



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**

**ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

**Inteligencia emocional y estrés laboral en trabajadores del  
área de logística de una institución policial, Lima - 2021**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Psicología

**AUTORA:**

Rodríguez Ayala, Lina (ORCID: 0000-0002-0458-677X)

**ASESORA:**

Mgtr. Padilla Carrasco, Lily Margarita (ORCID: 0000-0001-8032-5582)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Desarrollo Organizacional

LIMA - PERÚ

2021

## **Dedicatoria**

A las personas que de una u otra manera me apoyaron incondicionalmente y en especial a mi familia por ser mi fuente de inspiración para la obtención de una de mis metas.

## **Agradecimiento**

A Dios que llena mi vida de fe, de forma muy especial a toda mi familia por estar siempre conmigo, mi agradecimiento a todo el personal administrativo de la División de logística de la PNP, por permitirme realizar el proceso de investigación en su institución. De igual modo mi agradecimiento a la Universidad Cesar Vallejo y en especial a la Mg. Padilla Carrasco Lily Margarita por su dedicación, paciencia y conocimientos que me brindo como profesional.

## Índice de contenidos

Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Índice de tablas .....	v
Resumen .....	vi
Abstract .....	vii
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	6
III. METODOLOGÍA .....	16
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	16
3.2. Variables y operacionalización .....	16
3.3. Población, muestra y muestreo .....	17
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	19
3.5. Procedimientos .....	21
3.6. Métodos de análisis de datos .....	22
3.7. Aspectos éticos .....	22
IV. RESULTADOS .....	24
V. DISCUSIÓN .....	33
VI. CONCLUSIONES .....	39
VII. RECOMENDACIONES .....	41
REFERENCIAS .....	42
ANEXOS .....	48

## Índice de tablas

Tabla 1 Relación entre la inteligencia emocional y el estrés laboral .....	24
Tabla 2 Relación entre la atención emocional y los superiores y recursos .....	25
Tabla 3 Relación entre la atención emocional y la organización y equipo de trabajo.....	26
Tabla 4 Relación entre la claridad emocional y los superiores y recursos .....	27
Tabla 5 Relación entre la claridad emocional y la organización y equipo de trabajo .....	28
Tabla 6 Relación entre la reparación emocional y los superiores y recursos ...	29
Tabla 7 Relación entre la reparación emocional y la organización y equipo de trabajo.....	30
Tabla 8 Análisis descriptivo de la inteligencia emocional y sus dimensiones..	31
Tabla 9 Análisis descriptivo del estrés laboral y sus dimensiones .....	32

## Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar la relación entre inteligencia emocional y estrés laboral en trabajadores del área de logística de una institución policial. La investigación tuvo una metodología de tipo básica, con un diseño no experimental, se contó con una muestra que estuvo conformada por 147 trabajadores, aplicando como técnica la encuesta y se utilizaron dos instrumentos, el primero fue el cuestionario TMMS-24 propuesto por Mayer y Salovey, adaptado por Chang (2017), El segundo cuestionario es la escala de estrés laboral de la OIT-OMS, adaptada por Suarez (2013) Los resultados muestran que existe una relación significativa inversa media entre las dos variables de estudio al contar con un p-valor menor a 0.05, con un coeficiente de -0.398. Finalmente, se concluye que una menor inteligencia emocional conlleva a generar mayor estrés laboral.

**Palabras clave:** Inteligencia emocional, estrés laboral, trabajadores de la División de logística de la Policía Nacional.

## **Abstract**

The general objective of the present investigation was to determine the relationship between emotional intelligence and work stress in workers in the Logistics área of a Police institution. The research had a basic type methodology, with a non-experimental design, there was a sample that consisted of 147 workers, applying the survey as a technique and using two instruments, the first was the TMMS-24 questionnaire proposed by Mayer and Salovey, adapted by Chang (2017), The second questionnaire is the ILO-WHO work stress scale, adapted by Suarez (2013). The results show that there is a mean inverse significant relationship between the two study variables by having a p-value less than 0.05, with a coefficient of -0.398. Finally, it is concluded that lower emotional intelligence leads to greater work stress.

**Keywords:** Emotional intelligence, work stress, workers of the Logistics Division of the National Police.

## I. INTRODUCCIÓN

El desempeño laboral requiere de la conjunción de habilidades cognitivas y emocionales que permitan al individuo analizar su entorno y tomar las mejores decisiones. La inteligencia emocional es cada vez más importante para comprender los resultados individuales, Sanchez y Bresó (2020) expresan que, dado que muchos factores pueden afectar la productividad laboral de los empleados, tanto los relacionados con la fuerza laboral, así como los factores relacionados con el entorno de la empresa y la política general del gobierno (Rivai et al., 2018).

La presencia de estos factores en el plano internacional es explicada por Moreira (2017) cuya investigación se centró en mostrar la importancia de la inteligencia emocional en las organizaciones, dado que el profesional debe desarrollar su capacidad para controlar sus impulsos, gestionar sus emociones y actuar con coherencia, siendo inteligente en la dirección del trabajo, proporcionando una mejora continua en las relaciones entre miembros del equipo, partes interesadas y la organización. De esta forma, la inteligencia emocional es percibida como una herramienta estratégica, un diferencial competitivo, aprendido y desarrollado a lo largo de la vida para proporcionar conocimientos sobre sentimientos y emociones, a través de la comprensión del comportamiento característico de la naturaleza humana, que se utiliza en la gestión de recursos humanos para extraer el máximo potencial de trabajo de las personas y grupos que culminan en su finalización con éxito.

A si mismo Goleman (2016), en su libro “La Inteligencia Emocional de la Empresa”, menciona que si bien es cierto que las empresas necesitan cambios sustanciales y si en estas intervenciones se deja de lado el ingrediente humano, nada de ello funcionará tanto como debería, ya que estas intervenciones por sí solas, no podrían dar solución a los problemas organizacionales, recomienda también revisar el orden de valores para anteponer a la Inteligencia emocional de manera precisa en las contrataciones, capacitaciones, desarrollo, evaluación del desempeño y ascensos de los trabajadores. En la actualidad las organizaciones para garantizar un rendimiento saludable y decidir a quien se contratará y a quien no, o quien permanecerá o simplemente dejarlos ir, no solo

tendrán presente como normas del trabajo, la inteligencia, la preparación y la experiencia laboral, si no también, el cómo nos manejamos con nosotros mismos y con los demás.

Según la OIT (2016) en las naciones industrializadas, los individuos están más relacionados con aspectos como el estrés laboral y la forma de manejarlo, muy a pesar de que el problema puede persistir y al mismo tiempo ha ido aumentando dentro de la Unión Europea. No obstante, en algunas naciones en vías de desarrollo hay un desconocimiento en cuanto al tema y no se encuentran consientes de la gran importancia que posee el lidiar con el estrés laboral. Ante esto, Mejía et al. (2020), que según la Organización Mundial de la Salud (OMS) que en América Latina hay pocos estudios que profundicen por completo las diferencias conductuales y culturales, mismas que van a variar según la región sumando dificultades que pueden controlar los demás riesgos laborales, lo que establece que hay poca conciencia en cuanto a los aspectos que son de importancia, como lo son el estrés laboral y la forma de combatirlo.

En este mismo contexto, el estrés que se ha relacionado con la actividad laboral tiene lugar cuando las exigencias que posee el trabajo exceden las capacidades, las necesidades del trabajador o cuando las habilidades y el conocimiento del trabajador o grupo no puedan enfrentarse a las exigencias, peor aún si éstas no coinciden con las expectativas de la cultura organizativa que posee una empresa (OIT, 2016).

En este sentido, Goleman (2016), manifiesta que bajo un mismo contexto de la vida laboral, donde una persona podría verse amenazada o intimidado, para otra será visto como un reto o desafío reconfortante y solo con los apropiados recursos emocionales podríamos restablecer y revertir esta situación de manera adecuada, lo cual permite a las personas afrontar con energía y tomarlo como un desafío para seguir adelante; nos ayuda a comprender determinados contextos y adaptarse emocionalmente ante circunstancias de estrés, es ahí donde radica la relación entre la inteligencia emocional y el estrés laboral.

Lizama (2021) puso en evidencia la información referente a 2,050 peruanos cuyos resultados del estudio han reflejado que al menos un 70% de los

trabajadores encuestados peruanos, sufren de estrés laboral, al mismo tiempo que el 71% ha mostrado que el estrés ha generado en ellos síntomas de depresión laboral, siendo entre los principales motivos que ha generado que los peruanos sufran de estrés laboral crónico. Además, un 39% de ellos ha dicho que guarda relación con el tipo de trabajo, el 27% afirma que se relaciona con el desempleo y un 18% con las responsabilidades que poseen. Tan solo el 29% de los individuos que han dado respuesta a las preguntas del sondeo han asegurado no haber tenido depresión por el estrés laboral crónico.

Debido a estos problemas surge la pregunta ¿Cuáles son los valores fundamentales reflejados es el marco legal respecto del estrés relacionado con el trabajo y la salud mental en el trabajo?, la OIT (2016) refieren tres principios esenciales: (i) el trabajo se debe realizar en un medio ambiente seguro y saludable; (ii) las condiciones de trabajo deben ser coherentes con el bienestar y la dignidad humana de los trabajadores; (iii) el trabajo debe ofrecer posibilidades reales para el logro personal, la autorrealización y el servicio a la sociedad.(p.12).

En esta perspectiva los trabajadores del área de Logística de una institución policial, se encargan de planificar, organizar, ejecutar y controlar el desarrollo de las actividades del Sistema Administrativo de Abastecimiento para atender los requerimientos de la Unidad Ejecutora, así como de aquellos órganos y unidades de la Policía Nacional del Perú que lo soliciten, para el cumplimiento de las funciones operativas de la Institución Policial. estableciendo términos y condiciones para la obtención de estos bienes y/o servicios, también se ocupan de seleccionar a aquellos proveedores que cumplan con dichas especificaciones, en este que hacer diario presentan deficiencias en la calidad de atención al usuario interno, también tienen múltiples deficiencias en la gestión administrativa, ocasionando procesos Administrativos lentos, razón por la cual usualmente discuten a la hora de presentarse problemas o errores en los distintos procedimientos, esto posiblemente se deba a un inadecuado manejo de sus emociones y sentimientos, perjudicándolos a la hora de tomar decisiones, por lo tanto podría repercutir en el trato o actitud de los jefes superiores hacia el resto de los trabajadores, probablemente estos inconveniente los lleve a situaciones estresantes a los trabajadores de esta institución policial.

Es necesario entender que no abordar la problemática presente y la posible relación entre ambas causará un desapego emocional entre el trabajador, sus emociones y el trabajo que desarrolla, siendo esto el causante de problemas en la institución y con el equipo que labora, por tal motivo ha llevado al interés del investigador por desarrollar el presente estudio y, por tanto, ha dado el surgimiento a la siguiente interrogante ¿Existe relación entre Inteligencia emocional y estrés laboral en los trabajadores del área de logística de una institución policial? Entendiendo que la resolución de esta ha podido ofrecer una visión más clara sobre el desempeño laboral, el nivel de estrés del mismo y la relación que existe con la inteligencia emocional, siendo esta la base de la realidad problemática del presente estudio.

A partir de lo mencionado, la investigación presenta una justificación teórica pues mediante los resultados obtenidos permite reforzar e incrementar el conocimiento respecto a las variables estudiadas, así como tener una mayor comprensión del comportamiento de las variables. También presenta una justificación metodológica pues ha permitido emplear instrumentos validados tanto sobre inteligencia emocional como de estrés laboral, y comprobar su capacidad de evaluación en escenarios similares. Mientras que de manera práctica el estudio permitió tener un panorama más amplio e identificar cual es la situación actual de los trabajadores respecto a su capacidad para gestionar y comprender sus emociones a partir a sus actividades cotidianas en el trabajo y como ello se refleja en torno a la generación de estrés. Finalmente, el estudio es relevante, porque clarifica el escenario respecto al estado situacional que presentan los trabajadores de esta institución policial, sobre todo del área de logística, lo que, a su vez, con los resultados expuestos, la institución pueda establecer lineamientos o mejores políticas a fin de buscar reducir los niveles de estrés en los trabajadores o potenciar sus niveles de inteligencia emocional.

Con la función de dar respuesta a la interrogante mencionada antes, se plantea como objetivo general: Determinar la relación entre Inteligencia emocional y estrés laboral en trabajadores del área de logística de una institución policial, Lima - 2021. De igual manera, los objetivos específicos: Determinar la relación entre atención emocional y superiores y recursos en trabajadores del área de logística de una institución policial, Lima - 2021, Determinar la relación entre la

atención emocional y Organización y equipo de trabajo en trabajadores del área de logística de una institución policial, Lima - 2021, Determinar la relación entre la Claridad emocional y Superiores y recursos en trabajadores del área de logística de una institución policial, Lima - 2021, Determinar la relación entre Claridad emocional y Organización y equipo de trabajo en trabajadores del área de logística de una institución policial, Lima - 2021, Determinar la relación entre reparación emocional y recursos en trabajadores del área de logística de una institución policial, Lima - 2021, Determinar la relación entre reparación emocional y Organización y equipo de trabajo en trabajadores del área de logística de una institución policial, Lima - 2021.

