la aplicación kahoot.it donde se les harán preguntas que se trataron en la segunda sesión para la acumulación de puntos.	Zoom Página Kahoot.it	10 min
2	Desarrollo	Dar a conocer estrategias para afrontar situaciones relacionados a lo laboral.	Se explicarán los estilos cognitivos y conductuales y se brindará estrategias de afrontamiento mediante diapositivas. A través del juego de roles tendrán que representar a cada tipo de afrontamiento (activo, pasivo y evitativo) para luego debatir cual es la forma adecuada de afrontar la situación.	PPT Zoom	20 min
3	Preguntas	Se dará un espacio para que los participantes hagan preguntas.	A través de la activación del micrófono los trabajadores podrán realizar preguntas.	Zoom	10 min

#### Sesión 4: Hábitos de vida saludable

**Objetivo:** Reconocer las actividades para un bienestar físico y emocional

Actividad	Nombre	Objetivo	Desarrollo	Recursos	Tiempo
1	Presentación	Reconocer los hábitos saludables.	Se realizará una retroalimentación a través de la aplicación kahoot.it donde se les harán preguntas que se trataron en la tercera sesión para culminar con la acumulación de puntos y verificar quien fue el ganador (Premio: vale por 50 soles para el consumo en una pollería).	Zoom Página Kahoot.it	10 min
2	Desarrollo	Aprendan nuevos hábitos que los ayude a tener una vida saludable.	Se les enseñará cual es el proceso para adquirir un hábito positivo, como puede organizarse a diario a través de videos y técnica de respiración 4-7-8 se practicará junto a ellos.	PPT y videos	20 min
3	Preguntas	Se dará un espacio para que los participantes hagan preguntas y aplicación del post test.	A través de la activación del micrófono los trabajadores podrán realizar preguntas y finalmente se aplicará el post test.	Zoom Post test virtual	10 min

## REFERENCIAS

- Amat, J. (febrero del 2020). Comparación de distribuciones: test Kolmogorov – Smirnov. Ciencias de Datos. [www.cienciadedatos.net/documentos/51\\_comparacion\\_distribuciones\\_kolmogorov-smirnov#Introducción](http://www.cienciadedatos.net/documentos/51_comparacion_distribuciones_kolmogorov-smirnov#Introducción)
- Arroyo Reyes, S. I. (2020). Estrés y Clima Laboral en el personal administrativo de una universidad pública de Piura [Tesis para Licenciatura, Universidad César Vallejo de Lima]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/64148/Arroyo\\_RS-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/64148/Arroyo_RS-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Asociación Americana de Psicología. (2014). Principios éticos de los psicólogos y código de conducta [Archivo PDF]. [http://www.psicologia.unam.mx/documentos/pdf/comite\\_etica/Codigo\\_APA.pdf](http://www.psicologia.unam.mx/documentos/pdf/comite_etica/Codigo_APA.pdf)
- Balladares Espinoza, C. L. (2020). Estrés laboral y el desempeño laboral en los trabajadores de la Corte Superior de Justicia de Sullana - 2019. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Digital Institucional – Universidad César Vallejo. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/48168/Balladares\\_ECL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/48168/Balladares_ECL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Barría, C. (3 de julio del 2020). British Broadcasting Corporation (BBC Mundo). Las 3 poderosas habilidades que manejan las personas con alta "inteligencia emocional" en el trabajo. Bbc.<https://www.bbc.com/mundo/noticias-53259526>
- Bradberry, T. (27 de marzo del 2018). ¿Qué es la inteligencia emocional y por qué la necesitas? Gestión. <https://gestion.pe/economia/management-empleo/inteligencia-emocional-necesitas-230263-noticia/?ref=gesr>

- Brito, D., Santana, Y. y Pirela, G. (2019). El modelo de Inteligencia Emocional de Bar-On en el Perfil Académico – Profesional de la FACO/LUZ. Revista arbitrada de la Facultad de Odontología - Universidad de Zulia, Volumen (16), 28-31. <https://produccioncientificaluz.org/index.php/cienciao/article/view/33634>
- Bueno, A. (08 de mayo del 2019). La Inteligencia Emocional: Exposición Teórica De Los Modelos Fundantes. Platform & Workflow by OJS/PKP. <http://revistas.ut.edu.co/index.php/SyS/article/view/1816>
- Cabas, K., González, Y., Hoyos, P. (diciembre del 2017). Teorías de la inteligencia y su aplicación en las organizaciones en el siglo XXI: una revisión [Archivo PDF]. Dialnet. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6509215>
- Código de Ética y Deontología del Colegio de Psicólogos del Perú [CDCP]. Ley 30702 del 2017. 21 de diciembre del 2017 (Perú).
- Colegio de Psicólogos del Perú. (2012). Código de ética profesional. Recuperado de <http://www.colegiodepsicologosperu.org/w/imagenes/enlaces/archivos/CodigoEticaPeru.pdf>.
- Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica (2018). Reglamento de calificación, clasificación y registro de los investigadores del sistema nacional de ciencia, tecnología e innovación tecnológica - reglamento Renacyt Archivo PDF]. [https://portal.concytec.gob.pe/images/renacyt/reglamento\\_renacyt\\_version\\_final.pdf](https://portal.concytec.gob.pe/images/renacyt/reglamento_renacyt_version_final.pdf)
- Díaz Franco, S. F. (2019). Estilos de Humor, Estrés Ocupacional y Burnout en una muestra de profesionales de la salud en instituciones de Lima [Tesis para Licenciatura, Pontificia Universidad Católica del Perú]. [http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/161118/D%C3%ADaz\\_Franco\\_Estilos\\_humor\\_estr%C3%A9s1.pdf?sequence=1&isAllowed](http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/161118/D%C3%ADaz_Franco_Estilos_humor_estr%C3%A9s1.pdf?sequence=1&isAllowed)

=y

Fundación programa de ayuda solidaria salta (2017). ¿Qué es la inteligencia emocional? <http://www.fundacionpass.org/que-es-la-inteligencia-emocional/#:~:text=Seg%C3%BAn%20la%20Organizaci%C3%B3n%20Mundial%20de,desarrollo%20en%20la%20Inteligencia%20emocional>.

