

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

Carrera de **PSICOLOGÍA**

“INTELIGENCIA EMOCIONAL Y RIESGOS
PSICOSOCIALES LABORALES EN
TRABAJADORES DE UNA TIENDA POR
DEPARTAMENTO DE LIMA.”

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciada en Psicología

Autores:

Francia Patricia Acevedo Zapata

Karen Stefany Bernal Regalado

Asesor:

Mg. Tania Carmela Lip Marín de Salazar

<https://orcid.org/0000-0001-7439-1495>

Lima - Perú

JURADO EVALUADOR

Jurado 1 Presidente(a)	Cristian Eduardo Sarmiento Pérez	43203074
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 2	Eduardo Manuel Yépez Olivos	06617851
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 3	Yony Alberto Salinas Durand	45519352
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

INFORME DE SIMILITUD

Document Information

Analyzed document	Tesis Francia y Karen para Urkund02.docx (D155261395)
Submitted	2023-02-22 18:29:00
Submitted by	
Submitter email	tania.lip@upn.pe
Similarity	3%
Analysis address	tania.lip@delnor@analysis.ukund.com

Sources included in the report

SA	TDG AJUSTADO.docx Document TDG AJUSTADO.docx (D134910401)	88 1
SA	Universidad Privada del Norte / EF_ClaudiaHernandezMayhuasca.docx Document EF_ClaudiaHernandezMayhuasca.docx (D151100755) Submitted by: carlos.borrego@upn.pe Receiver: carlos.borregodelnor@analysis.ukund.com	88 2
SA	TESIS DE INTELIGENCIA COSITUC 555555.pdf Document TESIS DE INTELIGENCIA COSITUC 555555.pdf (D51929656)	88 2
SA	TESIS DAYSI CARRANZA LEYVA.docx Document TESIS DAYSI CARRANZA LEYVA.docx (D49026668)	88 1
SA	Universidad Privada del Norte / T055_75454603_T Diana Arias.docx Document T055_75454603_T Diana Arias.docx (D126193418) Submitted by: eduardoyepezu@upn.edu.pe Receiver: eduardoyepezedelnor@analysis.ukund.com	88 2
SA	Universidad Privada del Norte / T2_TESIS2_JaramilloMontenegroSaraGianella.docx Document T2_TESIS2_JaramilloMontenegroSaraGianella.docx (D137095085) Submitted by: ysis.rcag@upn.pe Receiver: ysis.rcagdelnor@analysis.ukund.com	88 1

Entire Document

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

Desde el año 2020, dadas las circunstancias acaecidas desde la pandemia del COVID-19 (nuevo Coronavirus), un sinnúmero de cambios han tomado lugar en la vida de las personas, desde el estilo de vida y cuidados de salud, la forma en la que nos relacionamos y hasta la forma de trabajar. Luego de adoptar las medidas de confinamiento y distanciamiento social, una gran mayoría de trabajadores realizaba sus actividades laborales y académicas desde sus hogares, menciona Brooks et al. (2020) y debido a ello los trabajadores han podido desarrollar alteraciones emocionales como miedo, estrés agudo y posttraumático, preocupación en relación con la propia salud y la salud de los demás, ansiedad, confusión, bajo estado de ánimo, depresión, enojo, irritabilidad, agotamiento emocional, desapego, insomnio inducido por ansiedad, entre otros.

En ese sentido,

<https://secure.ouriginal.com/view/152043662-197928-904035#/details/findings/matches/55> 1/13

DEDICATORIA

A nuestros padres por todo su apoyo brindado durante todos
estos años de estudio, por siempre confiar
en nuestra capacidad para lograr
nuestras metas trazadas.

AGRADECIMIENTO

Agradecemos en primer lugar a Dios y a la Virgen por guiar nuestro camino.

Agradecemos a nuestros profesores, por la dedicación al enseñarnos y por los consejos
para ser mejores profesionales.

Agradecemos a nuestros compañeros, por las experiencias vividas a lo largo de esta carrera
profesional.

Tabla de contenido

Jurado Evaluador	2
Informe de Similitud	3
Dedicatoria	4
Agradecimiento	5
Tabla de contenido	6
Índice de Tablas	7
Resumen	8
Capítulo I: Introducción	10
Capítulo II: Metodología	20
Capítulo III: Resultados	27
Capítulo IV: Discusión y conclusiones	33
Referencias	40
Anexos	45

ÍNDICE DE TABLAS

Número y nombre	Página
1. <i>Correlación de Pearson para Inteligencia Emocional y Riesgos Psicosociales laborales</i>	25
2. <i>Correlación de Pearson para Inteligencia Emocional y Exigencias psicológicas</i>	26
3. <i>Correlación de Pearson para Inteligencia emocional y Trabajo activo y posibilidades de desarrollo</i>	27
4. <i>Correlación de Pearson para Inteligencia emocional y Apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo</i>	28
5. <i>Correlación de Pearson para Inteligencia emocional y Compensaciones</i>	29
6. <i>Correlación de Pearson para Inteligencia emocional y Doble presencia</i>	30
7. <i>Confiabilidad por Consistencia interna de Alfa de Cronbach – Escala de Inteligencia Emocional</i>	42
8. <i>Confiabilidad por Consistencia interna de Alfa de Cronbach – Escala de Riesgos psicosociales laborales</i>	42
9. <i>Valores descriptivos de Riesgos psicosociales laborales e Inteligencia emocional.</i>	43
10. <i>Niveles de Riesgos psicosociales laborales e Inteligencia emocional.</i>	44
11. <i>Niveles de dimensiones de Riesgos psicosociales laborales.</i>	45
12. <i>Prueba de normalidad de Shapiro Wilk</i>	46

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre Inteligencia Emocional y Riesgos Psicosociales laborales en trabajadores de una tienda por departamento de Lima. El método empleado fue cuantitativo, de diseño no experimental, tipo descriptivo correlacional y de corte transversal. Los instrumentos empleados fueron Escala de Inteligencia Emocional “Trait Meta-Mood Scale” (TMMS-24; Salovey y Mayer, 1995) y el Cuestionario de Riesgos psicosociales en el trabajo, versión 1.5. (CoPsoQ istas21) en una muestra de 36 trabajadores de una tienda por departamento de Lima, perteneciente a una población de 138 trabajadores. Los resultados indican que no se evidencia una relación significativa entre Inteligencia Emocional y Riesgos Psicosociales laborales, pero si entre Inteligencia Emocional y tres dimensiones de la variable (Exigencias Psicológicas, Trabajo activo y posibilidades de desarrollo y Doble Presencia).

PALABRAS CLAVES: Inteligencia Emocional, Riesgos Psicosociales laborales, Trabajadores de tienda.

ABSTRACT

The present research work aimed to determine the relationship between Emotional Intelligence and Psychosocial Work Risks in workers of a department store in the district of Comas. The method used was quantitative, non-experimental design, descriptive correlational cross-sectional type. The instruments used were the Emotional Intelligence Scale "Trait Meta-Mood Scale" (TMMS-24; Salovey and Mayer, 1995) and the Questionnaire on Psychosocial Risks at Work, version 1.5. (CoPsoQ istas21). The results indicate that there is no evidence of a significant relationship between Emotional Intelligence and Psychosocial Work Risks but between Emotional Intelligence and three dimensions of the variable (Psychological Demands, Active work and development possibilities and Double Presence).