Finalmente, la investigación posee como hipótesis general: Existe relación entre Inteligencia emocional y estrés laboral en trabajadores del área de logística de una institución policial, Lima - 2021 y No existe relación entre Inteligencia emocional y estrés en trabajadores del área de logística de una institución policial, Lima – 2021.

## II. MARCO TEÓRICO

Es necesario presentar estudios, para poder realizar un análisis de los resultados de diferentes autores en similares contextos, de tal forma a continuación se presentan las siguientes investigaciones:

Acurio y Morejón (2016), cuyo objetivo general es identificar la relación entre inteligencia emocional y estrés laboral en militares de la brigada de caballería 11 galápagos de Riobamba. Ecuador, con una muestra de 50 militares, a nivel metodológico fue de enfoque cuantitativo, de alcance descriptivo, no experimental y de corte transversal, para ello utilizaron el test de inteligencia emocional global y el Cuestionario de estrés laboral de la OIT-OMS, concluyeron que los 50 militares (100%) presentaron grado intermedio de Inteligencia Emocional y que 26 militares (52%) presentaron alto nivel de estrés, partiendo de los dos objetivos específicos, se puede determinar que: Un alto porcentaje de militares ingresa a la institución castrense sin vocación y/o motivaciones funcionales.

Galindo (2018), cuyo objetivo general es identificar la correlación entre el nivel de inteligencia emocional y el estrés laboral en los empleadores de una compañía textil, ubicada en la región industrial de Atlacomulco, México, con una muestra de 90 empleados operarios de los cuales 64 son mujeres y 26 hombres; el estudio contó con un diseño de tipo no experimental transversal y de nivel correlacional; para ello aplicaron la escala de inteligencia emocional de TMMS 24 y el cuestionario de estrés laboral (Job Stress Survey JSS) de Spielberger y Vangg 2010. Se concluye que la correlación establecida entre inteligencia emocional y estrés laboral es significativa, de modo que, ante una menor regulación de las emociones, se presentará un mayor nivel de estrés laboral.

Molina y García (2018) cuyo objetivo general Instituir la correlación que se presenta entre el estrés laboral y el área afectiva en los docentes de la Universidad Técnica de Manabí. Ecuador; contó con una muestra de 32 docentes, a nivel metodológico, fue del tipo comparativo, cuantitativo y descriptivo, aplicaron los instrumentos sobre el estrés laboral de OIT-OMS y para detectar el grado de afectividad la adaptación de la prueba de Woodworth, los resultados mostraron que los niveles de estrés corresponden al tipo moderados

y casi controlados en el docente. Concluyendo así que hay una correlación entre la variable estrés laboral y la variable área afectiva en los docentes, resultando que, a menor nivel de agotamiento, menores dificultades en el campo de las emociones y los sentimientos.

Nanda y Randhawa (2020) cuyo objetivo general es revisar la literatura existente relacionada con la Inteligencia Emocional (EI), Equilibrio entre la vida personal y laboral (WLB) y el para construir un modelo representando las relaciones entre estas variables. India. A nivel metodológico es de tipo descriptiva. Los principales resultados que se mostraron proponen que la inteligencia emocional ha sido un constructo vital, el cual impacta en equilibrio entre la vida personal y laboral, así como en diferentes dimensiones del bienestar relacionado con el trabajo. Además, también proponemos que equilibrio entre la vida personal y laboral media la relación entre la inteligencia emocional y el bienestar relacionado con el trabajo. En conclusión, la inteligencia emocional tiene una relación directa con sus dimensiones, a saber, la satisfacción laboral, el compromiso laboral y el estrés laboral.

Morales y Palomino (2017), el objetivo general fue determinar la forma en que la inteligencia emocional está relacionada con el estrés laboral en los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga, con una muestra de 135 trabajadores; la metodología fue de tipo aplicada, descriptiva-correlacional, con un diseño no experimental, transversal y retrospectivo, cuyos instrumentos fueron cuestionarios, conformados por 14 ítem relacionado a las dimensiones e indicadores de las variables del estudio. Concluyendo de ese modo que la inteligencia emocional se relaciona en gran manera con el estrés laboral de los empleados.

Mejía (2018), cuyo objetivo general fue determinar la relación entre la inteligencia emocional y el estrés laboral en la Institución Financiera Scotiabank – Agencia Tacna, La muestra estuvo conformada por 42 trabajadores, la metodología fue de tipo básica y correlacional, Los instrumentos que utilizaron un cuestionario para analizar el nivel de inteligencia emocional y Un cuestionario para identificar el nivel de estrés laboral que caracteriza al personal, concluyeron que existe una relación inversa y significativa entre la inteligencia emocional y el estrés laboral,

lo cual implica que una mejora en el nivel de inteligencia emocional del personal generaría una disminución en su nivel de estrés.

López (2019), El objetivo general fue evaluar la relación entre el estrés laboral y la inteligencia emocional en los millennials de empresas privadas de Lima, la muestra se conformó por 80 trabajadores, a nivel metodológico la investigación tuvo un enfoque cuantitativo y un diseño transversal los instrumentos que utilizaron fueron Inteligencia Emocional de Bar-On (I-CE) y el Cuestionario de Estrés Laboral de la OIT-OMS, concluyendo que existe una correlación negativa moderada entre inteligencia emocional y estrés laboral, al mismo tiempo presenta una diferencia significativa en cuanto al estrés laboral de acuerdo con el sexo, siendo las mujeres las que presentan un mayor nivel de estrés.

Jauregui (2019), cuyo trabajo se titula, Inteligencia emocional y estrés laboral en los colaboradores de un área de Comisión de Protección al Consumidor, Lima, 2019, con una muestra de 50 colaboradores, la metodología fue aplicada, No experimental – transversal de enfoque Cuantitativo, el instrumento que utilizaron fue el cuestionario de (escala de Likert). Concluyeron que existe una relación negativa considerable (- 0,746) entre la inteligencia emocional y el estrés laboral en los colaboradores de un área de Comisión de protección al Consumidor, Lima, 2019.

Guitérrez (2018), en su estudio Inteligencia emocional y estilos de afrontamiento en estudiantes de la Escuela de Educación Superior Técnico Profesional de la Policía Nacional del Perú de Lima Metropolitana, con un estudio no experimental – correlacional y con una muestra de 333 participantes a quienes se les aplicó la escala de Inteligencia Emocional de R. Barón (1997) y el cuestionario de estrategias de Afrontamiento al Estrés (COPE). Los resultados demostraron con la prueba estadística una significancia de 0.000 y un coeficiente de 0.306, lo cual demostró la existencia de una relación significativa entre la inteligencia emocional y los tipos de afrontamiento del estrés dentro de la entidad policial en estudio.

Eyzaguirre y Tipacti (2021), cuyo objetivo general fue determinar la Inteligencia emocional y estrés laboral en el personal de recursos humanos en una clínica de salud ocupacional Ica-2020, con una muestra de 100 trabajadores, la

metodología fue de tipo Básica y diseño no experimental, de corte transversal, descriptivo-correlacional y enfoque cuantitativo, los instrumentos que utilizaron fueron, la Escala de estrés laboral de la OIT-OMS. y Trait Meta-Mood Scale 24 (TMMS), concluyeron que existe una relación significativa directa y baja entre la inteligencia emocional y estrés laboral, esta asociación demuestra que en aquellos individuos donde el estrés laboral es elevado la inteligencia emocional tiende a ser baja.

Dentro de la revisión teórica efectuada no solo fue necesario evaluar estudios previos sino presentar las teorías y conceptos relacionados con las variables de estudio. Ahora bien, la Inteligencia Emocional (IE) se ha tratado mucho más allá y Mesa (2019) establece que esto implica una gestión adecuada de cada una de las emociones que hacen posible que el individuo pueda afrontar de manera adecuada los imperativos que se presentan en la vida, de modo que, ésta ayuda en la comprensión de los mecanismos de adaptación emocional ante las distintas situaciones que generan estrés, dándole así la capacidad a cada persona de desarrollarse y manejar la presencia de esta Inteligencia Emocional en beneficio personal.

Martínez (2013) en estudios reciente ha podido demostrar que la inteligencia emocional es uno de los elementos del liderazgo, por lo que, cualquier individuo que sea carente de ésta y aún si cuenta con todo el entrenamiento de una mente analítica y un gran número de ideas, no va a ser un gran líder, ni desarrollar o desempeñar sus actividades a un nivel más profesional y personal lo que se debe a una falta de entendimiento en las emociones y bienestar del resto.

A partir de lo mencionado, en la actualidad la expresión de inteligencia emocional en una analogía de salud mental y felicidad, siendo que Nanda y Randhawa (2020) mencionan que a partir de las diferentes conceptualizaciones que se dan sobre la inteligencia emocional, estas están enfocadas en las características y las diferentes capacidades que tiene cada individuo, por lo que se obtuvo a la generación de cuatro teorías de investigación que mayor interés han causado; Gardner (1983) Bar-On (1988), Salovey y Mayer (1997) y por último Goleman (1995). Dichos estudios teóricos se han basado en las capacidades y habilidades de su interés. En el caso de Gardner (1983) psicólogo de Harvard, propuso un

modelo de Inteligencia Múltiples, donde no solo incluyen las aptitudes verbales y matemáticas, sino también el propio mundo interior y la habilidad social.

Seguiría el estudio de Bar-On (1988), esta teoría estaba basada en cinco factores que forman parte de la Inteligencia Emocional: intrapersonal, interpersonal, adaptación, el manejo del estrés y el estado de ánimo general, (López, 2019), mismas que al encontrarse en conjunto influyen en la capacidad que poseen las personas de hacer frente a las exigencias medioambientales de manera eficaz.

Salovey y Mayer ellos desarrollaron un modelo que posee una perspectiva cognitiva, de modo que se destacan las aptitudes específicas mentales para la clasificación y reconocimiento de las diversas emociones calificando entre las diversas destrezas con las que se puede ser consciente de las emociones propias, además de la capacidad para poder regularlas (López, 2019).

Ahora bien, en el caso de la teoría expuesta por Goleman en 1995 presenta un conjunto de habilidades afectivas y cognitivas estableciendo cinco dimensiones de la inteligencia emocional, como lo son: el autoconocimiento, la autorregulación, la motivación, la empatía y las habilidades sociales, que posteriormente (López, 2019), Goleman (2016) adapta estas dimensiones en una versión más sencilla, para entender mejor que valioso son estos talentos en el trabajo, el cual se tendrá en cuenta para fines de nuestro estudio, este autor menciona que la inteligencia emocional es la que ha de determinar el potencial para poder aprender cada una de las habilidades que se encuentran fundamentadas en cinco aptitudes básicas emocionales y sociales: a) Conocimiento de uno mismo; es tener seguridad de uno mismo saber que sentimos en un momento dado, utilizándolo para orientar la toma de decisiones. b) Autorregulación; restablecerse de las angustias emocionales, manejar nuestras emociones de tal manera de posibilitar la tarea entre manos, en lugar de estropearlo, siendo cuidadoso en pos de los objetivos. c) Motivación; tener prioridad a nuestras preferencias para lograr los objetivos y así tomar decisiones acertadas y ser efectivos ante las frustraciones y obstáculos. d) Empatía; caracterizada por ponerse en el lugar del otro, capacidad de percibir lo que sienten los demás y ver las cosas desde su perspectiva, cultivando afinidad con las personas. e) Habilidades sociales; manejar las emociones utilizando estas,

para persuadir, dirigir, negociar y resolver disputas en el trabajo en equipo, interpretando de manera adecuada las situaciones y las redes sociales.

Es partiendo de todas las teorías y definiciones que se puede establecer los diversos modelos y su importancia, mismos que buscan defender la existencia de diversas habilidades que deben cumplir las personas, y lo importante que estas son para “triunfar” en la vida. En la actualidad su importancia ha tomado más valor en los trabajos y como esta ayuda en el constructo del ambiente que rodea a los trabajadores, jefes y el mismo lugar de trabajo.

Ahora bien, los cuatro modelos de teorías que se fueron ofrecidos: Gardner, Bar-On, Salovey y Mayer y Goleman, el análisis y evaluación de la inteligencia emocional se haría a través de dimensiones e indicadores que dan la posibilidad de reconocer, percibir y regular las emociones junto con las capacidades para facilitar el uso en la toma de decisiones y su expresión en los diversos ambientes. En tal sentido:

La dimensión de atención emocional hace referencia al hecho de que estás emociones son manejadas con el de producir crecimiento tanto en el aspecto personal como en el de otros Mejía (2018), entendiendo así que esta habilidad es usada para poder estar en contacto con los sentimientos y emociones, de manera que los eventos emocionales funcionan para la asistencia del proceso intelectual.

La dimensión claridad emocional, se basa en comprender la emoción a través del empleo del conocimiento emocional adquirido con el desarrollo, pudiendo entonces aplicar el indicador de percepción de emociones, mismo que se basa en percibir y discriminar entre los sentimientos que posean.