Galindo González, I. (2018). Inteligencia emocional y estrés laboral en trabajadores de una empresa textil en Atlacomulco. [Tesis para Licenciatura, Universidad Autónoma del Estado de México]. <http://ri.uaemex.mx/bitstream/handle/20.500.11799/99597/INTELIGENCIA%20EMOCIONAL%20Y%20ESTR%c3%89S%20LABORAL%20EN%20TRABAJADORES%20DE%20UNA%20EMPRESA%20TEXTIL%20EN%20ATLACOMULCO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Gálvez Arévalo, E.S y Loloy Marín, E. K. (2019). El estrés y clima laboral en los trabajadores de la municipalidad distrital de Nuevo Chimbote – 2019. [Tesis para Licenciatura, Universidad César Vallejo]. Repositorio Digital Institucional – Universidad César Vallejo. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/40864/G%c3%a1vez\\_AES-Loloy\\_MEK.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/40864/G%c3%a1vez_AES-Loloy_MEK.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Ganzo, S., Moral, M. (01 de marzo del 2018). Influencia de la inteligencia emocional en la satisfacción laboral en trabajadores españoles [Archivo PDF]. <https://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/psicologia/article/view/9136>

García, J. (2016). La introducción de la escala de inteligencia de Stanford-Binet en el Paraguay. [Archivo PDF]. <https://revistainteracciones.com/index.php/rin/article/view/20>

Hernández, S., Mendoza; C. (2018). Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. Editorial Mcgraw.hill interamericana editores.

Huamán Chávez, L. E. (2019). Inteligencia emocional y estrés laboral en la personal asistencia de la Red de Salud Conchucos Sur - Huari, 2020 (Tesis para Maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Digital Institucional – Universidad César Vallejo. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/43544/Huam%  
c3%a1n\\_CLE.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/43544/Huam%c3%a1n_CLE.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Jamanca Hurtado, V. J. (2017). Engagement y estrés laboral en docentes de educación primaria en instituciones educativas públicas de Los Olivos – 2017 [Tesis para Licenciatura, Universidad Cesar Vallejo]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/11306/Jamanca\\_  
HVJ.pdf?sequence=4&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/11306/Jamanca_HVJ.pdf?sequence=4&isAllowed=y)

Littlewood, H., Uribe, J. (2018). Estrés-desgaste ocupacional: Salud bienestar ocupacional. En C. Camacho Cristiá (ed). Psicología organizacional en Latinoamérica (1.ª ed. pp. 144 – 162). Editorial Manuel Moderno SAC

León Criollo, T. L. y Arévalo Coronel, P. E. (2017). Inteligencia emocional y estrés laboral entre los empleados del Gad Municipal del Cantón Chordeleg. [Tesis para Licenciatura, Universidad de Cuenca]. [https://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/27797/1/Trabajo%  
20de%20Titulaci%C3%B3n.pdf](https://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/27797/1/Trabajo%20de%20Titulaci%C3%B3n.pdf)

Llaneza, J. (2009). Ergonomía y psicología aplicada: Manual para la formación del especialista (12.ª ed.). Editorial Lex Nova.

López, M. (2019). Relación entre estrés laboral e inteligencia emocional en millennials de empresas privadas de Lima. [Tesis para Licenciatura – Universidad de Lima]. Repositorio Institucional ULima – Universidad de Lima. [https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/8030/L%  
C3%B3pez\\_Mercedes?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/8030/L%C3%B3pez_Mercedes?sequence=1&isAllowed=y)

Martín, S., Robles, F. (19 de junio del 2019). El stress laboral ya es reconocido por la

OMS. Idealex.press. <https://idealex.press/el-stress-laboral-ya-es-reconocido-por-la-oms/>

Mejía Sánchez, O. A. (2017). La inteligencia emocional y el estrés laboral en la institución financiera Scotiabank – Agencia Tacna, año 2017. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann – Tacna]. Repositorio Institucional Digital – Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann. [http://repositorio.unjbg.edu.pe/bitstream/handle/UNJBG/3486/166\\_2018\\_mejia\\_sanchez\\_oa\\_espg\\_maestria\\_gestion\\_empresarial.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unjbg.edu.pe/bitstream/handle/UNJBG/3486/166_2018_mejia_sanchez_oa_espg_maestria_gestion_empresarial.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Mendoza, G. (2020). Inteligencia emocional y estrés laboral en los trabajadores de una empresa industrial de Lima, 2020 [Tesis de Licenciatura, Universidad César Vallejo de Lima]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/56893/Mendoza\\_LGM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/56893/Mendoza_LGM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Mesa, N. (2019). Influencia de la inteligencia emocional percibida en la ansiedad y el estrés laboral de enfermería. [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1988-348X2019000300010](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1988-348X2019000300010)

Morán, M. (10 de agosto del 2019). Inteligencia emocional será una de las 10 habilidades laborales más demandadas. Antioncoach: business coaching. <https://actioncoach.com.mx/mariainesmoran/inteligencia-emocional-sera-una-de-las-10-habilidades-laborales-mas-demandadas/#:~:text=As%C3%AD%20puedes%20evidenciarlo%20en%20una,ofrecieran%20un%20ascenso%20a%20un>

Noriega, L. (2017). Correlación entre inteligencia emocional y estrés laboral en un grupo de colaboradores del departamento de reclamos: contact center, autos, vida y gastos médicos de una empresa dedicada a la venta de seguros de la ciudad de Guatemala [Tesis para Licenciatura, Universidad Rafael Landívar de

Guatemala]. <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjr/2017/05/43/Noriega-Lesly.pdf>