Keywords: Emotional Intelligence, Psychosocial Work Risks, Store Workers

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

Desde el año 2020, dadas las circunstancias acaecidas desde la pandemia del COVID-19 (nuevo Coronavirus), un sinnúmero de cambios han tomado lugar en la vida de las personas, desde el estilo de vida y cuidados de salud, la forma en la que nos relacionamos y hasta la forma de trabajar. Luego de adoptar las medidas de confinamiento y distanciamiento social, una gran mayoría de trabajadores realizaba sus actividades laborales y académicas desde sus hogares, menciona Brooks et al. (2020) y debido a ello los trabajadores han podido desarrollar alteraciones emocionales como miedo, estrés agudo y postraumático preocupación en relación con la propia salud y la salud de los demás, ansiedad, confusión, bajo estado de ánimo, depresión, enojo, irritabilidad, agotamiento emocional, desapego, insomnio inducido por ansiedad, entre otros.

En ese sentido, la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2016) señala que la salud no es solo la ausencia de enfermedad sino un estado de completo bienestar físico, mental y social. Teniendo ello en cuenta es que se parte para el análisis de las diferentes problemáticas que se pueden detectar en el quehacer diario de los trabajadores de diferentes instituciones u organizaciones.

Barrera y Ruiz (2020) señalan que a nivel internacional el personal de atención al cliente y de soporte administrativo en sectores comerciales han experimentado numerosos cambios en su vida laboral, teniendo en cuenta que las exigencias del cliente cambian y requieren de una atención eficiente e igual de clara a la atención presencial. Se hace mención que estas características simbolizan para los colaboradores una presión significativa, al

muchas veces asociar su rendimiento con su ganancia directa en comisiones, beneficios de la empresa y otros (González et al., 2021).

Las causas comúnmente reportadas como generadoras de riesgos psicosociales laborales son la presión y exigencias psicológicas a la que se encuentran expuestos los trabajadores (Barrera y Ruiz, 2020). Se pudo observar en el personal de atención al cliente, soporte administrativo, supervisores y directivo de una tienda por departamento en los últimos 06 meses se dieron las siguientes situaciones: Incremento de descansos médicos por motivos de estrés laboral en 23%, disminución de la productividad en 32%, incremento de la rotación laboral e incluso incremento de la deserción en 3% así como tardanzas injustificadas y ausencias, las cuales luego de entrevistar al personal en la entrevista de salida, señalaban tenían como causa el estrés y ansiedad relacionada a la condiciones y exigencias en las que desempeñaba su puesto de trabajo.

A nivel nacional, durante los últimos años, gracias a las normativas legales, las empresas han mejorado sus sistemas de gestión de Seguridad y Salud, implementando el uso de herramientas eficientes en el manejo de la seguridad; el sector minero es el área en el que se ha observado mayor exigencia legal en cuanto a seguridad. Sin embargo, hablando del sector comercial, los avances durante la pandemia del COVID-19 no son los mismos (Solorzano-Aquino et al., 2021).

Frente a esta problemática, las autoridades tienen la responsabilidad de diseñar canales adecuados para enfrentar los problemas que surgen como consecuencia de una limitada gestión de la seguridad y salud en sus trabajos. Es urgente contar con el elemento

humano, debido a que éste es, con prácticas comportamentales, seguras o inseguras, el primer responsable de su seguridad; por ello, es fundamental conocer los factores que intervienen en el comportamiento de los sujetos y descubrir lo que facilita que ellos ejecuten mayor cantidad de comportamientos seguros y saludables (Rupay, 2018).

La inteligencia emocional juega un papel importante en el cumplimiento de comportamientos seguros en tanto se refiere a la capacidad de responder automáticamente ante situaciones inseguras o sobre exigentes en el trabajo. Mogollón et al. (2016) describieron la relación significativa entre la inteligencia emocional y conducta segura de los operadores del Proyecto IIRSA SUR, en nuestro país. Aunque pareciese que la razón se impone frente a contextos de peligro, son las emociones las que se le anticipan, y un uso inteligente de las mismas pueden influir positivamente en la toma de decisiones.

Por tanto, al haber observado la problemática relacionada con la forma en que los trabajadores muestran conductas relacionadas con los riesgos psicosociales laborales en una tienda por departamento de Lima, se considera que existe una situación evidenciada por los reportes del área de recursos humanos que inspiran la necesidad de abordarlo. En ese sentido, se planteó el siguiente *problema general*: ¿Existe relación entre la inteligencia emocional y los riesgos psicosociales laborales en trabajadores de una tienda por departamento de Lima? Con el fin de dar respuesta a la pregunta planteada, se propuso el siguiente *objetivo general*: Determinar la relación entre la inteligencia emocional y los riesgos psicosociales laborales en trabajadores de una tienda por departamento de Lima. A su vez, este se dividió en los siguientes objetivos específicos: O1. Determinar la relación entre la inteligencia emocional y las exigencias psicológicas en trabajadores de una tienda por departamento de Lima. O2.

Identificar la relación entre la inteligencia emocional y el trabajo activo en trabajadores de una tienda por departamento de Lima. O3. Determinar la relación entre la inteligencia emocional y el apoyo social en la empresa en trabajadores de una tienda por departamento de Lima. O4. Determinar la relación entre la inteligencia emocional y las compensaciones en trabajadores de una tienda por departamento de Lima. O5. Determinar la relación entre la inteligencia emocional y la doble presencia en trabajadores de una tienda por departamento de Lima.

Se plantearon las hipótesis de investigación H_i : Existe relación significativa, inversa y moderada entre la inteligencia emocional y los riesgos psicosociales laborales en trabajadores de una tienda por departamento de Lima. H_0 : No existe relación significativa, inversa y moderada entre la inteligencia emocional y los riesgos psicosociales laborales en trabajadores de una tienda por departamento de Lima. Siguiendo la línea de los objetivos, se plantearon también hipótesis específicas: H_1 : Existe relación significativa, inversa y moderada entre la inteligencia emocional y las exigencias psicológicas en trabajadores de una tienda por departamento de Lima. H_2 : Existe relación significativa, inversa y moderada entre la inteligencia emocional y el trabajo activo en trabajadores de una tienda por departamento de Lima. H_3 : Existe relación significativa, inversa y moderada entre la inteligencia emocional y el apoyo social en la empresa trabajadores de una tienda por departamento de Lima. H_4 : Existe relación significativa, inversa y moderada entre la inteligencia emocional y las compensaciones en trabajadores de una tienda por departamento de Lima. H_5 : Existe relación significativa, inversa y moderada entre la inteligencia emocional y la doble presencia en trabajadores de una tienda por departamento de Lima.

Es necesario considerar para los fines de este estudio, una revisión detallada de los recursos bibliográficos disponibles, teniendo en cuenta los antecedentes nacionales e internacionales:

Entre los *antecedentes nacionales*, desde Arequipa, Demanuel y Del Carpio (2018) llevaron una investigación con el objetivo determinar la relación de la inteligencia emocional y la seguridad basada en el comportamiento en trabajadores de una empresa de transporte de carga minera. La muestra de estudio estuvo constituida por 78 colaboradores, de los cuales 65 fueron varones y 13 mujeres entre 22 y 58 años; para la evaluación se aplicó el Inventario de Cociente Emocional de BarOn (ICE), asimismo se utilizó la información procedente de la Cartilla de Observación Seguridad Basada en el Comportamiento, corresponde a los comportamientos observados, seguros e inseguros, de los trabajadores. A través del análisis estadístico, los resultados afirman que existe relación entre la inteligencia emocional y la seguridad basada en el comportamiento, hallándose además que las mujeres destacan en el componente manejo de estrés y son quienes demuestran ejecutar menor cantidad de comportamientos inseguros comparado con los varones. Además, se encontró que a medida que aumente la edad de los sujetos éstos tienen un mayor nivel de capacidad emocional, así como de ejecución de comportamientos seguros.