Por último, se encuentra la dimensión reparación emocional, que se basa en la regulación de las emociones negativas por positivas (como su indicador) en el que se es consciente aquellas emociones capaces de suscitar el crecimiento emocional e intelectual Mejía (2018).

De acuerdo con Díaz y Mora (2014) la inteligencia emocional abarca de manera compleja las emociones y refiere además que esta no es mero reflejo de la cognición, es decir, están vinculadas con el procesamiento de información, así

como el manejo de habilidades emocionales; en este sentido, las personas que tienen escasas habilidades o desajustes emocionales son más propensas a desarrollar estrés a partir de las dificultades emocionales que pueden presentar, dado que, no emplean de manera correcta las habilidades emocionales que hacen posible el enfrentarse a las dificultades y con esto poder disminuir los factores de estrés. En base a ello, se puede referir que la inteligencia emocional es un elemento que predice los bienes psicológico y físico, así como un elemento importante en la reducción de los factores de estrés.

Ahora bien, López (2019) el principal inconveniente para la salud de todos los trabajadores es el estrés, dado que este es el conjunto de respuestas a diversos aspectos que se presentan en la organización o entorno de trabajo, ya se decía que este es la respuesta que da el individuo ante una situación que evalúa como amenaza, la misma que ha de actuar como las variables internas y externas.

En ese caso González et al. (2020) han establecido que una persona estresada puede llegar afectar a la organización y todos sus compañeros en totalidad, considerando que existen factores ambientales que contagian el clima del funcionamiento empresarial, siendo este un factor crucial en el ambiente de trabajo y en cómo esta persona puede afrontar los distintos retos que se presenten.

En tal sentido López (2019) indica que La falta de este factor y las circunstancias que rodean al estrés laboral poseen consecuencias severas en los empleados, siendo este un factor relevante y que a un porcentaje significativo de empleados peruanos afecta y puede tener una gran influencia negativa sobre la productividad, la salud y economía del país, por ello se hace de gran relevancia el estudio de ésta y empleo de teorías para los distintos sectores.

Por lo que la teoría de la Conservación de Recurso (COR) ha sido sugerida como una integradora del estrés, dado que esta incluye tanto los procesos subjetivos del trabajo (atributos que tiene la personalidad como el locus de control) y flexibilidad, pudiendo influir está en la percepción del estrés en el área laboral y fuentes ambientales o externas de estrés (en este caso, los estímulos extremos o de carácter nocivo, tales como el riesgo de daño físico o las condiciones de trabajo en temperaturas elevadas) (Tziner et al., 2015).

En relación a esto, es necesario destacar la existencia de otros modelos que intentan explicar el estrés, entre ellos se encuentra el modelo de ajustes persona-entorno, que busca presentar la relación entre el estrés y el trabajo y que puede ocurrir cuando los empleados divisan la presencia de una discrepancia entre las necesidades de las personas y la manera en la que el entorno laboral satisface las necesidades de los empleados (Rippon et al., 2020). El modelo de demanda-control-apoyo propone que la cantidad de estrés que experimentan va a depender de los niveles de las demandas relacionadas con el trabajo, el nivel de control distinguido para el completar de tareas y la disponibilidad de la cantidad de apoyo para los empleados.

OIT (2016), define al estrés como la respuesta física y emocional a un deterioro originado por una inestabilidad entre las exigencias, los recursos y capacidades percibidos de una persona para hacer frente a esas exigencias. Así está determinado por tres factores: a) La organización del trabajo, es cuando la empresa toma decisiones para diseñar la forma en la que los trabajadores van a desempeñar las tareas con los que obtendrán sus productos o servicios b) El diseño del trabajo, el cual se refiere a priorizar las características esenciales de los empleados, como el horario, las tareas que tienen que ejecutar y traducirlos en objetivos que impulsen motivaciones a los trabajadores c) las relaciones laborales, entre empleado y empleador, donde el empleado se compromete a desarrollar una actividad a cambio de un honorario garantizado por el empleador, todo ello a través de común acuerdo.

Es por ello que la OIT (2016), menciona que los factores que causan estrés se denominan factores de riesgo psicosocial, definiéndolas como “las interacciones entre el medio ambiente de trabajo, el contenido del trabajo, las condiciones de organización y las capacidades, necesidades, cultura del trabajador, y consideraciones personales externas al trabajo que pueden, en función de las percepciones y la experiencia, tener influencia en la salud, rendimiento del trabajo y satisfacción laboral”. (p.2).

Por otro lado, según Stephen y Timothy (2017), estos autores clasifican tres categorías de factores de estrés como son: factores ambientales, factores organizacionales y factores personales. A su vez también mencionan que el estrés que experimentan las personas va a depender de las diferencias

individuales como la percepción, experiencia laboral, apoyo social y personalidad, puesto que existen personas que prosperan en situaciones de estrés, mientras que otras se ven en dificultades.

Ahora bien, con respecto a las consecuencias del estrés Stephen y Timothy (2017), vieron por conveniente agrupar en tres categorías: síntomas fisiológicos, en el que las personas sufren de enfermedades cardíacas, dolor de cabeza, hipertensión y cambios en el metabolismo, como segunda categoría están los síntomas psicológicos en el que el estrés se manifiesta en estados psicológicos como la ansiedad, la irritabilidad, tensión, indecisión y aburrimiento, finalmente están los síntomas conductuales en el que se evidencian las reducciones en la productividad, mayor ausentismo, rotación, incluyen también los cambios en los hábitos alimenticios, inquietud, trastornos del sueño, tabaquismos o consumo de alcohol.

A continuación, veremos con más detalle las variables estrés laboral y sus indicadores que se tendrán en cuenta en el trabajo a investigar:

La dimensión Superiores y recursos, esta tiene que ver según Tziner et al. (2015) con la percepción de los empleados ante las demandas hechas a aquellos que amenazan con exceder sus capacidades y recursos sobre el trabajo, entendiendo aquí que este se compone de los indicadores (i) Sobre la actitud de los superiores, el estricto control que estos manejan sobre los empleados y como mantiene una buena relación operacional, siempre que la actitud sea buena esta así lo será evitando el estrés en los empleados. Y (ii) Sobre el trabajo, a medida que las demandas laborales tengan recursos que se adapten a ella se podrán realizar las tareas habituales, en caso contrario aumentará la sensación de estrés.

La dimensión de organización y equipo de trabajo, la misma tiene relación según López (2019) con el efecto que tiene el estrés en los factores grupales según los sentimientos experimentados, entendiendo que estos se manejan en los indicadores de (i) Sobre la organización de las actividades y el equipo, en este destaca la diferencias individuales y rasgos de personalidad al momento de organizar ciertas actividades y en donde se puede presentar poco compromiso. Y, (ii) Sobre las capacidades y actitudes del equipo, en el que, si existe una falta

de cohesión y apoyo en el equipo, además de las capacidades para realizar las tareas, la situación de estrés puede elevarse o disminuirse en caso de un buen manejo.

### **III. METODOLOGÍA**

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

##### **Tipo de investigación**

La presente investigación es de tipo básica, debido a que la investigación se apoya dentro de un contexto teórico, todo con la finalidad de darle resolución a los posibles problemas (Ñaupas et al., 2018) y con respecto al enfoque de la investigación fue cuantitativa, porque se relaciona con la aplicación de métodos matemáticos y análisis estadístico, además su utilización es apropiada para estimar las magnitudes u ocurrencia de ciertos hechos o fenómenos y comprobar hipótesis Hernández y Mendoza (2018).

##### **Diseño de investigación**

La presente investigación es de diseño no experimental, porque no se realizó ninguna modificación de la situación actual de las variables que se estudiaron, ya que solo se atinará a la observación de estas en su desarrollo normal. Respecto al corte de la investigación fue transversal y transaccional porque los datos se recolectaron en un solo momento o periodo Hernández y Mendoza (2018). Además, tuvo un nivel correlacional, dado que la principal intención fue localizar la relación o vinculación entre las variables, para ello fue necesario el uso de diversas herramientas estadísticas de correlación en el proceso de encontrar el grado de vinculación (Bleske et al., 2015).

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

##### **Variable 1: Inteligencia emocional**

Definición conceptual. La capacidad de percibir con precisión, valorar y expresar emoción; la capacidad de acceder y / o generar sentimientos cuando facilita pensamiento; la capacidad de comprender las emociones y el conocimiento emocional; y la habilidad para regular las emociones para promover el crecimiento emocional e intelectual, Nanda y Randhawa (2020).

Definición operacional. La variable se evaluará de acuerdo a los indicadores de las dimensiones atención emocional claridad emocional y reparación emocional.

Indicadores. Para la dimensión de atención emocional se tiene el indicador Atención de las emociones y sentimientos. Para la dimensión claridad emocional se tiene el indicador percepción de sus emociones. Para la dimensión reparación emocional se tiene el indicador Regulación de las emociones negativas por positivas.

Escala de medición: Ordinal

### **Variable 2: Estrés laboral**

Definición conceptual. El estrés laboral es aquel que se produce debido a la excesiva presión que tiene lugar en el entorno del trabajo López (2019).

Definición operacional. La variable se evaluará de acuerdo a los indicadores de las dimensiones: superiores y recursos y organización y equipo de trabajo.

Indicadores. Para la dimensión de superiores y recursos se tiene los indicadores: Sobre la actitud de los superiores y Sobre el trabajo. Para la dimensión organización y equipo de trabajo se tienen los siguientes indicadores: Sobre la organización de las actividades y el equipo y Sobre las capacidades y actitudes del equipo.

Escala de medición: Ordinal

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

Población

Van Rijnsoever (2017) Es denominada población la agrupación de elementos o participantes que sirven para el origen de la información y que son de necesidad para el desarrollo total del estudio, para esta investigación se tomará una población constituida por 237 trabajadores administrativos del área logística entre personal policial y civil.

Como criterio de inclusión, se tomarán todos los trabajadores administrativos del área logística entre personal policial y civil.

Como criterio de exclusión, se descartará a cualquier trabajador que no sea administrativo ni pertenezca al área logística entre personal policial y civil, también a aquellos trabajadores que tengan menos de 5 meses trabajando.

### Muestra

Es considerada la muestra como una fracción o subconjunto significativo de la población, las que son los elementos esenciales y primordiales del estudio. Para realizar el cálculo del tamaño muestral, se aplicó la fórmula de muestras finitas, se considerará esta fórmula porque se tiene conocimiento exacto de la cantidad de la población, reemplazando la fórmula, la muestra queda conformada por 147 trabajadores del área logística Van Rijnsoever (2017).

### Muestreo

Para este estudio se utilizó el muestreo probabilístico aleatorio simple, como lo mencionó Van Rijnsoever (2017), en el estudio se hizo uso de la fórmula estadística en el proceso de encontrar la cantidad total de la muestra, además de que los elementos de la población en su totalidad poseen la misma posibilidad de conformar la muestra.

Se presentó el análisis sociodemográfico de los encuestados en función del sexo, edad, años de servicio, estado civil y si tienen o no hijos. De acuerdo a lo encontrado se pudo apreciar que un 59% de los entrevistados es del género masculino, el 41% es del género femenino; referente a la edad el 28% tiene entre 21 a 30 años, el 62% tiene entre 31 a 40 años y el 10% tiene entre 41 a 50 años. Por otra parte, en cuanto a los años de servicios el 85% tiene menos de 7 años y el 15% más de 7 años; en cuanto al estado civil, el 67% es soltero, el 30% está casado, el 3% divorciado. Finalmente, entorno a los hijos el 56% tiene hijos y el 44% no tiene hijos.

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

#### **Técnica**

Se utilizó como técnica, la encuesta, ya que nos sirvió para recoger la información sin modificar el entorno o el fenómeno a estudiar. (Van Rijnsoever 2017).

#### **Instrumentos**

##### **Cuestionario TMMS-24**

Propuesto por Salovey y Mayer (1995), adaptada por González (2020) compuesto por un total de 24 ítems que deben estar puntuados en una escala Likert, con 5 alternativas de respuesta: “nada de acuerdo, algo de acuerdo, bastante de acuerdo, muy de acuerdo y totalmente de acuerdo” cuya finalidad es evaluar la inteligencia emocional. Cuya validación se realizó mediante juicio de cinco expertos en donde se obtuvieron valores entre 0.9 y 1 por medio del coeficiente V de Aiken. Mientras que la validez se realizó mediante un análisis factorial exploratorio, que mediante la adecuación de Kaiser-Mayer-Olkin (KMO) obtuvo un valor de 0.850 considerándose como satisfactorio, y una esfericidad de Bartlett con un p-valor  $< 0.001$ . La confiabilidad por consistencia interna a través del coeficiente de alfa de Cronbach, se obtuvo un resultado por cada dimensión, en atención 0.820, claridad 0.840 y reparación 0.850. alcanzando un alto nivel de confiabilidad.

Las propiedades psicométricas en el ámbito peruano se presentan según Chang (2017) realizó su validación a través del criterio de juicio de expertos con 10 jueces y se obtuvieron valores adecuados. Además, para la confiabilidad se realizó la prueba de alfa de Cronbach dando como resultados en la dimensión atención emocional (0.827), en la dimensión claridad emocional (0.836), y en la dimensión reparación emocional (0.889) considerándose como fiables.

