



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

Carrera de **PSICOLOGÍA**

“ESTRÉS LABORAL E INTELIGENCIA EMOCIONAL
EN CONDUCTORES DE TRANSPORTE EN LA
EMPRESA ETUL 4 S.A”

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciada en Psicología

Autor:

Mariaelena Diaz Estrella

Asesor:

Mg. Raul Injante Mendoza

<https://orcid.org/0000-0002-5016-4340>

Lima - Perú

2023

JURADO EVALUADOR

Jurado 1 Presidente(a)	KELLY MILAGRITOS CASANA JARA	43562136
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 2	TANIA CARMELA LIP MARIN	08179761
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 3	KENIA KEITH DEL ROCIO CASIANO VALDIVIESO	25762317
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

INFORME DE SIMILITUD

11

INFORME DE ORIGINALIDAD



ENCONTRAR COINCIDENCIAS CON TODAS LAS FUENTES (SOLO SE IMPRIMIRÁ LA FUENTE SELECCIONADA)

16%

★ docplayer.es

Fuente de Internet

Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias < 1%

Excluir bibliografía

Activo

Tabla de contenido

JURADO EVALUADOR.....	2
INFORME DE SIMILITUD.....	3
DEDICATORIA.....	4
AGRADECIMIENTO.....	5
TABLA DE CONTENIDO.....	6
ÍNDICE DE TABLAS.....	7
RESUMEN.....	8
ABSTRACT.....	9
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN.....	10
CAPÍTULO II: METODOLOGÍA.....	29
CAPÍTULO III: RESULTADOS.....	37
CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN.....	47
CAPÍTULO V: CONCLUSIÓN.....	53
REFERENCIAS.....	54
ANEXOS.....	61

Índice de tablas

Tabla 1 <i>Rango de edad</i>	34
Tabla 2 <i>Sede</i>	35
Tabla 3 <i>Grado de Instrucción</i>	35
Tabla 4 <i>Análisis descriptivo de normalidad de la Escala Inteligencia Emocional</i>	36
Tabla 5 <i>Análisis descriptivo de la Escala de Estrés Laboral</i>	37
Tabla 6 <i>Análisis de la Confiabilidad de Inteligencia Emocional</i>	38
Tabla 7 <i>Análisis de Confiabilidad de Estrés Laboral</i>	39
Tabla 8 <i>Validez basada en el criterio sobre Escala de Inteligencia Emocional</i>	40
Tabla 9 <i>Validez basada en el criterio sobre Estrés Laboral</i>	40
Tabla 10 <i>Prueba de bondad de ajuste de variables</i>	41
Tabla 11 <i>Correlación de Estrés laboral e Inteligencia Emocional</i>	43
Tabla 12 <i>Correlación de estrés laboral y percepción</i>	45
Tabla 13 <i>Correlación entre el Estrés laboral y Compresión</i>	46

RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo conocer la relación entre el estrés laboral e inteligencia emocional en los conductores de transporte de la Empresa Etul 4 S.A. en el año 2021.

El estudio es correlacional entre las dos variables, con enfoque cuantitativo y diseño no experimental. La presente investigación tendrá una población de 130 conductores de la empresa ETUL 4 S.A entre las edades de 25 a 65 años de sexo masculino. La muestra es de 100 conductores y el muestreo es no probabilístico.

En el objetivo general existe una relación significativa ($< .01$) con el estrés laboral ($-.343^{**}$), de tipo negativa y de grado bajo con la inteligencia emocional, es decir, el Rho de Spearman obtiene un símbolo negativo. En el segundo objetivo específico se puede apreciar la variable de estrés laboral manifiesta una relación significativa ($< .05$) con la dimensión Percepción ($-.237^*$), de tipo negativa y de grado bajo. Obteniendo la misma relación en la tercera dimensión, el estrés laboral manifiesta una relación significativa ($< .05$) con la dimensión Regulación ($-.387^{**}$), de tipo negativa y de grado.

Finalmente, el estrés laboral tiene una influencia negativa y de grado bajo con la inteligencia emocional en los conductores de Etul 4 S.A.

PALABRAS CLAVES: Estrés laboral, inteligencia emocional, conductores.

ABSTRACT

The objective of this research is to know the relationship between work stress and emotional intelligence in transport drivers Etul 4 S.A. in the year 2021.

The study is correlational between the two variables, with a quantitative approach and non-experimental design. The present investigation will have a population of 130 drivers of the company ETUL 4 S.A between the ages of 25 to 65 years of male sex. The sample is 100 drivers and the sampling is non-probabilistic.

In the general objective, there is a significant relationship ($< .01$) with work stress ($-.343^{**}$), of a negative type and of a low degree with emotional intelligence, that is, Spearman's Rho obtains a negative symbol. In the second specific objective, the work stress variable shows a significant relationship ($< .05$) with the Perception dimension ($-.237^*$), of a negative type and of a low degree. Obtaining the same relationship in the third dimension, job stress shows a significant relationship ($< .05$) with the Regulation dimension ($-.387^{**}$), negative and degree. Finally, job stress has a negative and low-grade influence on emotional intelligence in the drivers of Etul 4 S.A.