Respecto a los *antecedentes internacionales*, Tirado-Vides et al. (2020) llevaron a cabo un estudio sobre la relación entre inteligencia emocional, clima organizacional y estrés ocupacional en una muestra de 150 empleados que prestan servicios en ámbitos de primera infancia. Los instrumentos aplicados fueron el TMMS-24 de Inteligencia emocional de Salovey y Mayer y la Escala de Clima organizacional (EDCO). Los resultados evidenciaron

una relación directa entre las variables, siendo que los trabajadores que consideran una percepción alta de clima organizacional, a su vez evidencian un índice alto de estrés laboral ($p < .001$). Se concluyó que lo oportuno para la empresa sería formular una intervención mediante un programa basado en las necesidades de su personal, teniendo en cuenta que los riesgos a los que se encuentran expuestos no son percibidos como tal en primera instancia.

Rodríguez (2017) estudió la influencia entre la inteligencia emocional y los riesgos psicosociales laborales en estudiantes de la práctica preprofesional de la carrera de trabajo social de la Universidad Mayor de San Andrés. La investigación corresponde a un enfoque cuantitativo, de tipo correlacional. Los instrumentos para la recolección de datos fueron el Test sobre inteligencia emocional TMMS-24 y el Test sobre riesgos psicosociales laborales ISTAS -21. Los resultados finalmente respaldaron la influencia del manejo inadecuado de inteligencia emocional en el surgimiento de riesgos psicosociales laborales.

Mesa (2017) realizó un estudio sobre la relación entre la inteligencia emocional percibida y el estrés laboral de enfermería. Desarrolló este estudio bajo un alcance correlacional y de corte transversal. Se aplicaron los instrumentos TMMS-24 de Inteligencia emocional y el Nursing Stress Scale (NSS) para medir nivel de ansiedad y estrés en personal de enfermería, en una muestra de 258 sujetos. Los resultados revelaron una relación significativa ($p < .05$) entre las variables mencionadas, remarcando que las mujeres señalan significativamente superior su percepción de estrés, ansiedad y atención emocional.

A continuación, se establecen las *precisiones conceptuales* pertinentes al problema de investigación del presente estudio:

El concepto de *inteligencia emocional* fue introducido por Salovey y Mayer (1997) como la habilidad para valorar y expresar emociones de manera eficiente y sensata, para comprender emociones y regularlas fomentando un crecimiento intelectual y emocional.

Goleman (citado en Fragoso, 2015) conceptualizó a la inteligencia emocional como un conjunto de características para resolver con éxito los problemas vitales, entre esas habilidades destacan: habilidad de automotivarse, regular el humor, evitar trastornos que disminuyan las capacidades cognitivas, mostrar empatía y generar confianza.

Las tres habilidades descritas en el modelo de Salovey y Mayer (1997) son las siguientes:

Atención emocional: hace referencia a la habilidad para identificar emociones en uno mismo y en las demás personas a través de indicios como las expresiones faciales, gestos, tono de voz, postura, entre otros; también, se refiere a la capacidad para discriminar la honestidad o no de las emociones en otras personas (Pineda, 2012).

Claridad emocional: implica la capacidad para poder desglosar el amplio repertorio de señales emocionales, etiquetarlas y reconocer en qué categoría se agrupan los distintos sentimientos; además incluye la actividad tanto anticipatoria como retrospectiva para poder identificar los causantes del estado anímico y las consecuencias de nuestras acciones (Fernández-Berrocal y Extremera, 2005).

Reparación emocional: consiste en la habilidad para estar dispuesto tanto a los estados de ánimo positivos como negativos, logrando reflexionar sobre los mismos, para

analizar si la información que acompaña a los estados de ánimo es útil sin reprimirla o exagerarla (Mestre y Guil, 2014).

El modelo propuesto por Salovey y Mayer es considerado como uno de los modelos teóricos sobre inteligencia emocional que cuenta con mayor coherencia y rigurosidad, siendo respaldado por evidencia empírica.

Por otro lado, para la OIT (2016) los *riesgos psicosociales laborales* consisten en interacciones entre el trabajo, su entorno, la satisfacción durante el ejercicio de las actividades y las condiciones de organización. Además, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, en ese sentido, todo esto proviene de percepciones y experiencias y puede influir en la salud, en el rendimiento y en la satisfacción en el trabajo.

Respecto a la definición de riesgos psicosociales laborales, se ha considerado a Moreno y Báez (2010), quienes entienden como riesgos psicosociales laborales a las circunstancias que producto del trabajo representan una amenaza real de dañar la salud de los trabajadores, en donde evidentemente las consecuencias podrían ser significativas. La consecuencia de los riesgos psicosociales laborales tiene gran probabilidad de manifestarse y gran posibilidad de ser muy graves.

Por otro lado el Centro de Referencia de Organización del Trabajo y Salud (2010), hace especial mención de las dimensiones de riesgo psicosocial laboral en su manual del método CoPsoQ-ISTAS 21 (versión 1.5) para la prevención y evaluación de los riesgos psicosociales laborales, menciona que todas y cada una de las dimensiones de riesgo

psicosocial compone una valor teórico diferente y operativamente cuantificable, conjuntamente integran parte del mismo constructo psicosocial y que dependientes entre ellas mismas en función al contexto presente en la empresa y las condiciones evidenciadas: *Exigencias psicológicas del trabajo, Trabajo activo, Apoyo social y Calidad de liderazgo, Compensaciones del trabajo y Doble presencia.*

En cuestión a la *justificación del estudio* se abarcan tres puntos de importancia: Desde el punto de vista *teórico*, el presente estudio busca enfatizar el estudio de la inteligencia emocional y su relación con factores psicosociales en el ambiente laboral. De este modo, los hallazgos conseguidos funcionarán como evidencia empírica que alimente la base teórica y fuentes de referencia de estas variables. Por otro lado, del punto de vista *práctico* los resultados promoverán el diseño y ejecución de programas preventivos y de intervención donde se promueva el uso efectivo de la inteligencia emocional, a través del autocuidado emocional como estrategia de prevención y actuación ante los riesgos psicosociales laborales. Según Carmona-Fuentes et al. (2015) las capacidades comunicativas dentro de una organización son pieza clave en el rendimiento y productividad, es oportuno detectar y fomentar alternativas de solución a esas problemáticas, los hallazgos de este estudio suponen ser una base para su propuesta. Por último, desde el punto de vista *metodológico*, es importante considerar la creación de instrumentos que midan estas variables en nuestro medio, contando con ítems orientados a la realidad peruana. Los hallazgos ponen en foco la importancia de explorar estas variables en pro de solucionar una problemática que se evidencia en esta empresa, pero que tranquilamente podría verse

representada en cualquier otra organización debido a las exigencias que el mundo comercial actualmente presenta.

CAPÍTULO II: METODOLOGIA

El enfoque de la presente investigación es cuantitativo dado que considera las variables como soporte la indagación a través de elementos cognitivos y datos numéricos extraídos de la realidad, procesados estadísticamente para probar teóricas o postulados (Del Canto y Silva, 2013). Este estudio cumple con un diseño no experimental pues no se modifican o manipulan las variables para estudiar sus cambios y efectos (Hernández et al., 2014).

Por otro lado, se considera de corte transversal o transaccional pues las variables van a ser medidas en un espacio y tiempo específico, su objetivo es el de estudiar las variables y analizar la relación en las condiciones controladas de tiempo y espacio (Hernández et al., 2014).

Por último, el alcance establecido para la investigación es correlacional, debido a que su objetivo principal es analizar las relaciones entre las variables de investigación (Hernández et al., 2014).