Para el presente estudio se aplicó al instrumento la consistencia interna a través del alfa cronbach, para determinar la confiabilidad, obteniendo

como resultado 891 para la variable inteligencia emocional, 740 para la dimensión de atención emocional, 757 claridad emocional y 845 para reparación emocional, cuyos valores son altos, por ende, resultan fiables para el análisis con la muestra final. Para determinar la validez del instrumento y corroborar la pertinencia, relevancia y claridad se realizó la validez de contenido, por medio del criterio de 3 jueces expertos, para ello se utilizó la fórmula de V de Aiken obteniendo como resultado en la variable inteligencia emocional un nivel de 0.991, lo cual significa que los instrumentos son adecuados para su aplicación. Ver tabla (anexo).

Los baremos empleados en la dimensión atención emocional son: para el nivel bajo: 8-17, para adecuado: 18-32, y alto: 33-40; para la claridad emocional, en el nivel bajo: 8-20, para adecuado: 21-35, y para el nivel alto: 36-40; para la reparación emocional, el nivel bajo: 8-22, nivel adecuado: 23-37, nivel alto: 38-40; finalmente para la variable inteligencia emocional, el nivel bajo: 24-65; el adecuado: 66-98, y nivel alto: 99-120.

### **Escala de estrés laboral de la OIT- OMS**

Sustentada por Ivancevich y Mattenson (1989), adaptada en el Perú por Suarez (2013) compuesto por un total de 25 ítems, puntuados en una escala Likert con 7 alternativas de respuesta: “nunca, raras veces, ocasionalmente, algunas veces, frecuentemente, generalmente y siempre”. La validación fue por contenido mediante juicio de expertos. La confiabilidad por consistencia interna se logró a través del coeficiente de alfa de Cronbach donde se obtuvo valor de 0.960, alcanzando un nivel de confiabilidad muy alto.

Las propiedades psicométricas en el ámbito peruano según Suarez (2013), donde obtuvo la validación por contenido a través de juicio de expertos, donde los resultados fueron menores a 0.05 evidenciando concordancia entre los jueces, también se realizó la validez de constructo a través del análisis factorial donde el índice de KMO es de 0.953 y la prueba de esfericidad de Barlett mostro un índice de chi- cuadrado = 4752,595 y la confiabilidad se hizo a través del alfa Cronbach, donde se obtiene 0.966 y en relación a las dimensiones nos dio como resultado de

0.951 para la dimensión de Superiores y recursos y 0.949 para la dimensión de organización y equipo.

Para el presente estudio se aplicó al instrumento la consistencia interna a través del alfa crombach, para determinar la confiabilidad, obteniendo como resultado, 889 para la variable estrés laboral, 724 para la dimensión superiores y recursos, 852 organización y equipo, cuyos valores son altos, por ende, resultan fiables para el análisis con la muestra final. Para determinar la validez del instrumento y corroborar la pertinencia, relevancia y claridad se realizó la validez de contenido, por medio del criterio de 3 jueces expertos, para ello se utilizó la fórmula de V de Aiken obteniendo como resultado en la variable inteligencia emocional un nivel de 0.983, lo cual significa que los instrumentos son adecuados para su aplicación. Ver tabla (anexo).

Los baremos empleados para la dimensión superiores y recursos para el nivel bajo: 11-33 para regular: 34-56, y alto: 57-77; para la organización y trabajo en equipo, en el nivel bajo: 14-42, para regular: 43-71, y para el nivel alto: 72-98; finalmente para la variable estrés laboral, el nivel bajo: 25-75; el regular: 76-126, y nivel alto: 127-175.

### **3.5. Procedimientos**

La aplicación de los instrumentos se realizó de manera virtual, debido al problema de salud pública actual generado por el COVID-19, por lo que se utilizó el formulario de Google, cuyo enlace fue enviado por la plataforma de WhatsApp a los trabajadores administrativos del área la División de logística de la PNP, la cual fue contestada de manera individual y anónima, teniendo en cuenta su confidencialidad, después de haber transcurrido un tiempo prudente, se pudo obtener las respuestas de la encuesta de 147 participantes. Todo ello se realizó cuando se obtuvo el permiso de la institución, cuyo documento de aceptación se incluirá en anexos.

### **3.6. Métodos de análisis de datos**

Para el análisis de los resultados obtenidos de la encuesta se analizaron estadísticamente mediante el programa Excel, se ingresó la base de datos al software estadístico SPSS (versión 26) en donde se llevó a cabo la confiabilidad del alfa de Cronbach, el cual permitió verificar, que los instrumentos elegidos son los adecuados y confiables para poder aplicarlos dentro del contexto de estudio elegido (Área la División de logística de la Policía Nacional), debido a que ayuda a identificar la consistencia interna de los instrumentos, además se realizó la prueba de normalidad para determinar el coeficiente de correlación que se aplicará para determinar la relación entre las variables bajo análisis, efectuar los objetivos planteados y comprobar las hipótesis en la presente investigación, además se utilizó tablas de contingencias para brindar una mayor profundidad a la investigación.

### **3.7. Aspectos éticos**

Con lo anteriormente mencionado por Yip et al. (2016) los aspectos éticos son los criterios que debe poseer el investigador y que deben prevalecer para salvaguardar los intereses, integridad, dignidad y derecho de todos los participantes en un estudio científico, para ello, serán explicados los dos aspectos más fundamentales:

Como la justicia, este criterio indica que la equidad y la justicia otorgan a todas las personas que participan en la investigación derecho a acceder a sus resultados. El investigador trató de manera equitativa a quienes participaron en los procedimientos y servicios asociados a la investigación. También la beneficencia, donde este aspecto indica que ninguno de los encuestados recibió ningún tipo de maltrato, psicológico ni verbal, lo que quiere decir que la investigadora cuidó de manera total la integridad del participante, además, no emplear la información brindada por los participantes de forma malintencionada, todo para no vulnerar su derecho a la expresión libre y autónoma. Finalmente, la autonomía, que este criterio hace referencia al hecho de que los encuestados han dado conformidad para la recolección de los datos obtenidos. Teniendo pleno

conocimiento del estudio, a parte, se le dejó al participante actuar, responde y participar de manera voluntaria, manteniendo siempre el respeto de sus opiniones y espacio personal, dándole a entender que el estudio estuvo siendo realizado solo con fines totalmente académicos.

#### IV. RESULTADOS

**Tabla 1**

*Relación entre la inteligencia emocional y el estrés laboral*

	Estrés laboral	
	Rho de Spearman	-0.398
Inteligencia emocional	p-valor	0.000
	N	147

*Nota.* La correlación es significativa con un valor de  $p < 0.050$ .

En la tabla 1, se muestra el análisis a partir de la prueba estadística no paramétrica de Rho Spearman aplicado a las variables inteligencia emocional y estrés laboral, donde se evidencia la existencia de una relación significativa entre las dos variables al presentar una significancia o p-valor  $< 0.05$ . Asimismo, el grado o fuerza de relación existente entre ambas variables fue de -0.398, registrándose una relación regular inversa. A partir de ello, se establece que los trabajadores al presentar una baja inteligencia emocional esto se refleja en un alto nivel de estrés laboral.

**Tabla 2***Relación entre la atención emocional y los superiores y recursos*

Superiores y recursos		
	Rho de Spearman	-0.318
Atención emocional	p-valor	0.000
	N	147

*Nota.* La correlación es significativa con un valor de  $p < 0.050$ .

En la tabla 2, se muestra el análisis a partir de la prueba estadística no paramétrica de Rho Spearman aplicado a las dimensiones atención emocional y superiores y recursos, evidenciándose la existencia de una relación significativa entre ambas al presentar una significancia o p-valor  $< 0.05$ . Asimismo, el grado o fuerza de relación existente entre ambas dimensiones fue de -0.318, registrándose una relación regular inversa. A partir de ello, se establece que los trabajadores al presentar una baja atención emocional esto se refleja un alto nivel de estrés de superiores y recursos.

**Tabla 3**

*Relación entre la atención emocional y la organización y equipo de trabajo*

Organización y equipo de trabajo		
	Rho de Spearman	-0.344
Atención emocional	p-valor	0.000
	N	147

*Nota.* La correlación es significativa con un valor de  $p < 0.050$ .

En la tabla 3, se muestra el análisis a partir de la prueba estadística no paramétrica de Rho Spearman aplicado a las dimensiones atención emocional y organización y equipo de trabajo, evidenciándose la existencia de una relación significativa entre ambas al presentar una significancia o p-valor  $< 0.05$ . Asimismo, el grado o fuerza de relación existente entre ambas dimensiones fue de -0.344, registrándose una relación regular inversa. A partir de ello, se establece que los trabajadores administrativos al presentar una baja atención emocional esto se refleja en un alto nivel de estrés en la organización y el equipo de trabajo.

**Tabla 4***Relación entre la claridad emocional y los superiores y recursos*

Superiores y recursos		
	Rho de Spearman	-0.400
Claridad emocional	p-valor	0.000
	N	147

*Nota.* La correlación es significativa con un valor de  $p < 0.05$ .

En la tabla 4, se muestra el análisis a partir de la prueba estadística no paramétrica de Rho Spearman aplicado a las dimensiones claridad emocional y a la dimensión superiores y recursos, evidenciándose la existencia de una relación significativa entre ambas al presentar una significancia o p-valor  $< 0.05$ . Asimismo, el grado o fuerza de relación existente entre ambas dimensiones fue de -0.400, registrándose una relación regular inversa. A partir de ello, se establece que los trabajadores administrativos al presentar una baja claridad emocional esto se refleja en un alto nivel de estrés en los superiores y recursos.

**Tabla 5**

*Relación entre la claridad emocional y la organización y equipo de trabajo*

Organización y equipo de trabajo		
	Rho de Spearman	-0.388
Claridad emocional	p-valor	0.000
	N	147

*Nota.* La correlación es significativa con un valor de  $p < 0.050$ .

En la tabla 5, se muestra el análisis a partir de la prueba estadística no paramétrica de Rho Spearman aplicado a las dimensiones claridad emocional y organización y equipo de trabajo, evidenciándose la existencia de una relación significativa entre ambas al presentar una significancia o p-valor  $< 0.05$ . Asimismo, el grado o fuerza de relación existente entre ambas dimensiones fue de -0.388, registrándose una relación regular inversa. A partir de ello, se establece que los trabajadores al presentar una baja claridad emocional esto se refleja en un alto nivel de estrés en la organización y equipo de trabajo.

**Tabla 6***Relación entre la reparación emocional y los superiores y recursos*

Superiores y recursos		
	Rho de Spearman	-0.415
Reparación emocional	p-valor	0.000
	N	147

*Nota.* La correlación es significativa con un valor de  $p < 0.050$ .

En la tabla 6, se muestra el análisis a partir de la prueba estadística no paramétrica de Rho Spearman aplicado a las dimensiones reparación emocional superiores y recursos, evidenciándose la existencia de una relación significativa entre ambas al presentar una significancia o p-valor  $< 0.05$ . Asimismo, el grado o fuerza de relación existente entre ambas dimensiones fue de -0.415, registrándose una relación regular inversa. A partir de ello, se establece que los trabajadores al presentar una baja reparación emocional esto se refleja en un alto nivel de estrés en los superiores y recursos.

**Tabla 7**

Relación entre la reparación emocional y la organización y equipo de trabajo

Organización y equipo de trabajo		
	Rho de Spearman	-0.405
Reparación emocional	p-valor	0.000
	N	147

*Nota.* La correlación es significativa con un valor de  $p < 0.050$ .

En la tabla 7, se muestra el análisis a partir de la prueba estadística no paramétrica de Rho Spearman aplicado a las dimensiones reparación emocional organización y equipo de trabajo, evidenciándose la existencia de una relación significativa entre ambas al presentar una significancia o p-valor  $< 0.05$ . Asimismo, el grado o fuerza de relación existente entre ambas dimensiones fue de -0.405, registrándose una relación regular inversa. A partir de ello, se establece que los trabajadores al presentar una baja reparación emocional esto se refleja en un alto nivel de estrés en la organización y equipo de trabajo.

**Tabla 8***Análisis descriptivo de la inteligencia emocional y sus dimensiones*

	Niveles	Frec.	%
Atención emocional	Bajo	112	76%
	Adecuado	27	18%
	Alto	8	5%
Claridad emocional	Bajo	111	76%
	Adecuado	29	20%
	Alto	7	5%
Reparación emocional	Bajo	112	76%
	Adecuado	27	18%
	Alto	8	5%
Inteligencia emocional	Bajo	116	79%
	Adecuado	20	14%
	Alto	11	7%

De acuerdo con la tabla 8, se puede apreciar el análisis descriptivo tanto de la variable inteligencia emocional como de sus dimensiones. Empezando por la dimensión atención emocional se observa que el 76% (112 trabajadores) presentan un nivel bajo, respecto a la claridad emocional el 76% (111 trabajadores) tuvieron un nivel bajo; por otro lado, en la dimensión reparación emocional se observa que el 76% (112 trabajadores) presentaron un nivel bajo. Finalmente, el 79% (116 trabajadores) presentaron una baja inteligencia emocional.