Organización Internacional del Trabajo (2016). ¿Qué es el estrés relacionado con el trabajo? Estrés en el trabajo: Un reto colectivo (Primera Edición). [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)

Pacheco Velásquez, L. J. (2017). Inteligencia Emocional y Productividad Laboral en la Unidad de Personal del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón en Chimbote-2017 [Tesis para Licenciatura, Universidad César Vallejo de Chimbote]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/10314/pacheco\\_vl.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/10314/pacheco_vl.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Pacheco Arizaca, L. L. Quispe Huamani, S. K. (2018). Relación entre Estrés y Comunicación Organizacional en una empresa retail de la ciudad de Arequipa [Tesis para Licenciatura, Universidad Nacional de San Agustín] <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/6064/PSpaarll.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Patlán, J. (2017). Calidad de vida en el trabajo y estrés laboral. En S. Rodríguez Rubio (ed). Calidad de vida en el trabajo (1.ª ed. pp. 297 – 305). Editorial Manuel Moderno SAC

Pi Munné, A. (2020). Mini – Sapiens de la inteligencia. <https://elbullifoundation.com/convocatorias/pdf/albert3.pdf>

Real Academia Española. (2014). Inteligencia. En Diccionario de la lengua española. Recuperado el 23 de marzo del 2021, de <https://dle.rae.es/cultura?m=form>

Resolución 0126 del 2017 [Universidad César Vallejo] Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo. 23 de mayo del 2017.



- Riaño Montero, A. A. (2016). Estado del Arte Sobre Estrés Laboral Entre los Años 2005 y 2016 [Tesis de Licenciatura, Universidad del Rosario de Colombia]. <https://repository.urosario.edu.co/bitstream/handle/10336/12845/Estado%20del%20arte%20sobre%20estres%20laboral%20entre%20los%20a%c3%b1os%202005%20y%202016.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ruíz Torres, E. M. (2018). Inteligencia emocional y clima laboral en trabajadores de la municipalidad del distrito de Yamón provincia Utcubamba región Amazonas - 2018 [Tesis para Maestría, Universidad César Vallejo de Chiclayo]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/27077/Ruiz\\_TEM.pdf?sequence=4&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/27077/Ruiz_TEM.pdf?sequence=4&isAllowed=y)
- Suárez, A. (2012). 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 [Tesis para Licenciatura, Universidad César Vallejo de Lima]. <https://drive.google.com/file/d/16KooeMfJD1I-nuWBSJgzQSOJz8NzHwf2/view>
- Ugarriza, N. (2001). La evaluación de la inteligencia emocional a través del inventario de BarOn (I-CE) en una muestra de Lima Metropolitana. <https://www.redalyc.org/pdf/1471/147118178005.pdf>
- Valverde, E. (16 de diciembre del 2016). El 78% de los trabajadores peruanos ha tenido estrés laboral, según encuesta. Andina: Agencia peruana de noticias. <https://andina.pe/agencia/noticia.aspx?id=269848>

# **ANEXOS**

## Anexo 1. Operacionalización de la variable

VARIABLE	DEFINICIÓN	DIMENSIONES	DEFINICIÓN	INDICADORES	REACTIVOS	BAREMOS	ESCALA	
<b>ESTRES LABORAL</b>	La OIT (2016) definió el estrés laboral como respuestas físicas y psicológicas del colaborador ante las imposiciones del trabajo.	<b>SUPERIORES Y RECURSOS</b>	Suárez (2012, citado por Arroyo 2020) se centra en un conjunto de personas que se encargan de gestionar y dirigir un área de trabajo o un grupo, además está ligado a las jerarquías que existen en la empresa, en este deben existir recursos básicos, que permitan un mejor funcionamiento de las actividades.	Estilos de dirección y liderazgo	2, 5, 6, 17, 24	<b>Bajo</b> (De ≤26 a 101)	Escala de estrés laboral de la OIT	
				Mejora de las condiciones ambientales de trabajo	3, 4, 15			
				Factores intrínsecos del puesto y temporales del mismo	7, 21			<b>Promedio bajo</b> (103 a 119)
		Gestión de recursos humanos		1	<b>Promedio alto</b> (120 a 128)			
		<b>ORGANIZACIÓN Y EQUIPO DE TRABAJO</b>		Suárez (2012, citado por Arroyo 2020) es un grupo de personas con capacidades que complementan su labor, comprometidas con las funciones y metas de su área que están regidos bajo	Estructura organizacional	10, 11, 12, 13, 16, 20		<b>Alto</b> (129 a ≥157)
					Nuevas tecnologías	25		

			normas y pautas, que influyen en el clima laboral y que permiten a las personas identificarse con la compañía.	Clima organizacional	8, 9, 14, 18, 19, 22, 23			
<b>INTELIGENCIA EMOCIONAL</b>	BarOn (1997) define la inteligencia emocional como un conjunto de habilidades personales, emocionales y sociales y de destrezas que influyen en nuestra habilidad para adaptarnos y enfrentar las demandas y presiones del medio.	<b>INTRAPERSONAL</b>	Incluye el ser consciente de uno mismo, comprender las propias emociones y ser capaz de afirmar las propias ideas y sentimientos. (Baron, 1997)	Comprensión emocional de sí mismo	4, 24, 38	<b>Por mejorar:</b> Menos a168	Inventario de inteligencia emocional de BARON ICE ABREVIADO	
				Asertividad	16.30,50			
				Auto-concepto	26, 35, 52, 58			
				Auto-realización	1, 15, 42, 49, 56			
				Independencia	9, 13, 23, 41, 54			
		<b>INTERPERSONAL</b>	Se dice que se concreta el ser consciente y comprender los sentimientos de los demás, preocuparse por la gente y poder establecer vínculos emocionales estrechos (Baron, 1997)	Empatía	19, 28, 43, 55			<b>Adecuada</b> 169-241
				Relaciones interpersonales	12, 17, 25, 51, 57			
				Responsabilidad social	8, 21, 31, 40, 46			
		<b>ADAPTABILIDAD</b>	Definida como la capacidad de darse cuenta de los propios sentimientos, de ponderar la situación, cambiar los propios sentimientos y	Solución problemas	7, 20, 27, 39			<b>Muy desarrollada</b> 242 a más
				Flexibilidad	6, 11, 37, 45, 60			