Con respecto a población y muestra señalamos que el universo está conformado por todos los trabajadores de una cadena de tiendas por departamento en la ciudad de Lima, los cuales varían entre asesores de venta, supervisores y personal administrativo; en tal sentido, la población objetivo estuvo constituida por 138 trabajadores, pertenecientes a una tienda por departamento de Lima; que se encontraban laborando en el año 2020.

El tipo de muestreo fue no probabilístico de tipo intencional, debido a que la elección de los evaluados dependerá principalmente de las características de la investigación,

asimismo de los criterios propios y decisiones del investigador (Hernández, et al., 2014).

En conclusión, la muestra considerada para la investigación estuvo conformada por la totalidad de asesores de venta en modalidad presencial de la tienda seleccionada, en total fueron 36 trabajadores hombres y mujeres, con edades comprendidas entre 18 y 35 años, los criterios de inclusión considerados fueron:

1. Trabajadores del área de ventas
2. Que realizaran labor presencial efectiva en tienda atendiendo clientes.
3. Que tuvieran vínculo laboral efectivo en el momento de la aplicación de los instrumentos.
4. Que aceptaran y firmaran el Consentimiento Informado

Los criterios de exclusión contemplan: Trabajadores del área de ventas que prestaban servicios en modalidad remota. Trabajadores con vínculo laboral suspendido (vacaciones o licencia), trabajadores que realizaran labor en modalidad remota, trabajadores de empresas tercerizadas que brindaban servicios presenciales en la tienda (seguridad, promotores de tarjetas, limpieza).

Esta investigación se basó en la técnica de encuesta para obtener los datos correspondientes de cada variable. La encuesta presenta por finalidad medir variables de la realidad través de un listado de preguntas o enunciados, en formato físico o virtual (Hernández et al., 2014). Para este estudio, se realizará la evaluación de manera virtual, constará de un consentimiento informado, luego las instrucciones a seguir para la realización

y finalmente el protocolo de instrumentos para su resolución. Los instrumentos utilizados para la evaluación de las dos variables son:

Escala de Inteligencia Emocional “Trait Meta-Mood Scale” (TMMS-24; Salovey y Mayer, 1995)

A. Ficha técnica

Autor:	Salovey y Mayer (1995).
Adaptación	: Chang (2017).
Administración:	Individual o colectiva.
Rango de edad de aplicación:	18 años en adelante
Tiempo:	15 minutos aproximadamente
Objetivo:	Evaluar la inteligencia emocional intrapersonal percibida.
Propiedades psicométricas	: Confiabilidad de consistencia interna a través de la estimación de homogeneidad (Coeficiente de alfa de Cronbach: (0.837, 0.866 y 0.883); la validación fue de tipo semántica a través del método de criterio de jueces y también mediante el procedimiento de validación ítem-test: Puntuación total (valor mayor=0.721), y dimensiones Atención emocional (valor mayor=0.703), Claridad emocional (valor mayor=0.703) y Reparación Emocional (valor mayor=0.771) (Chang, 2017).

B. Descripción

La escala de inteligencia emocional fue elaborada por Salovey y Meyer, quienes desarrollaron una primera versión conformada por 48 ítems, seguidamente propusieron una

versión abreviada, la misma que fue seleccionada para la presente investigación. Esta versión está conformada por 24 ítems y 3 subescalas o dimensiones: Atención emocional, Claridad emocional y Reparación emocional, cada dimensión consta de ocho ítems. El evaluado brindará un puntaje a cada una de las afirmaciones presentadas, a través de una escala de tipo Likert, siendo las puntuaciones 1 = nada de acuerdo, 2 = algo de acuerdo, 3 = bastante de acuerdo, 4= muy de acuerdo y 5 = totalmente de acuerdo; la calificación es mediante la sumatoria los puntajes por cada una de las dimensiones, obteniendo los puntajes por dimensión; finalmente se transforma con los baremos establecidos.

- **Cuestionario de riesgos psicosociales en el trabajo, versión 1.5. (CoPsoQ**

istas21):

A. Ficha técnica

Autor:	Centro Nacional de investigación para el ambiente de trabajo
Adaptación	: Mollo (2015).
Administración:	Individual o colectiva.
Rango de edad de aplicación:	18 años en adelante
Tiempo:	20 minutos aproximadamente
Objetivo:	Evaluar las habilidades emocionales.
Propiedades psicométricas	: La confiabilidad por el método de consistencia interna del alfa de Cronbach, con un coeficiente de 0.95 y factores con un coeficiente que van desde un mínimo 0.93 hasta 0.97, que permite señalar que los factores de estrés laboral son muy confiables (Mollo, 2015). Respecto a la validez, también Mollo (2015) identifico una varianza explicada del 68.3% para un total de 23 ítems en 4 factores y validez por criterio de juicio de expertos, coeficiente de v de Aiken=0.88.

B. Descripción

El inventario de riesgos psicosociales laborales es un instrumento procedente del país de Dinamarca, la autoría le pertenece a: Centro Nacional de Investigación para el Ambiente de Trabajo de Dinamarca. La prueba consta de 89 ítems, los cuales deben ser calificados del 0 al 4, escogiendo una de las siguientes puntuaciones: Siempre = 4, la mayoría de veces = 3, algunas veces = 2, solo unas pocas veces = 1, nunca = 0. Contiene cinco dimensiones: exigencias psicológicas (23 ítems), trabajo activo y posibilidades de desarrollo (25 ítems), apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo (26 ítems), compensaciones (13 ítems) y doble presencia (2 ítems). Se califica mediante la suma total del asignado a cada ítem; los

puntajes obtenidos son valorados a partir de la dimensión a la que pertenecen, es decir, solo es necesario sumar los puntos obtenidos en cada factor y anotar esa puntuación como puntaje directo (PD). El puntaje total, es la suma de los puntajes directos y finalmente se transforma con los baremos correspondientes.

Para la recolección de datos, se organizó una reunión con el Gerente general de la tienda para presentar el documento formal, solicitando permiso para poder aplicar los instrumentos seleccionados para esta investigación. Una vez aprobada la solicitud se programaron las fechas para la aplicación de las pruebas de manera virtual, a través de la herramienta virtual de los Formularios de Google, el cual constó de un consentimiento informado, ficha sociodemográfica y los dos instrumentos psicométricos. La aplicación, se realizó mediante videoconferencias en pequeños grupos, donde se les brindó las instrucciones y el link para el desarrollo de los instrumentos; se les informó que las investigadoras se mantendrían conectadas, en caso tengan alguna duda respecto al instrumento.

El análisis de datos se realizó, inicialmente con la elaboración de una base de datos en el programa informático Excel 2016 de Microsoft Office, posteriormente fue exportada al paquete de análisis estadístico SPSS versión 22, para realizar el análisis de confiabilidad y validez y los procedimientos estadísticos inferenciales que fueron empleados en el análisis de datos, de esta manera las pruebas estadísticas a tener en cuenta fueron:

Estadísticos Inferenciales: Se realizó el análisis de normalidad o bondad de ajuste de Shapiro-Wilk pues se evaluó a menos de 50 personas y según los resultados de normalidad

se procedió a aplicar pruebas Paramétricas, con el índice de correlación: Prueba de correlación de Pearson.

Sobre los aspectos éticos, se detalló a los participantes que la información recopilada en los formularios fue de carácter anónimo y estrictamente confidencial. El consentimiento informado, fue fundamental para esclarecer las instrucciones y detalles del formulario.