**Tabla 9***Análisis descriptivo del estrés laboral y sus dimensiones*

	Niveles	Frec.	%
Superiores y recursos	Bajo	24	16%
	Regular	21	14%
	Alto	102	69%
Organización y equipo de trabajo	Bajo	25	17%
	Regular	22	15%
	Alto	100	68%
Estrés laboral	Bajo	24	16%
	Regular	19	13%
	Alto	104	71%

*Fuente:* Encuesta realizada

De acuerdo con la tabla 9, se presenta el análisis descriptivo de la variable estrés laboral y sus dimensiones. Donde la dimensión superiores y recursos se observa que el 69% (102 trabajadores) presentaron un alto nivel de estrés; referente al estrés producido por la organización y equipo de trabajo el 68% (100 trabajadores) presentaron un alto nivel de. Finalmente, se logra evidencia que el 71% (104 trabajadores) presentaron un alto nivel de estrés.

## V. DISCUSIÓN

Partiendo de los hallazgos que fueron encontrados en la investigación, se acepta la hipótesis alternativa general, la cual aborda el objetivo general, el cual es determinar la correlación entre la variable Inteligencia emocional y la variable estrés laboral en trabajadores del área de logística de una institución policial, Lima - 2021, el análisis de Rho Spearman aplicado a ambas variables, donde refleja que existe relación regular inversa entre las dos variables, se traduce en que, a una baja inteligencia emocional, esto se refleja en un alto nivel de estrés laboral, resultados similares fueron encontrados por Morales y Palomino (2017) cuya investigación presentó, un 26,3% (52) exhibieron un nivel alto en las dos variables, luego está la investigación de Jauregui (2019) quien determina que existe relación inversa considerable (- 0,746) entre la inteligencia emocional y el estrés laboral, esto se confirma por Mejía (2018) cuyo trabajo concluyó que el 90 % del personal exhiben un nivel alto de inteligencia emocional, misma que les permitiría tener intransigencias más adecuadas frente a las distintas situaciones laborales y extralaborales que se les presente, y que el 45,2 % lucen rasgos de poseer un nivel regular de estrés laboral.

Según Martínez (2013), la especie humana hace uso del proceso de reconocimiento y expresión de las emociones importantes en cualquier ámbito, dado que “el darse cuenta de lo que hay detrás de cualquier sentimiento (el dolor que provoca enfado), conlleva a aprender formas de manejar la ansiedad, el enojo y la tristeza. Y esto se aplica a cualquier problemática laboral.

De acuerdo al primer objetivo específico: Determinar si la atención emocional tiene relación con superiores y recursos en trabajadores del área de logística de una institución policial, Lima – 2021, el análisis de correlación aplicado a ambas dimensiones indicó que existe una relación regular inversa, lo cual puede traducirse que, si se presenta una baja atención emocional, mayor es el estrés de los superiores y recursos. Resultados que apoya lo expuesto por Mejía (2018) y Lourenço (2019) quienes concluyeron que la falta de Inteligencia Emocional genera situaciones de estrés y que esto puede afectar el desempeño del personal profesional, el 70% de los participantes informó que estuvieron en situaciones estresantes en las que no sabían cómo controlar sus emociones, lo

que supone una clara incapacidad de atender a los sentimientos en torno a la actitud de los superiores y las demandas de los recursos. El sustento de la atención emocional se haya en Bar-On, Salovey y Mayer y Goleman (1995), quienes explicaron que la dimensión de atención emocional hace referencia al hecho de que estas emociones son manejadas con el crecimiento tanto en el aspecto personal como en el laboral. Todo esto permitió afirmar que es necesario mejorar la atención emocional con superiores y recursos de los trabajadores de la División de logística.

Ahora con respecto al segundo objetivo específico que es determinar si la atención emocional tiene correlación con Organización y equipo de trabajo en trabajadores del área de logística de una institución policial, Lima - 2021, cuyo análisis de correlación entre las dos, reflejó que hay una relación regular inversa entre las dos, es decir que a una menor atención emocional, mayor es el estrés de la organización y el equipo de trabajo, resultados que apoyan lo expuesto por Acurio y Mojerón (2016), concluyeron que los 50 militares (100%) presentaron grado intermedio de Inteligencia Emocional y que 26 militares (52%) presentaron alto nivel de estrés, partiendo de los dos objetivos específicos, se puede determinar que: Un alto porcentaje de militares ingresa a la institución castrense sin vocación y/o motivaciones funcionales.

Lo anterior consigue justificación teórica en lo expresado por Nanda y Randhawa (2020), quienes afirmaron que la inteligencia emocional, y, por tanto, sus dimensiones, son una analogía de salud mental y felicidad. Goleman (2016) explicó por qué “tantas personas con altos coeficientes de inteligencia (CI) se ven trabajando para personas con coeficiente intelectual promedio y validando que la inteligencia de los individuos puede no tener nada que ver con sus puntajes de CI”. Es decir, que la inteligencia emocional impacta en todos los niveles de la organización.

Todo esto permitió entender que tan importante es tener la capacidad de conocerse a sí mismo como a los demás y poder actuar adecuadamente ante una falta de cohesión y apoyo de la organización y el equipo.

De acuerdo al tercer objetivo específico: determinar si la Claridad emocional tiene relación con superiores y recursos en trabajadores del área de logística de

una institución policial, Lima - 2021. El análisis de Rho Spearman aplicado a estas dos dimensiones presentó que existe una relación regular inversa, ello se traduce en que, ante una menor claridad emocional, mayor es el estrés de los superiores y recursos. Resultados similares encontramos en Galindo (2018) cuyos resultados fueron que el 51% de los trabajadores de mano de obra directa tiene baja capacidad para comprender las emociones y obtuvieron un resultado similar con trabajadores de mano de obra indirecta con 55% y 47% tiene un nivel alto de estrés, 12% muy alto y 29 % extremadamente alto.

Goleman (2016), las personas que son conscientes de sí mismas y de su estado de ánimo mientras lo está experimentando, gozan de una vida emocional más desarrollada, OIT (2016) relaciona al estrés con la actividad laboral y tiene lugar cuando las exigencias que posee el trabajo exceden las capacidades, necesidades o cuando las habilidades y el conocimiento del trabajador o grupo no puedan enfrentarse a las exigencias, peor aún si éstas no coinciden con las expectativas de la cultura organizativa que posee una empresa, todo esto permitió afirmar que es necesario mejorar la Claridad emocional con superiores y recursos de los empleados del área la División de logística de la PNP.2021.

Ahora con respecto al cuarto objetivo específico determinar si la Claridad emocional tiene relación con Organización y equipo en trabajadores del área de logística de una institución policial, Lima - 2021, el cual reflejó que existe una relación regular inversa entre ambas, es decir, ante una baja claridad emocional mayor es el nivel de estrés en la organización y el equipo de trabajo.

Resultados similares obtuvo López (2019), donde concluyo que las personas que tienen un autoconocimiento de sus emociones tienen confianza en sí mismos, por tanto, conocen sus debilidades y fortalezas de manera que son capaces de mantener un clima favorable y actitud positiva frente a la presencia de distintos problemas y la falta de reconocimiento de parte de la organización y del grupo.

Rashid, Bajwa y Batool (2016), en su investigación, cuyos resultados mostraron que la inteligencia emocional influye sobre el compromiso organizacional, Caso parecido fue el de Lakismo y Sekhar (2018) donde una de sus conclusiones es que se debe educar a los empleados a través de métodos de capacitación en

cuanto a la comprensión de sus emociones para un adecuado desempeño de la organización y equipo.

Los resultados expuestos se justifican teóricamente por González, Gómez, Serpa (2020) quienes han establecido que una persona estresada puede llegar a afectar a la organización y todos sus compañeros en totalidad, considerando que existen factores ambientales que contagian el clima del funcionamiento empresarial (p.7). Por tanto, se entiende que la claridad emocional permite lidiar con el estrés y así se evita afectar a los demás empleados durante las horas laborales, lo cual permite inferir que, ante una baja claridad emocional, mayor será el nivel de estrés en la organización y equipo de trabajo en trabajadores del área de logística de una institución policial, Lima - 2021.

De acuerdo al quinto objetivo específico: determinar si reparación emocional tiene relación con superiores y recursos en trabajadores del área de logística de una institución policial, Lima - 2021, en el análisis de Rho Spearman que se aplicó a ambas dimensiones, dio como resultado una relación regular inversa entre las dos, lo que significa que, ante una baja reparación emocional, mayor es el nivel de estrés de los superiores y los recursos. puesto que resultó un valor  $p$  de -0.415 y un nivel de significancia bilateral de 0.00.

López (2019) cuyas investigaciones encontraron una correlación inversa significativa entre regulación emocional y estrés laboral cuyos resultados fueron que el 44% pocas veces tienen autorregulación o autonomía y 48% casi siempre tienen estrés en la organización. Stephen y Timothy (2013) afirman que por lo general el estrés está relacionado con las demandas y los recursos, las demandas son las responsabilidades, presiones, obligaciones y la incertidumbre que los individuos enfrentan en el lugar de trabajo y los recursos son los elementos que el individuo puede controlar y utilizar para resolver las demandas.

Esto permitió afirmar que es necesario aprender las capacidades para estabilizar los estados emocionales ante la actitud de los superiores siempre y cuando los recursos se adapten a las labores y demandas laborales en trabajadores del área de logística de una institución policial, Lima - 2021.

Por último de acuerdo al sexto objetivo específico determinar si reparación emocional tiene relación con organización y equipo de trabajo en trabajadores

del área de logística de una institución policial, Lima - 2021, el análisis de Rho Spearman que fue aplicado a ambas dimensiones, presentó que existe una relación regular inversa entre las dos, que quiere decir que ante una baja reparación emocional, mayor es el nivel de estrés de la organización y equipo de trabajo, Resultados similares halló en Jauregui (2019) quien obtuvo como resultado 38% de empleados pocas veces cuentan con la dimensión autorregulación o autonomía y 48% casi siempre tienen estrés en la organización y con 58% casi siempre tienen estrés con respecto a la tarea y 48% casi nunca cuentan con habilidades sociales, esto se sustenta con la investigación Stephen y Timothy (2013) que mencionan que los gerentes que comprendan el rol que juegan las emociones mejoraran la aptitud para regular sus emociones ante desavenencias de sus colaboradores, por lo que la dimensión reparación emocional, se basa en la regulación de las emociones inversas por positivas (como su indicador) en el que es consciente aquellas emociones capaces de promover el crecimiento, y por ende para gestionar de manera adecuada la organización y equipo de trabajo

Ahora bien, como fortaleza metodológica se abordó un estudio a nivel correlacional que permitió establecer que la inteligencia emocional ejerce dependencia sobre el estrés laboral, lo cual, permitió demostrar que es necesario emplear estrategias de mejora dentro de la institución, por otra parte, se está ofreciendo a la División de Logística de dos instrumentos estandarizados para que efectúen evaluaciones periódicas y comprueben si hay un mejor manejo en las emociones y si los niveles de estrés disminuye.

El presente estudio resultó relevante, puesto que, se ofrece una visión clara de cómo se encuentra la inteligencia emocional y los niveles de estrés en trabajadores del área de logística de una institución policial, Lima - 2021, al ofrecer esta visión clara se ponen en evidencia que es necesaria la incorporación de programas que permitan la formación de habilidades emocionales, así mismo, es necesario contar con intervenciones educativas respecto al control y regulación emocional; las cuales deben estar relacionadas con el manejo y afrontamiento al estrés en el trabajo; puesto que, la regulación de las emociones inversas y el saber afrontar cada una las exigencias emocionales que conlleva su profesión les permitirá revertir el bienestar y salud mental de los

colaboradores, lo cual a su vez, permitirá una mejor interacción con su equipo de trabajo y en consecuencia se puede mejorar su producción y calidad de trabajo.

## VI. CONCLUSIONES

Primera: Al existir una elevada inteligencia emocional en trabajadores del área de logística de una institución policial, es decir mientras el personal no deje que sus sentimientos afecten sus pensamientos y comprenda sus sentimientos entonces su nivel de estrés laboral disminuirá, por lo que las diversas condiciones laborales dentro de la institución no le causarán estrés.

Segunda: Cuando exista una elevada atención de las emociones y sentimientos, entonces los trabajadores del área de logística no tendrán estrés por la actitud de los superiores o por situaciones del trabajo.

Tercera: Al existir una mayor atención emocional, por medio de un control de las emociones y sentimientos, entonces disminuirá el nivel de estrés lo cual se verá reflejado por una mayor organización y equipo de trabajo, es decir los trabajadores del área de logística no tendrán estrés por la organización de las actividades, las capacidades y actitudes del equipo de trabajo.

Cuarta: Ante un mayor nivel de la claridad emocional, es decir cuando el personal tenga una mayor percepción de sus emociones frente a diversas situaciones, entonces su nivel de estrés con los superiores y recursos disminuirá, puesto que comprenderá la actitud de sus jefes y dará lo mejor de sí con los recursos que cuenta en el trabajo.