	pensamientos. (Baron 1997)		
<b>MANEJO DEL ESTRÉS</b>	Determinada como la capacidad de afrontar nuestro propio estrés y controlar situaciones cargadas emocionalmente (Baron 1997)	Tolerancia al estrés	3, 14, 33, 48
		Control de impulsos	18, 36, 44, 59
<b>ESTADO DE ANIMO GENERAL</b>	Está ligado a factores emocionales, como la capacidad de disfrutar uno mismo y de los demás al sentir, expresar alegría (Baron 1997)	Felicidad	2, 29, 22, 32, 53
		Optimismo	5, 10, 34, 47

## Anexo 2. Matriz de consistencia

### RELACION DEL ESTRÉS LABORAL Y LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN UNA EMPRESA DE CHIMBOTE, 2021

NIVEL	PROBLEMA		OBJETIVOS		HIPÓTESIS		METODOLOGÍA
	GENERAL	ESPECÍFICOS	GENERAL	ESPECÍFICOS	GENERAL	ESPECÍFICOS	
CORRELACIONAL	¿Cuál es la relación de la inteligencia emocional y estrés laboral en trabajadores de una empresa de Chimbote, 2021?	¿Cuál es la relación de la inteligencia emocional y Superiores y Recursos en trabajadores de una empresa de Chimbote, 2021?	Determinar la relación de la inteligencia emocional y estrés laboral en trabajadores de una empresa de Chimbote, 2021	Determinar relación de la inteligencia emocional y Superiores y Recursos en trabajadores de una empresa DE Chimbote, 2021	<b>H1:</b> Existe relación entre la inteligencia emocional y estrés laboral en trabajadores de una empresa de Chimbote, 2021.  <b>H0:</b> No existe relación entre la inteligencia emocional y estrés laboral en trabajadores de una empresa de Chimbote, 2021	<b>H1:</b> Existe relación entre la inteligencia emocional y Superiores y Recursos en trabajadores de una empresa de Chimbote, 2021  <b>H0:</b> No existe relación entre la inteligencia emocional y Superiores y Recursos en una empresa de Chimbote, 2021	<b>ENFOQUE</b> CUANTITATIVO  <b>TIPO</b> BÁSICA  <b>DISEÑO</b> NO EXPERIMENTAL  <b>NIVEL</b> TRANSVERSAL - CORRELACIONAL
		¿Cuál es la relación de la inteligencia emocional y Organización y Equipo de Trabajo en trabajadores de una empresa de Chimbote, 2021?		Determinar relación de la inteligencia emocional y Organización y Equipo de Trabajo en trabajadores de una empresa DE Chimbote, 2021		<b>H1:</b> Existe relación entre la inteligencia emocional y Organización y Equipo de Trabajo en trabajadores de una empresa de Chimbote, 2021  <b>H0:</b> No existe relación entre la inteligencia emocional y Organización y Equipo de Trabajo en trabajadores de una empresa de Chimbote, 2021	

---

¿Cuál es el nivel de la inteligencia emocional en trabajadores de una empresa de Chimbote, 2021?

---

¿Cuál es el nivel de estrés laboral en trabajadores de una empresa de Chimbote, 2021?

---

Determinar el nivel de la inteligencia emocional en trabajadores de una empresa de Chimbote, 2021

---

Determinar el nivel de estrés laboral en trabajadores de una empresa de Chimbote, 2021

---

Proponer un programa de prevención del estrés laboral y promoción de la inteligencia emocional en trabajadores de una empresa de Chimbote, 2021

---

### Anexo 3. Kolmogorov Smirnov

Se tuvo que establecer la prueba de normalidad para conocer las pruebas paramétricas o no paramétricas por ello se pasó a utilizar la prueba de Kolmogorov Smirnov ya que la muestra fue mayor a 50 personas.

#### *Prueba de normalidad de Kolmogorov - Smirnov*

		Estrés laboral	Superiores y Recursos	Organizació n y equipo de trabajo	Inteligencia emocional
N		111	111	111	111
Parámetros normales <sup>a,b</sup>	Media	72,68	32,31	40,37	204,57
	Desv. Desviación	25,992	11,741	14,869	36,835
Máximas diferencias extremas	Absoluto	0,062	,068	0,060	0,102
	Positivo	0,062	,066	0,060	0,102
	Negativo	-0,043	-,068	-0,051	-0,079
Estadístico de prueba		0,062	,068	0,060	0,102
Sig. asintótica(bilateral)		0,200 <sup>c,d</sup>	0,200 <sup>c,d</sup>	0,200 <sup>c,d</sup>	0,006 <sup>c</sup>

Se observó que una de las variables estudiadas no se ajustó a la distribución normal, puesto que el valor p de estrés laboral fue  $p > 0,05$  y respecto a inteligencia emocional su valor  $p < 0,05$ ; concluyendo que la distribución no es normal, por lo tanto, se utilizaron pruebas no paramétricas, en el caso de las correlaciones se utiliza la prueba de Pearson.



#### Anexo 4. Estadístico de las variables y las dimensiones de estrés laboral

		Organización y equipo de trabajo			
		Estrés laboral	Superiores y Recursos	Inteligencia emocional	
Media		72,68	32,31	40,37	204,57
Mediana		71,00	31,00	39,00	196,00
Desv. Desviación		25,992	11,741	14,869	36,835
Varianza		675,585	137,851	221,090	1356,848
Asimetría		,217	,268	,279	,002
Error estándar de asimetría		,229	,229	,229	,229
Curtosis		-,724	-,638	-,654	-,014
Error estándar de curtosis		,455	,455	,455	,455
Rango		106	51	63	205
Percentiles	25	54,00	24,00	28,00	171,00
	50	71,00	31,00	39,00	196,00
	75	93,00	41,00	51,00	237,00

## Anexo 5. Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS

A continuación, deberás responder 25 preguntas en un periodo no mayor a 15 minutos, marcando un aspa (X) en los cuadros del 1 al 7.