Es importante hacer mención que los datos recopilados se emplearon únicamente con fines científicos y que la investigación en general cumplirá con lineamientos del Código de ética de la UPN y del Colegio de psicólogos, sobre el respeto al derecho de autor y propiedad intelectual. Por último, se empleó el manual APA de la séptima edición (2019) mediante el cumplimiento de formatos, referencias bibliográficas, citas referenciales y textuales.

CAPÍTULO III: RESULTADOS

Tabla 1

Correlación de Pearson para Inteligencia Emocional y Riesgos Psicosociales laborales

	Estadístico	Riesgos psicosociales laborales
Inteligencia emocional	r	-.278
	p	.101

Nota. r= coeficiente de correlación de Pearson; p=significancia

En la tabla 1 podemos ver los resultados tras la aplicación de prueba de correlación de Pearson para determinar la relación entre las variables Inteligencia emocional y Riesgos Psicosociales laborales. Se puede observar una relación leve y negativa con un $r = -0.278$ y un nivel de significancia equivalente a $p = .101$ ($p > .05$) lo cual nos permite aceptar la hipótesis nula y rechazar la hipótesis alterna. Esto nos permitiría señalar que la relación entre las variables de estudio no es estadísticamente significativa.

Tabla 2

Correlación de Pearson para Inteligencia emocional y Exigencias psicológicas

		Exigencias psicológicas
Inteligencia emocional	r	-.253
	p	.036

Nota. r= coeficiente de correlación de Pearson; p=significancia

En la tabla 2 podemos ver los resultados tras la aplicación de prueba de correlación de Pearson para determinar la relación entre las variables Inteligencia emocional y Exigencias Psicológicas. Se puede observar que se evidencia una relación leve y negativa ($r=-.253$); y un nivel de significancia $p=.036$ ($p<.05$) lo cual nos permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna.

Tabla 3

Correlación de Pearson para Inteligencia emocional y Trabajo activo y posibilidades de desarrollo

	Estadístico	Trabajo activo y posibilidades de desarrollo
Inteligencia emocional	r	.415
	p	.046

Nota. r= coeficiente de correlación de Pearson; p=significancia

En la tabla 3 podemos ver los resultados de la prueba de correlación de Pearson para la variable Inteligencia emocional y Trabajo activo y posibilidades de desarrollo, en donde se evidencia una relación significativa ($p < .05$) leve y positiva ($r = .415$), siendo posible aceptar la hipótesis alterna y rechazar la hipótesis nula.

Tabla 4

Correlación de Pearson para Inteligencia emocional y Apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo

	Estadístico	Apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo
Inteligencia emocional	r	-.126
	p	.464

Nota. r= coeficiente de correlación de Pearson; p=significancia

En la tabla 4 podemos ver los resultados de la prueba de Correlación de Pearson para Inteligencia emocional y la dimensión Apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo. No se evidencia una relación significativa entre dichas variables ($p > .05$), por lo cual se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna.

Tabla 5

Correlación de Pearson para Inteligencia emocional y Compensaciones

	Estadístico	Compensaciones
Inteligencia emocional	<i>r</i>	-.180
	<i>p</i>	.295

Nota. *r*= coeficiente de correlación de Pearson; *p*=significancia

A continuación, podemos observar en la tabla 5 los resultados de la prueba de Correlación de Pearson para la variable Inteligencia emocional y la dimensión Compensaciones. Se evidencia según los valores obtenidos de *p* que no hay relación significativa entre estas variables ($p > .05$): por lo tanto, se rechaza la hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula.

Tabla 6

Correlación de Pearson para Inteligencia emocional y Doble Presencia

	Estadístico	Doble presencia
Inteligencia emocional	r	-.480
	p	.039

Nota. r= coeficiente de correlación de Pearson; p=significancia

En la tabla 6, se observan los resultados de la prueba de Correlación de Pearson para Inteligencia emocional y la dimensión Doble Presencia; en donde se puede ver que se ha evidenciado una relación significativa ($p=.039 > 0.05$) entre dichas variables. La relación encontrada es de tipo moderada y negativa ($r = -.480$); por lo cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

Esta investigación tuvo por objetivo general determinar la relación entre Inteligencia Emocional y Riesgos psicosociales laborales en trabajadores de una tienda por departamento del distrito de Comas. Tras la recopilación de datos y el análisis inferencial correspondiente se obtuvo como resultado que no se evidencia relación entre ambas variables de investigación. Esto quiere decir que a nivel general las variables de estudio no evidencian relación en la muestra evaluada.

Este hallazgo discrepa de lo hallado por Capacute (2016), quien llevó a cabo un estudio con el objetivo de identificar la relación entre inteligencia emocional percibida y la satisfacción laboral de los profesionales de enfermería del servicio de centro quirúrgico del Hospital III Daniel Alcides Carrión, en Tacna, los resultados demostraron relación entre ambas variables. A pesar de que Capacute (2016) empleó el mismo instrumento de inteligencia emocional TMMS-24 y el cuestionario de Font Roja para medir la satisfacción laboral, los resultados han variado en cuanto repercute la variable Inteligencia emocional en variables de tipo laboral. Las principales discrepancias en cuanto a los hallazgos residen en la diferencia de características metodológicas de ambos estudios, como, por ejemplo, la naturaleza de las muestras sometidas a evaluación, mientras en el estudio de Capacute (2016) son personal de salud, en el presente estudio es personal del ámbito comercial, entendiendo que las exigencias y competencias necesarias para cada puesto distan mucho las una de las otras.

Respecto al primer objetivo específico, el cual buscó estimar la relación entre Inteligencia Emocional y la dimensión Exigencias Psicológicas en trabajadores de una tienda por departamento del distrito de Comas. Tras el análisis estadístico correspondiente, se evidencia una relación significativa, leve y negativa entre las variables analizadas. Lo cual permite señalar que, a mayores niveles de exigencias psicológicas, menos nivel de inteligencia emocional puede llegar a presentarse. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. En contraste con este resultado, Demanuel y Del Carpio (2018) llevaron una investigación con el objetivo determinar la relación de la inteligencia emocional y la seguridad basada en el comportamiento en trabajadores de una empresa de transporte de carga minera. Los resultados del estudio de Demanuel y Del Carpio (2018) revelaron que existe una relación fuerte entre la inteligencia emocional y la seguridad en el trabajo; en contraste con los resultados obtenidos en este trabajo la dimensión de exigencias psicológicas que representa las necesidades del trabajador tanto a nivel físico como psicológico también presenta relación con la variable Inteligencia emocional, en otras palabras, se corrobora la posición adecuada de los resultados a pesar de la diferencia de muestras evaluadas.

En función al segundo objetivo específico, el cual buscó identificar la relación entre Inteligencia emocional y la dimensión trabajo activo, más posibilidades de desarrollo en trabajadores de una tienda por departamento del distrito de Comas. Tras el análisis inferencial mediante el estadístico se evidencia una relación significativa ($p < .05$) leve y positiva ($r = .415$), permitiendo señalar que entre más trabajo activo y posibilidades de desarrollo se presenten, se presentaran niveles más altos de Inteligencia emocional. Esto

significa que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación. Es así como, para contrastar los resultados alcanzados, tenemos que Rupay (2018) elaboró una investigación con el objetivo de conocer la relación estadísticamente significativa entre los niveles de estrés laboral y los riesgos psicosociales laborales en tripulantes de cabina de una aerolínea en Perú. En este caso, Rupay (2018) empleó el mismo instrumento para la medición de la variable Riesgos psicosociales laborales (CoPsoQ istas21), por lo cual se hizo un cruce en búsqueda de relaciones entre el total de Estés laboral y cada una de las dimensiones de la variable Riesgo Psicosocial, según Salovey (1997) la Inteligencia emocional puede verse perturbada por situaciones estresantes en diversos ámbitos de la vida. Los resultados de Rupay (2018) apoyan los resultados de este objetivo específico pues, señalan que el estrés laboral guarda relación con cada una de las dimensiones de Riesgos Psicosociales laborales, incluyendo Trabajo activo y posibilidades de desarrollo.