Quinta: Cuando exista un mayor nivel de claridad emocional, es decir cuando el personal tenga la capacidad de comprender sus emociones, entonces disminuirá el estrés por la organización y equipo de trabajo en trabajadores del área de logística.

Sexta: Se determinó que mientras mayor sea la reparación emocional, es decir que cuando el personal tenga la capacidad para regular sus emociones negativas por positivas, entonces el nivel de estrés por los superiores y recursos disminuirá, es decir sabrá afrontar la actitud de sus superiores y las condiciones del trabajo.

Séptima: Al existir una mayor reparación emocional por parte de los trabajadores del área de logística, entonces se evidenciará una disminución del estrés respecto a la organización de actividades laborales y tendrá un mayor control de sus emociones frente a las actitudes del equipo de trabajo.

## **VII. RECOMENDACIONES**

Primera: Se recomienda a la jefatura implantar talleres de inteligencia emocional, para favorecer el desarrollo personal y rendimiento laboral en trabajadores del área de logística, para minimizar el estrés laboral.

Segunda: Se recomienda a la jefatura de la División Logística, realizar un plan de acción para prestar una mayor atención emocional a los trabajadores y así obtengan una mejor relación con los superiores y obtengan recursos.

Tercera: Se recomienda que la institución evalúe en el proceso de selección de personal, con la finalidad de contar con talento humano capaz de afrontar situaciones complejas en el trabajo.

Cuarta: Realizar capacitaciones a los trabajadores en cuanto a la claridad emocional para una mejor organización y formación de equipos de trabajo.

Quinta: Se recomienda fomentar en los trabajadores técnicas de control emocional y reparación emocional de modo que se pueda crear un mayor vínculo entre los jefes superiores y trabajadores.

Sexta: Se recomienda realizar actividades entre los trabajadores que les permita lograr una reparación emocional y así mejorar las relaciones interpersonales en la organización y equipo de trabajo.

## REFERENCIAS

- Álvarez, A. y Espinoza, C. (2018). Diagnóstico de estrés laboral en los trabajadores de una empresa comercial de la bahía de Guayaquil, 2017. *Ciencias Tecnológicas (CICIT)*, 1(1), 249-277. [https://www.researchgate.net/publication/334327894\\_DIAGNOSTICO\\_D\\_E\\_ESTRES\\_LABORAL\\_EN\\_LOS\\_TRABAJADORES\\_DE\\_UNA\\_EMPRESA\\_COMERCIAL\\_DE\\_LA\\_BAHIA\\_DE\\_GUAYAQUIL\\_2017](https://www.researchgate.net/publication/334327894_DIAGNOSTICO_D_E_ESTRES_LABORAL_EN_LOS_TRABAJADORES_DE_UNA_EMPRESA_COMERCIAL_DE_LA_BAHIA_DE_GUAYAQUIL_2017)
- Acurio, A y Morejón, M. (2016), *Inteligencia emocional y estrés laboral en militares de la brigada de caballería 11 “galápagos” de Riobamba. Ecuador.* Universidad Nacional de Chimborazo. <http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/4073/1/UNACH-EC-FCS-PSC-CLIN-2017-0040.pdf>.
- Bleske, A., Morrison, K., y Hiedtke, L. (2015). Causal Inference from Descriptions of Experimental and Non-Experimental Research: Public Understanding of Correlation-Versus-Causation. *The Journal of General Psychology*, 142(1), 48-70. <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/00221309.2014.977216>
- Chang, M. (2017). *Relación entre inteligencia emocional y respuesta al estrés en pacientes ambulatorios del servicio de psicología de una clínica de Lima Metropolitana.* Tesis de grado presentado para optar el título de licenciado en psicología, Universidad Peruana Cayetano Heredia, Lima. [https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/818/Relation\\_ChangMarcovich\\_MeyLing.pdf?sequence=3&isAllowed=y](https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/818/Relation_ChangMarcovich_MeyLing.pdf?sequence=3&isAllowed=y)
- Del Pozo, J., Ariza, A., Fernandez, F., y Molina, H. (2018). Effect of a Job Demand-Control-Social Support Model on Accounting Professionals' Health Perception. *International Journal of Environmental Research and Public Health*(15), 1-16. 10.3390/ijerph15112437.
- Díaz, P. y Mora, J. (2014) Relaciones entre inteligencia emocional, estrés y adaptación general en una muestra de estudiantes de primaria. *Revista de Psicología*, 11, p. 7-21.

[http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2223-30322014000100002](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2223-30322014000100002)

- Eyzaguirre, L. y Tipacti, A. (2021). *Inteligencia emocional y estrés laboral en el personal de recursos humanos en una clínica de salud ocupacional Ica-2020*. Universidad César Vallejo. Lima. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/61992/Eyzaquirre\\_CLD-Tipacti\\_GAC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/61992/Eyzaquirre_CLD-Tipacti_GAC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Galindo, I. (2018). *Inteligencia emocional y estrés laboral en trabajadores de una empresa textil en Atacomulco*. [Tesis licenciatura. Universidad Autónoma del estado de México]. Archivo digital
- Goleman, D. (2016). *Working With Emotional intelligence*. Argentina, Batam Books.
- González, R., Custodio, J. y Abal, F. (2020). Propiedades psicométricas del Trait Meta-Mood Scale-24 en estudiantes universitarios argentinos. *Psicogente*, 23(44), 1-26. <https://doi.org/10.17081/psico.23.44.3469>.
- González, E., Gómez, M., y Serpa, L. (2020). *Una mirada sistemática al estrés laboral, revisión y categorización de artículos entre los años 2010 al 2020*. Trabajo de grado presentado para optar el título de psicólogo, Universidad Cooperativa de Colombia, Barrancabermeja. [https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/18264/7/2020\\_estres\\_laboral.pdf](https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/18264/7/2020_estres_laboral.pdf).
- Guitérrez, E. (2018). *Inteligencia emocional y estilos de afrontamiento en estudiantes de la Escuela de Educación Superior Técnico Profesional de la Policía Nacional del Perú de Lima Metropolitana*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima. [https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/9626/Gutierrez\\_re.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/9626/Gutierrez_re.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación*. McGraw Hill Education.

- Jauregui, C. (2019). *Inteligencia emocional y estrés laboral en los colaboradores de un área de Comisión de Protección al Consumidor, Lima, 2019*. Universidad César Vallejo.
- Lakshmi, K., y Sekhar, K. (2018). A study of emotional intelligence on employee performance. *International Journal of Civil Engineering and Technology (IJCIET)*, 9(3), 440-448. [https://www.iaeme.com/MasterAdmin/Journal\\_uploads/IJCIET/VOLUME\\_9\\_ISSUE\\_3/IJCIET\\_09\\_03\\_044.pdf](https://www.iaeme.com/MasterAdmin/Journal_uploads/IJCIET/VOLUME_9_ISSUE_3/IJCIET_09_03_044.pdf).
- Lizama, N. (30 de enero de 2021). *¿Cómo repercutió el estrés laboral crónico en los peruanos y cómo afectará la nueva cuarentena?* El Comercio. <https://elcomercio.pe/lima/como-repercutio-el-estres-laboral-cronico-en-los-peruanos-y-como-afectara-la-nueva-cuarentena-coronavirus-pandemia-estres-laboral-trabajo-remoto-desempleo-cuarentena-covid-19-nczg-noticia/>
- López, M. (2019). *Relación entre estrés laboral e inteligencia emocional en millennials de empresas privadas de Lima*. Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Psicología, Universidad de Lima, Lima. <http://doi.org/10.26439/ulima.tesis/8030>.
- Martínez, A. (2013). La inteligencia emocional: una herramienta necesaria para el liderazgo. Concepto y componentes. *Revista de investigaciones UNAD*, 12(1), Revista de investigaciones UNAD. <https://doi.org/10.22490/25391887.1164>
- Mesa, N. (2019). Influencia de la inteligencia emocional percibida en la ansiedad y el estrés laboral de enfermería. *ENE revista de enfermería*, 1-26. <http://ene-enfermeria.org/ojs/index.php/ENE/article/view/919>.
- Mejía, O. (2018). *La inteligencia emocional y el estrés laboral en la institución financiera Scotiabank – Agencia Tacna, año 2017*. Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann. <http://repositorio.unjbg.edu.pe/handle/UNJBG/3486>

- Mejía, C, Chacón, J., Enamorado, O., Garnica, L., Chacón, S. y García, Y. (2020). Factores asociados al estrés laboral en trabajadores de seis países de Latinoamérica. *Revista de la Asociación Española de Especialistas en Medicina del Trabajo*, 28(3), 176-235. <https://scielo.isciii.es/pdf/medtra/v28n3/1132-6255-medtra-28-03-204.pdf>
- Molina, K., y García, C. (2018). Relación entre el estrés y el área afectiva en los docentes de la Universidad Técnica de Manabí. *Revista multidisciplinaria de investigación científica*, 2(16),1. <https://www.revistaespirales.com/index.php/es/article/view/233/183>
- Morales, R., y Palomino, M. (2017). *Inteligencia emocional y estrés laboral de los trabajadores de la COOPAC San Cristóbal de Huamanga – Ayacucho – 2016*. Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga. Repositorio Institucional-UNSCH. <http://repositorio.unsch.edu.pe/handle/UNSCH/1680>
- Moreira, V. (2020). A Importância da Inteligência Emocional nas Organizações. *Gestão e Desenvolvimento em Revista*, 3(1), 84-96. <http://e-revista.unioeste.br/index.php/gestaoedesenvolvimento/article/view/16963>
- Nanda, M., y Randhawa, G. (2020). Emotional intelligence, work-life balance, and work related well-being: A proposed mediation model. *Colombo Business Journal*, 11(02), 1-23. <http://doi.org/10.4038/cbj.v11i2.62>
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., y Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación cuantitativa - Cualitativa y Retadación de la Tesis*. México: Ediciones de la U.
- Organización Internacional del Trabajo. (2016). Estrés en el trabajo: Un reto colectivo. [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed\\_protect/---protrav/---safework/documents/publication/wcms\\_466549.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---safework/documents/publication/wcms_466549.pdf)
- Pacheco, L. y Quispe, S. (2018). *Relación entre estrés y comunicación organizacional en una empresa retail de la ciudad de Arequipa*. Tesis de grado presentado para optar el título de licenciado en psicología, Universidad Nacional de San Agustín, Arequipa.

<https://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/6064/PSpaarll.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Rippon, D., McDonnell, A., Smith, M., McCreadie, M., y Wetherell, M. (2020). A grounded theory study on work related stress in professionals who provide health y social care for people who exhibit behaviours that challenge. *PLoS ONE*, 15(2).  
<https://journals.plos.org/plosone/article?id=10.1371/journal.pone.0229706#references>

Rivai, N., Masdupi, E., y Syahrizal. (2018). Effect of Emotional Intelligence, Work Environment, and Work Stress on Work Productivity. *Atlantis Press*, 64, 502-510. <https://www.atlantis-press.com/proceedings/piceeba2-18/12590>

Sanchez-Gomez, M., y Bresó, E. (2020). In Pursuit of Work Performance: Testing the Contribution of Emotional Intelligence and Burnout. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 1-13. 10.3390/ijerph17155373

Stephen, P., y Timothy, A. (2017). *Comportamiento organizacional*. Décimo séptima edición.

Suárez, A. (2013). Adaptación de la Escala de estrés Laboral de la OIT-OMS en trabajadores de 25 a 35 años de edad de un Contact Center de Lima. *Revista Científica Digital de Psicología*, 2(1), 33 -50. <https://revistas.ucv.edu.pe/index.php/psiquemag/article/download/101/95/94>

Tziner, A., Rabenu, E., Radomski, R., y Belkin, A. (2015). Work stress and turnover intentions among hospital physicians: The mediating role of burnout and work satisfaction. *Journal of Work and Organizational Psychology*, 31, 207-213.

<https://journals.copmadrid.org/jwop/files/tr2015v31n3a9.pdf>

Van Rijnsoever, F. (2017). (I Can't Get No) Saturation: A simulation and guidelines for sample sizes in qualitative. *PlosOne*. <https://journals.plos.org/plosone/article/file?id=10.1371/journal.pone.0181689&type=printable>.

Yip, C., Reena, L., y Leong, B. (2016). Legal and ethical issues in research.  
*Indian Journal of Anaesthesia* , 76-80.