Anote **1** si la condición **NUNCA** es fuente de estrés.

Anote **2** si la condición **RARAS VECES** es fuente de estrés.

Anote **3** si la condición **OCASIONALMENTE** es fuente de estrés.

Anote **4** si la condición **ALGUNAS VECES** es fuente de estrés.

Anote **5** si la condición **FRECUENTEMENTE** es fuente de estrés.

Anote **6** si la condición **GENERALMENTE** es fuente de estrés.

Anote **7** si la condición **SIEMPRE** es fuente de estrés.

1. ¿El que no comprenda las metas y misión de la empresa me causa estrés?	1	2	3	4	5	6	7
2. ¿El rendirle informes a mis superiores y a mis subordinados me estresa?	1	2	3	4	5	6	7
3. ¿El que no esté en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo me produce estrés?	1	2	3	4	5	6	7
4. ¿El que el equipo disponible para llevar a cabo mi trabajo sea limitado, me estresa?	1	2	3	4	5	6	7
5. ¿El que mi supervisor no dé la cara por mi ante los jefes me estresa?	1	2	3	4	5	6	7
6. ¿El que mi supervisor no me respete me estresa?	1	2	3	4	5	6	7
7. ¿El que no sea parte de un equipo de trabajo que colabore estrechamente me causa estrés?	1	2	3	4	5	6	7
8. ¿El que mi equipo de trabajo no me respalde en mis metas me causa estrés?	1	2	3	4	5	6	7
9. ¿El que mi equipo de trabajo no tenga prestigio ni valor dentro de la empresa me causa estrés?	1	2	3	4	5	6	7
10. ¿El que la forma en que trabaja la empresa no sea clara me estresa?	1	2	3	4	5	6	7
11. ¿El que las políticas generales de la gerencia impidan mi buen desempeño me estresa?	1	2	3	4	5	6	7
12. ¿El que las personas que están a mi nivel dentro de la empresa tengamos poco control sobre el trabajo me causa estrés?	1	2	3	4	5	6	7
13. ¿El que mi supervisor no se preocupe por mi bienestar me estresa?	1	2	3	4	5	6	7
14. ¿El no tener el conocimiento técnico para competir dentro de la empresa me estresa?	1	2	3	4	5	6	7
15. ¿El no tener un espacio privado en mi trabajo me estresa?	1	2	3	4	5	6	7
16. ¿El que se maneje mucho papeleo dentro de la empresa me causa estrés?	1	2	3	4	5	6	7
17. ¿El que mi supervisor no tenga confianza en el desempeño de mi trabajo me causa estrés?	1	2	3	4	5	6	7

18. ¿El que mi equipo de trabajo se encuentre desorganizado me estresa?	1	2	3	4	5	6	7
19. ¿El que mi equipo no me brinde protección en relación con las injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes me causa estrés?	1	2	3	4	5	6	7
20. ¿El que la empresa carezca de dirección y objetivos me causa estrés?	1	2	3	4	5	6	7
21. ¿El que mi equipo de trabajo me presione demasiado me causa estrés?	1	2	3	4	5	6	7
22. ¿El que tenga que trabajar con miembros de otros departamentos me estresa?	1	2	3	4	5	6	7
23. ¿El que mi equipo de trabajo no me brinde ayuda técnica cuando lo necesito me causa estrés?	1	2	3	4	5	6	7
24. ¿El que no respeten a mis superiores, a mí y a los que están debajo de mí, me causa estrés?	1	2	3	4	5	6	7
25. ¿El no contar con la tecnología adecuada para hacer un trabajo de calidad me causa estrés?	1	2	3	4	5	6	7

## Anexo 6. Reporte de fiabilidad – Alpha de Cronbach

### VARIABLE ESTRÉS LABORAL

#### Estadística de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,954	25

#### Estadística total de elementos

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
EL1	69,32	636,854	,520	,954
EL2	69,55	638,359	,485	,954
EL3	69,79	636,311	,513	,954
EL4	69,41	624,045	,670	,953
EL5	69,87	619,220	,653	,953
EL6	70,05	609,579	,737	,952
EL7	70,01	624,427	,675	,952
EL8	69,90	620,090	,716	,952
EL9	69,78	616,407	,753	,952
EL10	69,68	631,909	,644	,953
EL11	69,66	623,427	,651	,953
EL12	69,84	625,046	,702	,952
EL13	69,93	618,377	,744	,952
EL14	69,73	625,199	,672	,953
EL15	69,55	609,559	,739	,952
EL16	69,33	627,261	,569	,954
EL17	70,08	623,948	,738	,952
EL18	69,90	625,745	,632	,953
EL19	69,92	625,312	,650	,953
EL20	69,76	622,477	,664	,953
EL21	69,66	622,391	,663	,953
EL22	69,98	628,272	,613	,953
EL23	69,83	619,325	,794	,951
EL24	69,83	619,998	,700	,952
EL25	69,85	621,476	,620	,953

## Anexo 7. Carta de autorización de la variable estrés laboral

Psicología al alcance de tus Manos



*“Año del Bicentenario del Perú: 200 años de independencia”*

CARTA DE AUTORIZACIÓN PARA USO  
“ESCALA DE ESTRÉS LABORAL OIT-OMS”

San Martín de Porres, 06 de abril de 2021.

Dirigido a:

- María Alejandra Chávez Rodríguez con DNI: 73112646
- Roxana Karín Maza López con DNI: 44860805

Presente. -

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted para expresarle mi cordial saludo y en respuesta a la carta solicitud de autorización para el uso de la **“ESCALA DE ESTRÉS LABORAL OIT/OMS ADAPTADO A PERÚ 2012”**, elaborada por la Mg. Angela Suarez T.