Seguimos con el tercer objetivo específico, el cuál buscó estimar la relación entre Inteligencia emocional y la dimensión Apoyo social de la empresa, más calidad de liderazgo en trabajadores de una tienda por departamento del distrito de Comas. Luego del análisis estadístico correspondiente, se señala que no se evidencian relación significativa entre dichas variables ($p > .05$). Esto significa que para este caso se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna. En contraste, basándonos nuevamente en el trabajo de Rupay (2018), es importante considerar la influencia del estrés laboral como agente perturbador de la variable Inteligencia Emocional. En consecuencia, al cuarto objetivo específico, el cual buscó identificar la relación entre Inteligencia Emocional y la dimensión Compensaciones en trabajadores de una tienda por departamento del distrito de Comas. Tras el análisis

estadístico correspondiente, se evidencia que por los coeficientes obtenidos que no hay relación entre estas variables. Esto señala que para este caso se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna. Por otro lado, Guilguiruca et al. (2015) plantearon como objetivo determinar la relación que guardan los riesgos psicosociales laborales y el estrés percibido en empleados de una empresa del rubro eléctrico en Chile, llegando a obtener como resultado una relación significativa entre las dimensiones de los Riesgos psicosociales laborales y el estrés laboral percibido. Según Salovey y Mayer (1997) la Inteligencia emocional puede ser percibida como una herramienta o recurso para acceder y/o generar sentimientos que faciliten el pensamiento; la habilidad para comprender emociones y el conocimiento emocional, mientras que concretamente el estrés ataca exactamente estas facultades. La inseguridad causada por las compensaciones es un agente predisponente del estrés laboral (Centro de Referencia de Organización del Trabajo y Salud, 2010), este modelo explicativo lograría explicar teóricamente la relación de estos dos constructos.

Por último, sobre el quinto objetivo específico, el cuál buscó estimar la relación entre Inteligencia Emocional y la dimensión Doble Presencia en trabajadores de una tienda por departamento del distrito de Comas. Después del análisis estadístico mediante la prueba de Correlación de Pearson, se ha evidenciado una relación significativa entre dichas variables de tipo moderada y negativa. Esto quiere decir que a mayor nivel de la dimensión Doble presencia, es posible que se evidencia niveles más bajos de Inteligencia emocional en esta muestra. De acuerdo con estos resultados, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. En ese sentido, el estudio de Beleño y Ucros (2017) apoya los resultados obtenidos en ese objetivo específico, desarrollaron un estudio llamado Caracterización de

los factores psicosociales intra y extralaborales, a manera de dar a conocer de qué manera se relacionan variables como la Inteligencia emocional con dimensiones de la variable Riesgos psicosociales laborales, en este caso en particular la dimensión de Doble Presencia, señalando que existía una estrecha relación de índole inversamente proporcional.

Respecto a las implicancias del trabajo de investigación, se considera como una de las más importantes el impacto teórico que puede tener el presente estudio, debido a lo poco explorada que es al menos, en nuestro medio, la variable Riesgos psicosociales laborales. Lo ideal es que se pueda sentar un precedente para que se fomente la profundización en variables como estas que, aunque muchas veces convivimos con ellas las dejamos pasar y las consideramos parte de nuestro día a día. A nivel laboral sería adecuado considerar el trabajo de programas preventivos y promocionales para enfrentar diversas problemáticas que pueden acarrear y que lo mejor sería frenar antes de su desarrollo.

A nivel metodológico se considera importante que este estudio pueda sentar un precedente del trabajo de estas variables para considerar la elaboración de instrumentos de medición en nuestro entorno local, considerando concretamente las características de la población y las características actuales del trabajo en Perú y como se diferencia del resto de mundo.

A raíz del auge de la crisis sanitaria y con ella, la pandemia del COVID19 ha significado un reto al momento de realizar la evaluación de manera virtual mediante el uso de formularios Google. Además, resaltar que durante el proceso de recolección de datos de

manera virtual se pierden ciertos detalles que anteriormente frente a nuestros ojos no pasaban desapercibidos, además de otros sesgos que pueden surgir en el llenado de la prueba.

Se recomienda profundizar el trabajo en esta muestra y sobre estas variables, debido a su importancia e impacto que puede significar para el trabajo del psicólogo en ámbitos laborales.

A continuación, se presentarán las conclusiones del presente estudio a las que se llegó posterior a la discusión de los resultados producto del análisis estadístico pertinente:

- No se presenta relación significativa entre Inteligencia Emocional y Riesgos psicosociales laborales en trabajadores de una tienda por departamento del distrito de Comas.
- Existe relación significativa, leve y negativa entre Inteligencia Emocional y Exigencias Psicológicas en trabajadores de una tienda por departamento del distrito de Comas.
- Existe relación significativa, leve y positiva entre Inteligencia Emocional y Trabajo activo, más posibilidades de desarrollo en trabajadores de una tienda por departamento del distrito de Comas.
- No se presenta relación significativa entre Inteligencia Emocional y Apoyo social de la empresa, más calidad de liderazgo en trabajadores de una tienda por departamento del distrito de Comas

- No se presenta relación significativa entre Inteligencia Emocional y Compensaciones en trabajadores de una tienda por departamento del distrito de Comas.
- Existe relación significativa, moderada y negativa entre Inteligencia Emocional y Doble Presencia en trabajadores de una tienda por departamento del distrito de Comas.

REFERENCIAS

- Barrera, O. y Ruiz, S. (2020). El servicio y la experiencia del cliente en tiempos de pandemia. Universidad Católica de Colombia.
<https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/25736/1/ENSAYO%20MOVILIDAD%20TECNICA%20INTERNACIONAL.pdf>
- Beleño, R. y Ucros, M. (2014). *Factores de Riesgos Psicosociales y niveles de estrés en trabajadores administrativos de la Universidad de la Costa*. [Tesis de maestría, Universidad de la Costa].
<http://repositorio.cuc.edu.co/xmlui/bitstream/handle/11323/262/tesis.pdf?sequence>
- Brooks, S., Webster, R., Smith, L., Woodland, L., Wessely, S., Greenberg, N., y Rubin, J. (2020). The psychological impact of quarantine and how to reduce it: rapid review of the evidence. *Lancet*, 395. 912–920. [https://doi.org/10.1016/S0140-6736\(20\)30460-8](https://doi.org/10.1016/S0140-6736(20)30460-8)
- Capacute, K. (2016). Inteligencia emocional percibida y su relación con la satisfacción laboral de los profesionales de enfermería del servicio de centro quirúrgico del H.D.A.C. Tacna, 2016. *Revista Médica Hospital Hipólito Unanue*, 11(1). 22 -26.
<http://repositorio.unjbg.edu.pe/handle/UNJBG/3384>
- Carmona-Fuentes, P., Vargas-Hernández, J. y Rosa-Reyes, R. (2015). Influencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral. *Sapienza Organizacional*, 2(3), 53-68. <https://www.redalyc.org/pdf/5530/553056601004.pdf>