## ANEXOS

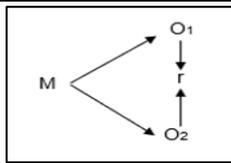
### Anexo 1. Matriz de consistencia

Título: Inteligencia Emocional y Estrés Laboral de los Trabajadores del Área la División de logística de la PNP. 2021							
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
<p><b>Problema general</b></p> <p>¿Existe relación entre Inteligencia emocional y estrés laboral en trabajadores del área de logística de una institución policial, Lima- 2021?</p> <p><b>Problemas específicos</b></p> <p>¿Cuál es la relación entre atención emocional y superiores y recursos en trabajadores del área de logística de una institución policial, Lima - 2021?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la atención emocional y Organización y equipo de trabajo en trabajadores del área de logística de una institución policial, Lima - 2021?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la Claridad emocional y superiores y recursos en trabajadores del área de logística de una institución policial, Lima - 2021?</p> <p>¿Cuál es la relación entre Claridad emocional y Organización y equipo de trabajo en trabajadores del área de logística de una institución policial, Lima - 2021?</p>	<p><b>Objetivo general</b></p> <p>Determinar la relación entre Inteligencia emocional y estrés laboral en trabajadores del área de logística de una institución policial, Lima - 2021</p> <p><b>Objetivos específicos</b></p> <p>Determinar la relación entre atención emocional y superiores y recursos en trabajadores del área de logística de una institución policial, Lima - 2021</p> <p>Determinar la relación entre la atención emocional y Organización y equipo de trabajo en trabajadores del área de logística de una institución policial, Lima - 2021</p> <p>Determinar la relación entre la Claridad emocional y superiores y recursos en trabajadores del área de logística de una institución policial, Lima - 2021</p> <p>Determinar la relación entre Claridad emocional y Organización y equipo de trabajo en trabajadores del área de logística de una institución policial, Lima - 2021</p>	<p><b>Hipótesis general</b></p> <p>Existe relación entre Inteligencia emocional y estrés laboral en trabajadores del área de logística de una institución policial, Lima - 2021</p> <p><b>Hipótesis específicas</b></p> <p>Existe relación entre atención emocional y superiores y recursos en trabajadores del área de logística de una institución policial, Lima - 2021</p> <p>Existe relación entre la atención emocional y Organización y equipo de trabajo en trabajadores del área de logística de una institución policial, Lima - 2021</p> <p>Existe relación entre la Claridad emocional y superiores y recursos en trabajadores del área de logística de una institución policial, Lima - 2021</p> <p>Existe relación entre Claridad emocional y Organización y equipo de trabajo en trabajadores del área de logística de una institución policial, Lima - 2021</p>	<p><b>Variable 1: Inteligencia emocional</b></p> <p>La capacidad de percibir con precisión, valorar y expresar emoción; la capacidad de acceder y / o generar sentimientos cuando facilita pensamiento (Nanda y Randhawa, 2020).</p>				
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Escala</b>	<b>Medición</b>	
			Atención emocional	- Atención de las emociones y sentimientos.			
			Claridad emocional	-Percepción de sus emociones.			
			Reparación emocional	-Regulación de las emociones negativas por positivas.	Nunca Raramente Algunas veces Con bastante frecuencia Muy frecuentemente	(1) (2) (3) (4) (5)	
			<p><b>Variable 2: Estrés laboral</b></p> <p>El estrés laboral es aquel que se produce debido a la excesiva presión que tiene lugar en el entorno del trabajo (López, 2019).</p>				
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Escala</b>	<b>Medición</b>	
			Superiores y recursos	-Sobre la actitud de los superiores.			
				-Sobre el trabajo.			
			Organización y equipo de trabajo.	-Sobre la organización de las actividades y el equipo.			
-Sobre las capacidades y actitudes del equipo							
		-Nunca -Raras veces -Ocasionalmente -Algunas veces -Frecuentemente -Generalmente -Siempre	(1) (2) (3) (4) (5) (6) (7)				

<p>¿Cuál es la relación entre reparación emocional y recursos de los trabajadores de la División de logística de la PNP? 2021?</p> <p>¿Cuál es la relación entre reparación emocional y Organización y equipo de trabajo de los trabajadores de la División de logística de la PNP?2021?</p>	<p>Organización y equipo de trabajo en trabajadores del área de logística de una institución policial, Lima - 2021</p> <p>Determinar la relación entre reparación emocional y recursos en trabajadores del área de logística de una institución policial, Lima - 2021</p> <p>Determinar la relación entre reparación emocional y Organización y equipo de trabajo en trabajadores del área de logística de una institución policial, Lima - 2021</p>	<p>Organización y equipo de trabajo en trabajadores del área de logística de una institución policial, Lima - 2021</p> <p>Existe relación entre reparación emocional y recursos en trabajadores del área de logística de una institución policial, Lima - 2021</p> <p>Existe relación entre reparación emocional y Organización y equipo de trabajo en trabajadores del área de logística de una institución policial, Lima - 2021</p>				
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--	--	--

**Tipo de investigación:** Básica  
**Diseño de investigación:** No experimental  
**Nivel de investigación:** Correlacional

M: trabajadores  
O1: Inteligencia emocional  
O2: Estrés laboral  
R: relación



**Población:** 237 trabajadores administrativos del área logística entre personal policial y civil.

**Muestra:** 147 trabajadores del área logística

**Técnica:** Encuesta

**Instrumento:** Cuestionario

**Análisis estadístico**

Se utilizarán tanto el programa Microsoft Excel y el estadístico SPSS versión25

**Descriptivo:** Mediante el uso de tablas y figuras frecuenciales

**Inferencial:** Mediante el estadístico Rho de Spearmang

## Anexo 2. Matriz de operacionalización de variables

VARIABLE DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONAL	INDICADORES	RANGOS	ESCALA DE MEDICIÓN
<b>VARIABLE 1:</b>  <b>Inteligencia emocional</b>	Es la capacidad de recocer nuestros propios sentimientos, de motivarnos y de manejar adecuadamente las relaciones.	La variable se evaluará de acuerdo a los indicadores de las dimensiones atención emocional claridad emocional y reparación emocional.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Atención emocional</li> </ul>	- Atención de las emociones y sentimientos.	Bajo Adecuado Alto	- Nunca - Raramente - Algunas veces - Con bastante frecuencia - Muy frecuentemente
			<ul style="list-style-type: none"> <li>Claridad emocional</li> </ul>	-Percepción de sus emociones.		
			<ul style="list-style-type: none"> <li>Reparación emocional</li> </ul>	-Regulación de las emociones negativas por positivas.		
<b>VARIABLE 2:</b>  <b>Estrés laboral</b>	El estrés laboral es aquel que se produce debido a la excesiva presión que tiene lugar en el entorno del trabajo.	La variable se evaluará de acuerdo a los indicadores de las dimensiones: superiores y recursos y organización y equipo de trabajo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Superiores y recursos</li> </ul>	-Sobre la actitud de los superiores.	Bajo Regular Alto	- Nunca - Raras veces - Ocasionalmente - Algunas veces - Frecuentemente - Generalmente - Siempre
			<ul style="list-style-type: none"> <li>Organización y equipo de trabajo.</li> </ul>	-Sobre el trabajo.		
				<ul style="list-style-type: none"> <li>Organización y equipo de trabajo.</li> </ul>		
				-Sobre las capacidades y actitudes del equipo		

## Anexo 3: Instrumentos

### Cuestionario para medir la inteligencia emocional

Apellidos y nombres: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_ Edad: \_\_\_\_\_

Sexo: Femenino                      Masculino

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

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

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

## Cuestionario para medir el estrés laboral

Apellidos y nombres: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_ Edad: \_\_\_\_\_ Sexo: Femenina\_\_ Masculino\_\_

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

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

#### Anexo 4: Cálculo del tamaño de la muestra.

$$n = \frac{Z^2 N p q}{e^2 (N - 1) + Z^2 p q}$$

Donde:

N = 237 trabajadores del área logística

Z = Valor de la distribución de la curva normal estandarizada con un nivel de confianza de 95%, 1,96

p = proporción de la probabilidad de la variable en estudio, 50% (0,50)

q = p – 1

E = Error permisible en el cálculo de la muestra, 5% (0,05)

$$n = \frac{237 * 1.96^2 * 0.5 * 0.5}{0.05^2 * (237 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = 147$$

Para realizar el cálculo del tamaño muestral, se aplicó la fórmula de muestras finitas, reemplazando la fórmula, la muestra queda conformada por 147 trabajadores del área logística.

**Anexo 5: Validez de los instrumentos de Inteligencia emocional y estrés laboral**

Tabla 10  
*Análisis de validez ítem-test Inteligencia emocional*

Predictor	Correlación Ítem-test	Predictor	Correlación Ítem-test	Predictor	Correlación Ítem-test
ITEM1	.888	ITEM11	.888	ITEM21	.890
ITEM2	.892	ITEM12	.892	ITEM22	.885
ITEM3	.893	ITEM13	.885	ITEM23	.886
ITEM4	.887	ITEM14	.886	ITEM24	.883
ITEM5	.886	ITEM15	.893		
ITEM6	.884	ITEM16	.890		
ITEM7	.890	ITEM17	.885		
ITEM8	.885	ITEM18	.886		
ITEM9	.886	ITEM19	.883		
ITEM10	.883	ITEM20	.888		

Tabla 11  
*Análisis de validez ítem-test Estrés laboral*

Predictor	Correlación Ítem-test	Predictor	Correlación Ítem-test	Predictor	Correlación Ítem-test
ITEM1	.891	ITEM11	.881	ITEM21	.881
ITEM2	.894	ITEM12	.880	ITEM22	.880
ITEM3	.894	ITEM13	.880	ITEM23	.884
ITEM4	.881	ITEM14	.884	ITEM24	.882
ITEM5	.880	ITEM15	.884	ITEM25	.888
ITEM6	.880	ITEM16	.884		
ITEM7	.884	ITEM17	.884		
ITEM8	.882	ITEM18	.882		
ITEM9	.888	ITEM19	.888		
ITEM10	.893	ITEM20	.893		

## Anexo 6: Confiabilidad a través de la consistencia interna de inteligencia emocional y estrés laboral.

Tabla 12

Análisis estadístico de fiabilidad de Inteligencia emocional y estrés laboral

Instrumento	Alfa de Cronbach	N de elementos
Inteligencia emocional	,891	24
Estrés laboral	,889	25

### *Resumen del procesamiento de casos*

	N	%
Casos Válido	30	100,0
Excluido	0	,0
Total	30	100,0

De acuerdo con la tabla 12 se observa que todos los datos fueron analizados y no se excluyó. Así mismo, se observa que el valor obtenido para ambos instrumentos es igual a ,891 y ,889, lo que indica que ambos instrumentos contaron con una fiabilidad alta para ser aplicados en la muestra final.

Tabla 13

*Análisis de consistencia interna de las dimensiones de inteligencia emocional*

Dimensión	Nº de elementos	Omega ( $\Omega$ )	Alfa ( $\alpha$ )
Atención emocional	8	,740	,701
Claridad emocional	8	,757	,677
Reparación emocional	8	,845	,806

Como se puede observar el instrumento para evaluar la inteligencia emocional con 24 elementos evidencia valores altos, los cuales se atribuyen como una confiabilidad cercana al 1 y, por ende, resultan fiables para el análisis con la muestra final.

Tabla 14

*Análisis de consistencia interna de las dimensiones de estrés laboral*

Dimensión	Nº de elementos	Omega ( $\Omega$ )	Alfa ( $\alpha$ )
Superiores y recursos	11	,753	,724
Organización y equipo de trabajo	14	,852	,852

Como se puede observar el instrumento para evaluar el estrés laboral con 25 elementos evidencia valores altos, los cuales se atribuyen como una confiabilidad cercana al 1 y, por ende, resultan fiables para el análisis con la muestra final.

**Anexo 7: Análisis descriptivo de los ítems de las dimensiones de  
Inteligencia emocional y estrés laboral.**

Tabla 15

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

	Media	Desviación estándar	Comunalidad	Muestra
ITEM1	2.93	1.530	.467	30
ITEM2	3.17	1.663	.328	30
ITEM3	2.90	1.583	.265	30
ITEM4	3.60	1.499	.468	30
ITEM5	2.63	1.671	.534	30
ITEM6	3.40	1.404	.618	30
ITEM7	2.83	1.392	.346	30
ITEM8	2.83	1.533	.562	30

En la tabla anterior se evidencia el análisis de constructo en función de los ítems, en los cuales se evidencian valores aceptables de los ítems.

Tabla 16

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

	Media	Desviación estándar	Comunalidad	Muestra
ITEM9	3.07	.868	.600	30
ITEM10	3.37	1.299	.677	30
ITEM11	2.97	1.497	.463	30
ITEM12	3.03	1.542	.316	30
ITEM13	2.90	1.029	.613	30
ITEM14	3.30	1.264	.533	30
ITEM15	2.53	1.697	.294	30
ITEM16	2.83	1.392	.346	30

En la tabla anterior se evidencia el análisis de constructo en función de los ítems, en los cuales se evidencian valores aceptables de los ítems.

Tabla 17

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

	Media	Desviación estándar	Comunalidad	Muestra
ITEM17	2.83	1.533	.562	30
ITEM18	3.07	.868	.600	30
ITEM19	3.37	1.299	.677	30
ITEM20	2.97	1.497	.463	30
ITEM21	2.83	1.392	.346	30
ITEM22	2.83	1.533	.562	30
ITEM23	3.07	.868	.600	30
ITEM24	3.37	1.299	.677	30

En la tabla anterior se evidencia el análisis de constructo en función de los ítems, en los cuales se evidencian valores aceptables de los ítems.