Se otorga la autorización a las estudiantes del curso de licenciatura en psicología de la universidad César Vallejo identificadas líneas arriba; para el uso y aplicación del instrumento en mención, para sólo fines académicos, y así prosiga con el desarrollo del proyecto de investigación **“La Relación de la inteligencia emocional y el estrés laboral en una empresa de Chimbote, 2021”**.

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

Atentamente,



Mg. Angela Suarez T.

Autora

PsicoPlus- Perú

902290374

## Anexo 8. Inventario de inteligencia emocional de BAR - ON ICE Versión Abreviada

### INSTRUCCIONES

Este cuestionario contiene una serie de frases cortas que permite hacer una descripción de usted. Lea cada una de las frases y seleccione UNA de las cinco alternativas, la que sea más apropiada para usted. Hay cinco respuestas por cada frase.

**1. Rara vez o nunca es mi caso**

**2. Pocas veces es mi caso**

**3. A veces es mi caso**

**4. Muchas veces es mi caso**

**5. Con mucha frecuencia o Siempre es mi caso.**

Marque con un aspa sobre el número que corresponde su elección. Si alguna de las frases no tiene que ver usted, igualmente responda teniendo en cuenta como se sentiría, pensaría o actuaría si estuviera en esa situación. Notará que algunas frases no le proporcionan toda la información necesaria; aunque no esté seguro(a) seleccione la respuesta más adecuada para usted. No hay respuestas "correctas" o "incorrectas", ni respuestas "buenas" o "malas". Responda honesta y sinceramente de acuerdo a cómo es, NO como le gustaría ser, ni como le gustaría que otros lo vieran. NO hay límite de tiempo, pero por favor trabaje con rapidez y asegúrese de responder a TODAS las oraciones

1. Trato de valorar y darle el mejor sentido a mi vida	1	2	3	4	5
2. Es duro para mí disfrutar de la vida.	1	2	3	4	5
3. Sé cómo enfrentar los problemas más desagradables	1	2	3	4	5
4. Me resulta relativamente fácil expresar mis sentimientos	1	2	3	4	5
5. Me siento seguro (a) de mí mismo (a) en la mayoría de situaciones	1	2	3	4	5
6. Me resulta difícil comenzar cosas nuevas	1	2	3	4	5
7. Cuando enfrento una situación difícil me gusta reunir toda la información que pueda sobre ella	1	2	3	4	5
8. Me gusta ayudar a la gente	1	2	3	4	5
9. Cuando trabajo con otros, tiendo a confiar más en sus ideas que en las mías	1	2	3	4	5
10. Soy optimista en la mayoría de las cosas que hago	1	2	3	4	5
11. En general, me resulta difícil adaptarme	1	2	3	4	5
12. Soy una persona bastante alegre y optimista	1	2	3	4	5
13. Prefiero que otros tomen decisiones por mí	1	2	3	4	5
14. Puedo manejar situaciones de estrés sin ponerme demasiado nervioso (a)	1	2	3	4	5
15. He logrado muy poco en los últimos años	1	2	3	4	5
16. Cuando estoy enojado (a) con alguien se lo puedo decir	1	2	3	4	5
17. Me resulta fácil hacer amigos (as)	1	2	3	4	5
18. Soy impulsivo (a) , y eso me trae problemas	1	2	3	4	5

19. Soy bueno para comprender los sentimientos de las personas	1	2	3	4	5
20. Lo primero que hago cuando tengo un problema es detenerme a pensar	1	2	3	4	5
21. A la gente le resulta difícil confiar en mí	1	2	3	4	5
22. Estoy contento (a) con mi vida	1	2	3	4	5
23. Me resulta difícil tomar decisiones por mí mismo (a)	1	2	3	4	5
24. Me resulta difícil expresar mis sentimientos más íntimos	1	2	3	4	5
25. Mis amigos me confían sus intimidades	1	2	3	4	5
26. No me siento bien conmigo mismo (a)	1	2	3	4	5
27. Cuando intento resolver un problema analizo todas las posibles soluciones y luego escojo la que considero mejor	1	2	3	4	5
28. Me detendría y ayudaría a un niño que llora por encontrar a sus padres, aun cuando tuviese algo que hacer en ese momento	1	2	3	4	5
29. Soy una persona divertida	1	2	3	4	5
30. Cuando estoy en desacuerdo con alguien soy capaz de decírselo	1	2	3	4	5
31. Me importa lo que puede sucederle a los demás	1	2	3	4	5
32. Me deprimó	1	2	3	4	5
33. Sé cómo mantener la calma en situaciones difíciles	1	2	3	4	5
34. En general me siento motivado (a) para continuar adelante, incluso cuando las cosas se ponen difíciles	1	2	3	4	5
35. Me siento feliz con el tipo de persona que soy	1	2	3	4	5
36. Tengo reacciones fuertes e intensas que son difíciles de controlar	1	2	3	4	5
37. En general, me resulta difícil realizar cambios en mi vida cotidiana	1	2	3	4	5
38. Soy consciente de lo que me está pasando, aun cuando estoy alterado(a)	1	2	3	4	5
39. Para poder resolver una situación que se presenta analizo todas las posibilidades existentes	1	2	3	4	5
40. Soy capaz de respetar a los demás	1	2	3	4	5
41. Prefiero seguir a otros que ser líder	1	2	3	4	5
42. Disfruto de las cosas que me interesan	1	2	3	4	5
43. Soy sensible a los sentimientos de las otras personas	1	2	3	4	5
44. Soy Impulsivo (a)	1	2	3	4	5
45. Me resulta difícil cambiar mis costumbres	1	2	3	4	5
46. Considero que es muy importante ser un (a) ciudadano (a) que respete la ley	1	2	3	4	5
47. En general tengo una actitud positiva para todo, aun cuando surgen problemas	1	2	3	4	5
48. Creo en mi capacidad para manejar los problemas más difíciles	1	2	3	4	5
49. Trato de aprovechar al máximo las cosas que me gustan y me divierten	1	2	3	4	5