- Centro de Referencia de Organización del Trabajo y Salud. (2010). Manual del método CoPsoQ-istas21 (versión 1.5) para la evaluación y prevención de los riesgos psicosociales. *Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud, 1*.
http://www.istas.net/copsoq/ficheros/documentos/manual_metodo.pdf
- Del Águila, A. (2019). *Evaluación de riesgo psicosocial en el trabajo y su influencia en el desempeño laboral del personal asistencial de Centro de Salud de Morales, julio – diciembre, 2018*. [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional de San Martín].
<http://repositorio.unsm.edu.pe/handle/11458/3423>
- Demmanuel, Y. y Del Carpio, H. (2018). *Inteligencia emocional y seguridad basada en el comportamiento en una empresa de transporte de carga minera, Arequipa 2017*. [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional de San Agustín].
<http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/6383>
- Fernández-Berrocal, P. y Extremera, N. (2005). *La inteligencia emocional y la educación de las emociones desde el modelo de Mayer y Salovey*. [Universidad de Málaga].
http://emotional.intelligence.uma.es/documentos/pdf61modelo_de_mayer_salovey.pdf
- Gabel, R.; Peralta, V.; Paiva, R. y Aguirre, G. (2012). Estrés laboral: relaciones con inteligencia emocional, factores demográficos y ocupacionales. *Revista Venezolana de Gerencia (RVG) 58*. 271 – 290.
<https://www.redalyc.org/pdf/290/29023348005.pdf>

García, C.; Quiroz, M. y Yaya, A. (2018). *La incidencia de los factores psicosociales en el clima y productividad laboral: El caso de una entidad financiera peruana*. [Tesis de maestría, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas].
<https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/624879>

Guilguiruca, M.; Góngora, R.; Meza, K. y Moya, C. (2015). Factores de riesgo psicosocial y estrés percibido en trabajadores de una empresa eléctrica en Chile. *Revista Medicina y Seguridad del trabajo*, 61(238). 57- 67.
<https://scielo.isciii.es/pdf/mesetra/v61n238/original5.pdf>

Hernández, J. (2020). Impacto del COVID-19 sobre la salud mental de las personas. *Medicentro Electrónica*, 24(3).
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1029-30432020000300578

Mesa, N. (2017). Influencia de la inteligencia emocional percibida en la ansiedad y el estrés laboral de enfermería. *Ene, revista de enfermería*, 13(3). <http://www.ene-enfermeria.org/ojs/index.php/ENE/article/view/919>

Mogollón, J.; Sumire, L.; Ruiz, F. y Carollo, B. (2016). *Inteligencia Emocional y Conducta Segura en operadores de vehículos livianos y pesados en el Proyecto IIRSA SUR*.
www.fiso-web.org/Content/files/proyectos-premiofiso/2094.docx

Moreno, B. y Báez, C. (2010). Factores de riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas. [Universidad Autónoma de Madrid].
<http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/PUBLICACIONES%20PROFESIONALES/factores%20riesgos%20psico.pdf>

- Rodríguez, A. (2017). La inteligencia emocional y su influencia en los riesgos psicosociales de estudiantes de practica pre profesional de la carrera de trabajo social. [Tesis de maestría, Universidad Mayor de San Andrés].
<https://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/14714/TM254.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Rupay, S. (2018). *Niveles de estrés laboral y riesgos psicosociales laborales en tripulantes de cabina de una aerolínea en Perú*. [Tesis de licenciatura, Universidad Ricardo Palma].
<https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14138/1919/Tesis%20de%20Licenciatura%20en%20Psicolog%c3%ada%20%28Sa%c3%bal%20Rupay%20Huarcaya%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Silva, K. y Perez, J. (2016). *Relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa novedades B&V S.A.C. de la ciudad de Trujillo en el periodo 2016*. [Tesis de licenciatura, Universidad Privada Antenor Orrego]. <http://repositorio.upao.edu.pe/handle/upaorep/2327>
- Solorzano-Aquino, D., Castillo-Martínez, W., Miñan-Olivos, G. y Símpalo-López, W. (2021). Gestión de la seguridad y salud en el trabajo frente al covid-19 en una empresa del sector pesquero peruano. *Archivos de Prevención de Riesgos Laborales*, 24(3), 240-251. <https://scielo.isciii.es/pdf/apr/v24n3/1578-2549-apr-24-03-240.pdf>
- Tirado, M., Cudris, L., Redondo, M. y Jiménez, K. (2020). Inteligencia emocional, clima organizacional y estrés ocupacional en profesionales que prestan servicios en

primera infancia. *Clío América*, 14(27), 441-453.

<http://dx.doi.org/10.21676/23897848.3763>

ANEXOS

Anexo A: Propiedades psicométricas de los instrumentos

En la tabla 7 se puede ver el coeficiente de alfa de Cronbach para consistencia interna del Instrumento de Inteligencia emocional ($\alpha=.935$)

Tabla 7

Confiabilidad por Consistencia interna de Alfa de Cronbach – Escala de Inteligencia Emocional

Alfa de Cronbach	N de elementos
.935	24

Nota. α = coeficiente de alfa de Cronbach

En la tabla 8 se puede ver el coeficiente de alfa de Cronbach para consistencia interna del Instrumento de Riesgos Psicosociales laborales ($\alpha=.907$).

Tabla 8

Confiabilidad por Consistencia interna de Alfa de Cronbach – Escala de Riesgos Psicosociales laborales

Alfa de Cronbach	N de elementos
.907	89

Nota. α = coeficiente de alfa de Cronbach

Anexo B: Datos descriptivos de las variables

En la tabla 9 podemos ver los valores descriptivos obtenidos para las variables de investigación Riesgos psicosociales laborales e Inteligencia emocional. Para el primero, su media alcanzo el 210.47, mientras que para Inteligencia emocional fue de 71.31.

Tabla 9

Valores descriptivos de Riesgos psicosociales laborales e Inteligencia emocional.

	Riesgos psicosociales laborales	Inteligencia emocional
N	36	36
Media	210.47	71.31
Desv. típ.	35.024	19.289
Mínimo	130	35
Máximo	298	104

Nota. N= muestra

En la tabla 10 se observan los niveles alcanzados para ambas variables de investigación en donde podemos ver que el nivel Medio es el predominante (83.3%) en la variable Riesgos psicosociales laborales y, por otro lado, tanto el nivel bajo como adecuado de inteligencia emocional se registra un 41.7% de predominancia.

Tabla 10

Niveles de Riesgos psicosociales laborales e Inteligencia emocional.

Nivel	Riesgos psicosociales laborales		Inteligencia emocional	
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Bajo	0	0.0	15	41.7
Medio/ Adecuado	30	83.3	15	41.7
Alto	6	16.7	6	16.7

Nota. *f*=frecuencia; %=porcentaje

En la tabla 11 se pueden observar los niveles alcanzados por las dimensiones de la variable Riesgos psicosociales laborales, en donde se puede ver que la dimensión “Exigencias psicológicas” tiene una predominancia por el nivel medio (86.1%). Respecto a las dimensiones “Trabajo activo y desarrollo de habilidades” (72.2%), “Apoyo social en la empresa y liderazgo” (75%) y “Compensaciones” (72.2%) presentan predominancia por el nivel medio. Por último, la dimensión “Doble presencia” tiene predominancia por el nivel bajo con un 52.8%

Tabla 11

Niveles de dimensiones de Riesgos psicosociales laborales

Riesgos psicosociales laborales										
Nivel	Exigencias psicológicas		Trabajo activo y desarrollo de habilidades		Apoyo social en la empresa y liderazgo		Compensaciones		Doble Presencia	
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Bajo	4	11.1	1	2.8	0	0	8	22.2	19	52.8
Medio	31	86.1	26	72.2	27	75.0	26	72.2	12	33.3
Alto	1	2.8	9	25.0	9	25.0	2	5.6	5	13.9
Total	36	100.0	36	100.0	36	100.0	36	100.0	36	100.0

Nota. *f*=frecuencia; %=porcentaje

En la tabla 12 vemos los resultados obtenidos tras ejecutar la prueba de ajuste a la normalidad de Shapiro-wilk la cual detallará qué estadísticos inferenciales se deben emplear para determinar la relación entre las variables de estudio. Procedieron los estadísticos inferenciales paramétricos debido a que todas las variables se ajustan a la distribución normal ($p > .05$).