Tabla 18  
*Análisis descriptivo de los ítems de la variable estrés laboral*

	Media	Desviación estándar	Comunalidad	Muestra
ITEM1	2.93	1.530	.240	30
ITEM2	3.17	1.663	.139	30
ITEM3	2.90	1.583	.091	30
ITEM4	3.60	1.499	.633	30
ITEM5	2.63	1.671	.645	30
ITEM6	3.40	1.404	.687	30
ITEM7	2.83	1.392	.508	30
ITEM8	2.83	1.533	.587	30
ITEM9	2.53	1.697	.343	30
ITEM10	3.73	1.552	.144	30
ITEM11	3.60	1.499	.633	30
ITEM12	2.63	1.671	.645	30
ITEM13	3.40	1.404	.687	30
ITEM14	2.83	1.392	.508	30
ITEM15	3.07	.868	.607	30
ITEM16	3.07	.868	.607	30
ITEM17	2.83	1.392	.508	30
ITEM18	2.83	1.533	.587	30
ITEM19	2.53	1.697	.343	30
ITEM20	3.73	1.552	.144	30
ITEM21	3.60	1.499	.633	30
ITEM22	2.63	1.671	.645	30
ITEM23	2.83	1.392	.508	30
ITEM24	2.83	1.533	.587	30
ITEM25	2.53	1.697	.343	30
ITEM25	2.53	1.697	.343	30

En la tabla anterior se evidencia el análisis de constructo en función de los ítems, en los cuales se evidencian valores aceptables de los ítems.

## Anexo 8: Prueba de normalidad

Tabla 19

*Prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov*

	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Atención emocional	0.253	147	0.000
Claridad emocional	0.232	147	0.000
Reparación emocional	0.220	147	0.000
Inteligencia emocional	0.290	147	0.000
Superiores y recursos	0.205	147	0.000
Organización y equipo de trabajo	0.215	147	0.000
Estrés laboral	0.197	147	0.000

En la tabla 19, se muestra el análisis de normalidad de los datos a partir de la prueba estadística de Kolmogorov-Smirnov, ello a partir de que la muestra es superior a 50 elementos. Por otro lado, se tiene que las dimensiones de la variable inteligencia emocional no presentan distribución normal, debido a que el valor de significancia (Sig.), en cada una es menor al 0.050, en cuanto al resto de elementos de la variable estrés laboral, su significancia (Sig.) también es menor al 0.05, es decir carecen de una distribución normal en sus resultados. Es así como, según lo evidenciado, se aplicó una prueba de correlación no paramétrica en variables ordinales, siendo en este caso, la prueba Rho de Spearman, misma que se presenta a continuación en función a cada uno de los objetivos específicos (estadísticos) formulados.

## Anexo 9: Validación por Jueces expertos



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad:      Aplicable       No aplicable

Aplicable después de corregir

Apellidos y nombres del juez validador: RODRICH IGLESIAS SAMUEL

DNI: 07741296

Especialidad del validador: PSICÓLOGO, MAGISTER EN GERENCIA SOCIAL Y RECURSOS HUMANOS

**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

**Nota:** Suficiencia, se dio suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Firma del Experto Informante.

Especialidad

Samuel Rodrich Iglesias  
Psicólogo  
C.Ps.P.-11561



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Observaciones:

.....  
.....  
.....

Opinión de aplicabilidad:      Aplicable [  ]      Aplicable después de corregir [  ]      No aplicable [  ]

Apellidos y nombres del juez validador: Wilfredo Silva Figueroa

DNI: 06682679

Especialidad del validador: Maestro en Psicología, mención a Problemas de Aprendizaje; y Formación en Neuropsicología

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

  
Firma del Experto Informante.  
Especialidad



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

OBSERVACIONES

hay suficiencia .....

Opinión de aplicabilidad:      Aplicable [ X ]      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador Mg. Noel Bravo, Gina Paola

DNI. 40435400

Especialidad del validador: psicólogo clínico-organizacional

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



.....  
Gina Noel Bravo  
PSICOLOGA  
C. P. P. 10355

Firma del Experto Informante.

Especialidad psicólogo clínico-  
organizacional

## Fórmula de V de Aiken de la variable inteligencia emocional y estrés laboral

INTELIGENCIA EMOCIONAL				
DIMENSIÓN	PERTINENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	TOTAL
ATENCIÓN	0.917	1	1	0.972
CLARIDAD	1	1	1	1
REPARACIÓN	1	1	1	1
TOTAL	0.972	1	1	0.991

ESTRÉS LABORAL				
DIMENSIÓN	PERTINENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	TOTAL
SUPERIOR Y RECURSOS	1	1	0.96969697	0.990
ORGANIZACIÓN Y EQUIPO	1	1	0.928571429	0.976
TOTAL	1	1	0.949134199	0.983

Validez de contenido se hizo por medio del criterio de 3 jueces expertos, con el fin de corroborar la pertinencia, relevancia y claridad, para ello se utilizó la fórmula de V de Aiken obteniendo como resultado en la variable inteligencia emocional un nivel de 0.991 y en la variable estrés laboral 0.983, lo cual significa que los instrumentos son adecuados para su aplicación.

## Anexo 10. Carta de presentación y Autorización de aplicación de instrumento



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Ate, 17 de Mayo del 2021

**Mg. Jorge García Paz**  
Jefe encargado de la división de  
Logística PNP

Presente. –

De nuestra consideración:

Es grato saludarlo cordialmente en nombre de la Universidad César Vallejo – Filial Lima Campus Ate y, a la vez, presentar a la alumna **RODRIGUEZ AYALA, LINA** identificada con DNI 40551182, código universitario 7002677714, matriculada en el Programa: Taller de elaboración de Tesis; quien desea realizar su trabajo de investigación sobre: "Inteligencia emocional y estrés laboral de los trabajadores de la División de logística de la PNP. 2021" agradecemos por antelación le brinde las facilidades del caso, en la entidad que está bajo su dirección.

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

Atentamente,



**MG. EDITH HONORINA JARA AMES**

Coordinadora de PE de Psicología

UCV Campus Lima Ate

DIVISION DE LOGISTICA  
MESA DE PARTES  
SECRETARIA DIVLOG-PNP  
01 HORA 12:02



PERÚ

Ministerio  
del Interior

Policía Nacional del  
Perú

Dirección de  
Administración PNP

División de Logística  
PNP

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Lima, 07 de junio del 2021

**OFICIO N° 2820 -2021-DIRADM-DIVLOG-PNP/SEC**

- SEÑORA :** MG.  
Edith Honorina JARA AMES,  
COORDINADORA DE PE DE PSICOLOGÍA UCV CAMPUS  
LIMA ATE.
- ASUNTO :** Sobre trabajo de investigación "Inteligencia emocional y  
estrés laboral de los trabajadores de la División de Logística  
de la PNP 2021".
- REF :** CARTA S/N de fecha 17 mayo 2021.

Tengo el agrado de dirigirme a Ud., en atención al documento de la referencia, mediante el cual a nombre de la Universidad Cesar Vallejo presenta a la Alumna **RODRÍGUEZ AYALA, Lina**, identificada con DNI **40551182**, código universitario **7002677714**, quien desea realizar su trabajo de investigación sobre: "Inteligencia emocional y estrés laboral de los trabajadores de la División de Logística de la PNP 2021".

Al respecto,  
esta Jefatura autoriza que la Alumna **RODRÍGUEZ AYALA, Lina**, realice la aplicación de los instrumentos psicológicos a los trabajadores de la División de Logística PNP, para el trabajo titulado "**Inteligencia emocional y estrés laboral de los trabajadores de la División de Logística de la PNP 2021**".

Asimismo, solicitamos se sirva enviar una copia de la encuesta y los resultados de la misma, para conocimiento y fines correspondientes.

Hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.

Dios guarde a Ud.



Mg. Jorge GARCÍA PAZ  
JEFE ENCARGADO  
DIVISIÓN DE LOGÍSTICA DE LA PNP

## Anexo 11. Consentimiento informado e instrumentos aplicados del formulario de google

# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Sección 1 de 3

## INTELIGENCIA EMOCIONAL Y ESTRÉS LABORAL

Estimado (a) estoy realizando una investigación titulado "Inteligencia emocional y estrés laboral en la División de Logística de la PNP, Lima 2021" con el fin de obtener el grado de Licenciada en Psicología, espero contar con su participación para lo cual ud, deberá responder a 2 cuestionarios, uno de Inteligencia emocional y otro de Estrés laboral, es necesario responder a las preguntas con total sinceridad ya que tus respuestas serán confidenciales y respetando el CÓDIGO DE ÉTICA PROFESIONAL DEL PSICÓLOGO DEL PERÚ, los resultados obtenidos serán exclusivamente de uso académico. Cualquier duda puede consultar al correo [lina.rodri.ayala1@gmail.com](mailto:lina.rodri.ayala1@gmail.com). GRACIAS

Consentimiento informado

Si deseo participar

No, gracias

FICHA DEMOGRÁFICA

## Anexo 12. Instrumentos aplicados del formulario de Google

Sección 3 de 3

### Escala de estrés laboral de la OIT-OMS

La escala de estrés tiene como autores a la OIT-OMS; fue sustentada por Ivancevich & Matteson. Es de fácil aplicación debido a que podría ser autoadministrable, o aplicado de manera individual o grupal. Tiene un tiempo aproximado de 15 minutos, consta de 25 ítems con 7 alternativas como respuestas que van desde la puntuación del 1 al 7.

1. El que no comprenda las metas y misión de la empresa me causa estrés. \*

Nunca

Raras veces

Ocasionalmente

Algunas veces

Frecuentemente

Generalmente

Siempre

2. El rendirle informes a mis supervisores y a mis subordinados me estresa. \*

Nunca

# Anexo 13. Pantallazo turnitin

**Resumen de coincidencias**

**16 %**

1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	5 %
2	ri.uaemex.mx Fuente de Internet	1 %
3	tesis.ucsm.edu.pe Fuente de Internet	1 %
4	repositorio.uwiener.edu... Fuente de Internet	1 %
5	elcomercio.pe Fuente de Internet	1 %

 **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**

**ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

**Título de la Tesis**

**Inteligencia Emocional y Estrés Laboral de los Trabajadores del Área la División de logística de la PNP. 2021**

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

**AUTOR:**

Rodriguez Ayala, Lina (0000-0002-0458-677X)

**ASESOR:**

## Anexo 14. Autorización de los instrumentos

The screenshot displays a Gmail interface with two email threads. The first thread, titled "autorizacion para utilizar instrumento", shows an email from Lina Rodriguez Ayala to Rocio Gonzalez dated February 1, 2022. The second thread, titled "Autorización para utilizar instrumento", shows an email from Lina Rodriguez Ayala to Mey Ling Rosa Chang Marcovich dated February 8, 2022. The interface includes a left sidebar with navigation options like "Redactor", "Recibidos", "Destacados", "Pospuestos", "Borradores", "Meet", and "Hangouts". The main content area shows the email text and sender information.

**Thread 1: autorizacion para utilizar instrumento**

**From:** Lina Rodriguez Ayala <lina.rodri.ayala1@gmail.com> (1 feb 2022, 19:37)

**To:** rochigonzalez27

Buenas tardes estimada Mg. Rocio le escribe Lina Rodriguez Ayala, estudiante de la UCV, filial Ate-Vitarte, me encuentro realizando mi tesis titulado Inteligencia Emocional y Estrés laboral de los trabajadores de la División de Logística de la Policía Nacional-2021. Para obtener el título profesional de licenciada en Psicología. Por ello requiero la autorización del autor del instrumento de La Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS que Ud. valido . Agradezco responder a la brevedad.

**From:** Rocio Gonzalez (4 feb 2022, 10:50)

**To:** para mí

Estimada Lina, un gusto saludarte. Claro que tienes la autorización para utilizar la versión validada que hemos realizado de la Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS. Envío adjunto el cuestionario.

Atte,

González, Rocio.  
Licenciada en Psicología. Especialista en Psicoterapia Cognitiva.  
Maestranda en Neuropsicología. Doctoranda en Neurociencias.  
Consejo Nacional de Investigaciones Científicas y Técnicas (CONICET).

**Thread 2: Autorización para utilizar instrumento**

**From:** Lina Rodriguez Ayala <lina.rodri.ayala1@gmail.com> (8 feb 2022, 16:33)

**To:** chang.marcovich.meyling

Buenas tardes Ps.Mey Ling, soy Lina Rodrigues Ayala estudiante de la UCV, disculpe que insista en escribirle pero como ya le había comentado anteriormente por teléfono necesito que ud, me dé su consentimiento por este medio ya que no solo basta con la comunicación que tuvimos sino que se me exige tener un permiso demostrable por Gmail y contar con la autorización del cuestionario TMMS 24, el cual lo estoy utilizando en mi tesis titulado:

"Inteligencia Emocional y Estrés Laboral de los Trabajadores de la División de logística de la Policía Nacional - 2021". Estare a la espera de su pronta respuesta. Gracias

**From:** Mey Ling Rosa Chang Marcovich (12:44)

**To:** para mí

Buenos días Lina:

Si claro entiendo y tienes mi autorización para hacer uso del cuestionario TMMS 24, recomendándote siempre hacer el uso correcto del instrumento y no dudes en consultar cualquier duda que tengas con respecto al instrumento tienes mi número o sino escríbeme y yo te estaré respondiendo. Cuidate.