50. Los demás piensan que no me hago valor, que me falta firmeza	1	2	3	4	5
51. Los demás opinan que soy una persona sociable	1	2	3	4	5
52. Estoy contento (a) con la forma en que me veo	1	2	3	4	5
53. Me gusta divertirme	1	2	3	4	5
54. Me parece que necesito de los demás más de lo que ellos me necesitan	1	2	3	4	5
55. Intento no herir los sentimientos de los demás	1	2	3	4	5
56. No tengo una buena idea de lo que quiero en la vida	1	2	3	4	5
57. No mantengo relación con mis amistades	1	2	3	4	5
58. Haciendo un balance de mis puntos positivos y negativos, me siento bien conmigo mismo (a)	1	2	3	4	5
59. Tengo una tendencia a explotar de cólera fácilmente	1	2	3	4	5
60. Si me viera obligado (a) a dejar mi casa actual, me sería fácil adaptarme nuevamente	1	2	3	4	5



## Anexo 9. Reporte de fiabilidad – Alpha de Cronbach

### VARIABLE INTELIGENCIA EMOCIONAL

#### Estadística de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,956	60

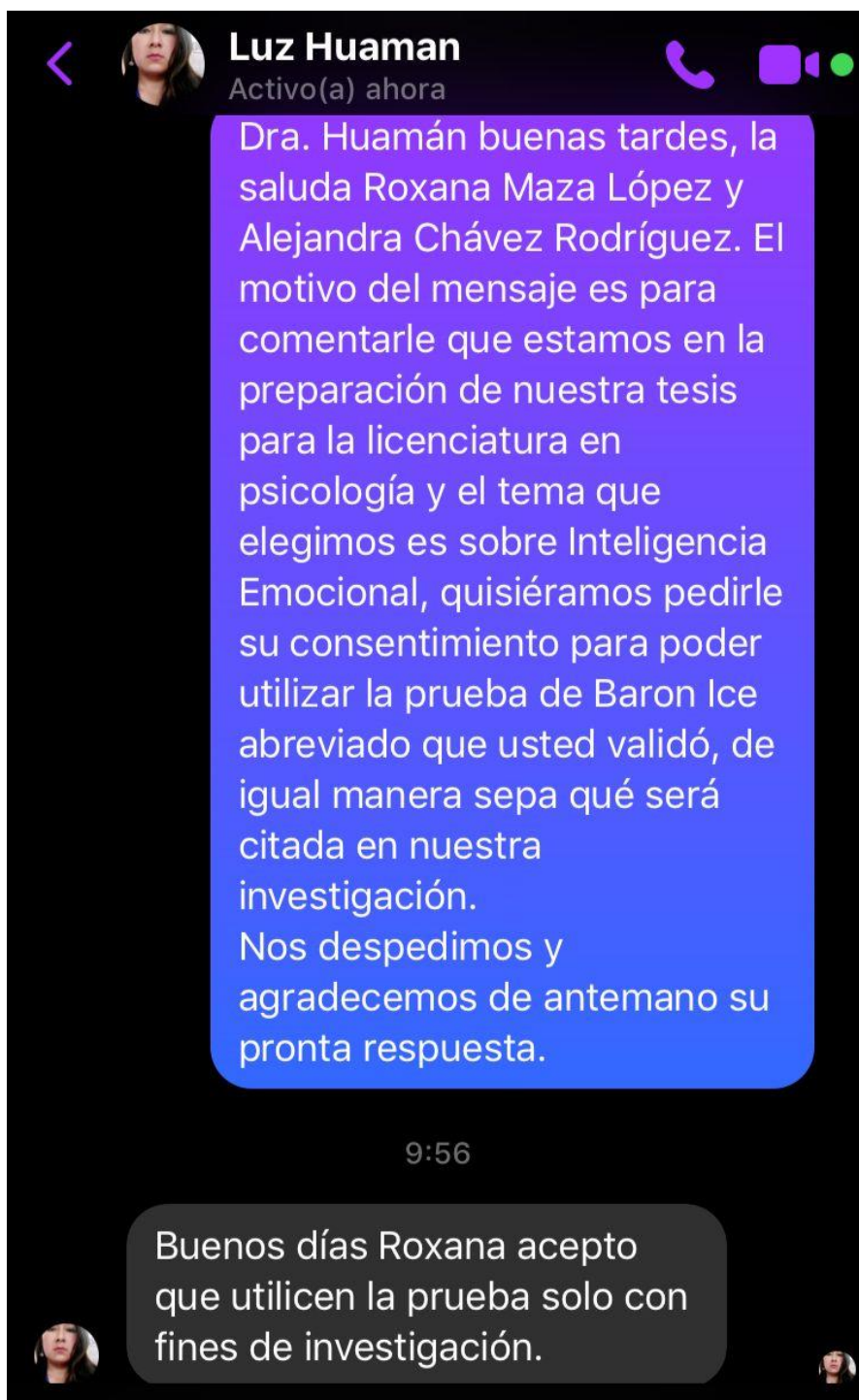
#### Estadística total de elementos

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
IE1	200,93	1318,577	,413	,956
IE2	200,99	1320,136	,471	,955
IE3	201,44	1316,431	,489	,955
IE4	201,63	1324,726	,364	,956
IE5	201,24	1304,458	,613	,955
IE6	201,26	1324,322	,387	,956
IE7	201,17	1308,161	,559	,955
IE8	200,72	1313,203	,587	,955
IE9	201,32	1348,236	,097	,957
IE10	201,12	1313,886	,496	,955
IE11	201,06	1309,623	,490	,955
IE12	201,18	1305,531	,618	,955
IE13	200,71	1319,571	,491	,955
IE14	201,69	1320,542	,437	,955
IE15	201,18	1328,985	,292	,956
IE16	201,53	1321,833	,397	,956
IE17	201,30	1314,084	,457	,955
IE18	201,04	1327,181	,333	,956
IE19	200,97	1299,954	,714	,954
IE20	201,15	1309,422	,610	,955
IE21	200,97	1320,881	,375	,956
IE22	201,25	1300,045	,673	,955
IE23	200,88	1316,268	,488	,955
IE24	201,53	1339,651	,181	,957
IE25	201,20	1313,815	,492	,955