Tabla 12

Prueba de normalidad de Shapiro Wilk

	N	w	p
Riesgos psicosociales laborales		.953	.144
Inteligencia emocional		.542	.552
Exigencias psicológicas		.611	.322
Trabajo activo y posibilidades de desarrollo	36	.722	.614
Apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo		.611	.544
Compensaciones		.497	.693
Doble presencia		.720	.677

Nota. w= estadístico de Shapiro Wilk; p=significancia

Anexo C: Formato de consentimiento informado

Para la presentación del formulario se hizo llegar el siguiente consentimiento informado de manera virtual:



Sección 1 de 11

Inteligencia emocional y riesgos psicosociales

Hola, te saludan las investigadoras Francia Acevedo Zapata (N00040648) y Karen Bernal Regalado (N00053890), estudiantes de la Universidad Privada del Norte.

La presente investigación es para obtener el grado académico de Bachiller en Psicología.

Este estudio tiene el objetivo de determinar la relación entre la inteligencia emocional y los riesgos psicosociales en trabajadores de una tienda por departamento del distrito de Comas. Solicito tu participación en la resolución de 2 instrumentos de investigación, además se solicita brindar información verídica para poder realizar el trabajo de manera satisfactoria.

Reconozco que la información que se provea en esta investigación es estrictamente confidencial y anónima, además no será utilizada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio.

Anexo D: Matriz de Contingencia

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES		METODOLOGÍA
<p><u>Problema general</u></p> <p>¿Existe relación entre la inteligencia emocional y los riesgos psicosociales laborales en trabajadores de una tienda por departamento de Lima?</p> <p><u>Problemas específicos</u></p> <p>¿Existe relación entre la inteligencia emocional y las exigencias psicológicas en trabajadores de una tienda por departamento de Lima?</p> <p>¿Existe relación entre la inteligencia emocional y el trabajo activo en trabajadores de una tienda por departamento de Lima?</p>	<p><u>Objetivo general</u></p> <p>Determinar la relación entre la inteligencia emocional y los riesgos psicosociales laborales en trabajadores de una tienda por departamento de Lima.</p> <p><u>Objetivos específicos</u></p> <p>Determinar la relación entre la inteligencia emocional y las exigencias psicológicas en trabajadores de una tienda por departamento de Lima.</p> <p>Identificar la relación entre la inteligencia emocional y el trabajo activo en trabajadores de</p>	<p><u>Hipótesis general</u></p> <p>Existe relación entre la inteligencia emocional y los riesgos psicosociales laborales en trabajadores de una tienda por departamento de Lima.</p> <p><u>Hipótesis específicas</u></p> <p>Existe relación entre la inteligencia emocional y las exigencias psicológicas en trabajadores de una tienda por departamento de Lima.</p> <p>Existe relación entre la inteligencia emocional y el trabajo activo en trabajadores de una tienda por departamento de Lima.</p> <p>Existe relación entre la inteligencia emocional y el</p>	Variables	Dimensiones	<p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Alcance: Correlacional.</p> <p>Diseño: No Experimental</p> <p>Corte: Transversal</p> <p><u>Universo</u></p> <p>Todo el personal de una cadena de tienda por departamento.</p> <p><u>Población</u></p> <p>138 trabajadores de una tienda por departamento en Comas.</p> <p><u>Muestra</u></p> <p>36 asesores de venta de una tienda por</p>
			<p><u>INTELIGENCIA EMOCIONAL</u></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Atención emocional • Claridad emocional • Reparación emocional 	

<p>¿Existe relación entre la inteligencia emocional y el apoyo social en la empresa en trabajadores de una tienda por departamento de Lima?</p> <p>¿Existe relación entre la inteligencia emocional y las compensaciones en trabajadores de una tienda por departamento de Lima?</p> <p>¿Existe relación entre la inteligencia emocional y la doble presencia en trabajadores de una tienda por departamento de Lima?</p>	<p>una tienda por departamento de Lima.</p> <p>Determinar la relación entre la inteligencia emocional y el apoyo social en la empresa en trabajadores de una tienda por departamento de Lima.</p> <p>Determinar la relación entre la inteligencia emocional y las compensaciones en trabajadores de una tienda por departamento de Lima.</p> <p>Determinar la relación entre la inteligencia emocional y la doble presencia en trabajadores de una tienda por departamento de Lima.</p>	<p>apoyo social en la empresa en trabajadores de una tienda por departamento de Lima.</p> <p>Existe relación entre la inteligencia emocional y las compensaciones en trabajadores de una tienda por departamento de Lima.</p> <p>Existe relación entre la inteligencia emocional y la doble presencia en trabajadores de una tienda por departamento de Lima.</p>			<p>departamento en Comas.</p> <p><u>Tipo de muestreo</u></p> <p>No Probabilística, intencional</p> <p><u>Técnica</u></p> <p>Encuesta.</p> <p><u>Instrumentos</u></p> <p>Para V1: Escala de Inteligencia Emocional “Trait Meta-Mood Scale”</p> <p>(TMMS-24; Salovey y Mayer, 1995)</p> <p>Para V2: Cuestionario de riesgos psicosociales en el trabajo, versión 1.5. (CoPsoQ istas21)</p>
---	---	---	--	--	---

Anexo E: Matriz de operacionalización de variables

Título: Inteligencia emocional y Riesgos psicosociales laborales en trabajadores de una tienda por departamento de Lima.					
VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	ITEMS	ESCALA DE CALIFICACIÓN
Inteligencia emocional	Salovey y Meyer (1997) consideran a la Inteligencia emocional como la habilidad para valorar y expresar emociones de manera eficiente y sensata, para comprender emociones y regularlas fomentando un crecimiento intelectual y emocional.	Se mide a través de la Escala de Inteligencia emocional “Trait Meta-Mood Scale” de Salovey y Meyer.	Atención emocional	8 ítems	Tipo Likert: 1 = nada de acuerdo 2 = algo de acuerdo 3 = bastante de acuerdo 4 = muy de acuerdo 5 = totalmente de acuerdo
			Claridad emocional	8 ítems	
			Reparación emocional	8 ítems	
Riesgos psicosociales laborales	Seijas-Solano (2019) refiere que los riesgos psicosociales laborales son los acontecimientos, situaciones o estados que como efecto del trabajo tienen una gran posibilidad de dañar la salud de los trabajadores en donde las consecuencias podrían ser muy significativas. La posibilidad de ocurrencia de los riesgos psicosociales laborales es muy alta y también incluye una posible gravedad.	Se mide a través del Inventario de Riesgos psicosociales laborales (CoPsoQ istas21). Con la medición de 5 dimensiones mencionadas a continuación.	Exigencias psicológicas	23 ítems	Tipo Likert Nunca = 0 A veces = 1 Usualmente = 2 Siempre = 3
			Trabajo activo y Desarrollo de habilidades	25 ítems	
			Relaciones sociales en la empresa y liderazgo	26 ítems	
			Compensaciones	13 ítems	
			Doble frecuencia	2 ítems	