IE26	200,95	1299,343	,644	,955
IE27	201,10	1313,326	,485	,955
IE28	200,92	1305,548	,602	,955
IE29	201,16	1312,083	,552	,955
IE30	201,21	1316,220	,532	,955
IE31	201,05	1320,779	,378	,956
IE32	201,15	1312,676	,539	,955
IE33	201,50	1307,961	,629	,955
IE34	201,33	1300,042	,693	,955
IE35	201,13	1296,311	,710	,954
IE36	201,05	1315,124	,452	,955
IE37	201,20	1323,433	,408	,956
IE38	201,41	1320,063	,433	,956
IE39	201,16	1301,064	,663	,955
IE40	200,86	1299,463	,645	,955
IE41	201,32	1312,327	,453	,955
IE42	201,05	1290,506	,745	,954
IE43	201,20	1299,124	,695	,955
IE44	201,10	1328,636	,325	,956
IE45	201,21	1332,257	,256	,956
IE46	200,98	1298,909	,644	,955
IE47	201,16	1307,810	,622	,955
IE48	201,17	1303,489	,674	,955
IE49	200,91	1301,901	,677	,955
IE50	201,21	1309,948	,470	,955
IE51	201,04	1313,599	,489	,955
IE52	201,23	1297,036	,713	,954
IE53	201,09	1300,483	,640	,955
IE54	201,22	1327,262	,345	,956
IE55	201,32	1314,021	,421	,956
IE56	200,89	1299,879	,606	,955
IE57	201,09	1333,192	,227	,956
IE58	201,08	1303,512	,600	,955
IE59	201,17	1309,307	,498	,955
IE60	201,38	1312,383	,487	,955

---

## Anexo 10. Carta de autorización de la variable de inteligencia emocional





Persona

ISSN: 1560-6139

dalvarez@correo.ulima.edu.pe

Universidad de Lima

Perú

Ugarriza, Nelly

La evaluación de la inteligencia emocional a través del inventario de BarOn (I-CE) en una muestra de

Lima Metropolitana

Persona, núm. 4, 2001, pp. 129-160

Universidad de Lima

Lima, Perú

Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=147118178005>

- ▶ [Cómo citar el artículo](#)
- ▶ [Número completo](#)
- ▶ [Más información del artículo](#)
- ▶ [Página de la revista en redalyc.org](#)

redalyc.org

Sistema de Información Científica

Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal

Proyecto académico sin fines de lucro, desarrollado bajo la iniciativa de acceso abierto

## Anexo 11. Carta de presentación a la empresa

"DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES"  
"AÑO DEL BICENTENARIO DEL PERÚ: 200 AÑOS DE INDEPENDENCIA DEL PERÚ"



Chimbote, **01 MAR. 2021**

CARTA JSCH-2021- 053

Señorita  
Mag. Edith Honorina JARA Ames  
Coordinadora de PE de Psicología  
UCV Campus Lima Ate  
Ciudad.-

Asunto: Realización de Trabajo de Investigación

Referencia: a) Su Carta S/N, de fecha 1 de marzo del 2021

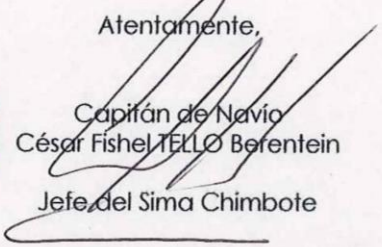
Tengo el agrado de dirigirme a Ud., para saludarlo muy cordialmente y, en relación al documento de la referencia, mediante el cual solicita facilidades para realizar trabajo de investigación relacionada al tema "La relación del estrés laboral y la inteligencia emocional en una empresa de Chimbote, 2021", a ser realizado por las personas de María Alejandra CHAVEZ Rodríguez, identificada con DNI N° 73112646 y Roxana Karin MAZA López, identificada con DNI N° 44860805, alumnas del ciclo XI de Programa de Estudios de Psicología de la Universidad César Vallejo Filial Lima.

Al respecto, hago de su conocimiento que esta Jefatura luego de la evaluación efectuada es de opinión favorable a la realización de dicho de trabajo de investigación con fines netamente académicos y brindará las facilidades que requieran las citadas estudiantes.

Sin otro particular, hago propicia la ocasión para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración y deferente estima.

Atentamente,



  
Capitán de Navío  
César Fishel TELLO Berentein  
Jefe del Sima Chimbote

## Anexo 12. Formulario de aplicación de encuesta, para la recolección de datos

*Inteligencia emocional y estrés laboral en una empresa de Chimbote 2021*

<https://docs.google.com/forms/d/1DBH4NPJ6x9NQSd2bjDDQKwlpouUTgDiuyzzgVex67k0/edit>

Sección 1 de 3

### Cuestionario de estrés laboral de OIT – Inventario de Inteligencia Emocional de Ba- ron Ice

Estas pruebas tienen como objetivo medir los niveles de estrés laboral e inteligencia emocional. Se le pide que responda con la mayor veracidad posible.

Doy mi consentimiento de que se me aplique el inventario de Estrés Laboral de OIT e Inteligencia <sup>\*</sup> Emocional de Ba-ron Ice para recopilar información de la investigación, marcando esta opción. Así mismo estoy al tanto de que estas pruebas son anónimas, no se revelarán mis datos personales y estoy dispuesto a marcar todos los ítems y preguntas de forma sincera.

Si

No