KEY WORDS: Work stress, emotional intelligence, drivers.

NOTA

El contenido de la investigación no se encuentra disponible en **acceso abierto**, por determinación de los propios autores amparados en el Texto Integrado del Reglamento RENATI, artículo 12.

REFERENCIAS

- Abanto, E. K., Benites Contreras, J. P., Santisteban Velásquez, R. A., & Torres Fernández, M. J. (2020). *Inteligencia emocional y estrés laboral en los conductores de servicio de taxi especial de Trujillo, 2020*. [Tesis de Bachiller, Universidad Cesar Vallejo].
Repositorio Institucional UCV.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/52833/B_Abanto_MEK_Benites_CJP-Santisteban_VRA-Torres_FMJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Amat, S y Rocafort, A. (2017). *Cómo investigar trabajo de final de grado, tesis de máster, tesis doctoral y otros trabajos de investigación*. Profil editorial (35-52)
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=700655>
- Arévalo, J. (25 de febrero del 2023). *Perú es el segundo país con los conductores peores conductores del mundo :¿Qué países conformarán el top 10?. El comercio*.
<https://lc.cx/VQmQGC>
- Bada Perez, E. D., & Manayay Cubas, C. M. (2021). *Estrés y clima organizacional en colaboradores de tiendas Retail en Lima Metropolitana*. [Tesis para optar grado de título , Universidad César Vallejo]. Repositorio insitucional UCV.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/77092>
- Bada Quispe, O. F., Salas Sánchez, R. M., Castillo Saavedra, E. F., Arroyo Rosales, E. M., & Carbonell García, C. E. (2020). *Estrés laboral y clima organizacional en docentes peruanos*. *MediSur*, 18(6), 1138-1144. https://lc.cx/Mdy_Xf
- Berrones-Sanz, L. D. (2020). *Estrés laboral en conductores de bicitaxis del Centro Histórico de la Ciudad de México*. *Revista Médica del Instituto Mexicano del Seguro Social*, 58(3), 265-274. <https://lc.cx/tsgWkb>

Bisquerra, R. (2012). *De la inteligencia emocional a la educación emocional*. Cómo educar las emociones, 1, 24-35. <https://lc.cx/xz7uQX>

Bolaño G, J (2017). *Estrés laboral en conductores de transporte público de Santa Marta*.

[Tesis para optar grado de título, Universidad cooperativa de Colombia].

<https://lc.cx/qPdIdh>

Cantero, F. P. (2003). *La emoción desde el modelo cognitivista*. REME, 6(14), 2.

<http://reme.uji.es/articulos/avillj3022401105/texto.html>

Carmines, E., & Zeller, R. (1979). *Reliability and Validity Assessment*. USA: SAGE

Publications. Obtenido de <https://lc.cx/ssN6Rs>

Castillo,R. (2017) *Selección de muestra*. https://lc.cx/I_U-Id

Chang Marcovich, M. L. R. (2017). *Relación entre inteligencia emocional y respuesta al estrés*

en pacientes ambulatorios del servicio de psicología de una clínica de Lima

Metropolitana.[https://repositorio.upch.edu.pe/handle/20.500.12866/818?locale-](https://repositorio.upch.edu.pe/handle/20.500.12866/818?locale-attribute=en)

[attribute=en](https://repositorio.upch.edu.pe/handle/20.500.12866/818?locale-attribute=en)

De la Torre Laso, J. y Jenaro, C. (2019). *El impacto del estrés laboral en los trabajadores de*

los puntos de encuentro familiar en España. *Revista Argentina de Clínica Psicológica*.

Vol. XXVIII, N°4, 452-460. <https://gredos.usal.es/handle/10366/152141>

Decreto Supremo N° 010-2020-TR. Decreto de Urgencia que establece medidas excepcionales

y temporales para prevenir la propagación del COVID – 19. *El Peruano*.

<https://lc.cx/lKhqIE>

Decreto Supremo N°016-2009-MTC- SUTRAN. *Texto Único Nacional Ordenado del*

Reglamento de Nacional de Administración Tránsito - Código de Tránsito (20 de julio

del 2009). <https://lc.cx/kYMFav>

- Del Pino Peña, R. (2006) *Fuentes potenciales de estrés laboral en una actividad ocupacional de alto riesgo*. <https://lc.cx/kgr-sx>
- Del Rosal Sánchez, I., Dávila Acedo, M. A., Sánchez Herrera, S., & Bermejo García, M. L. (2016). La inteligencia emocional en estudiantes universitarios: diferencias entre el grado de maestro en educación primaria y los grados en ciencias. *Revista INFAD De Psicología. International Journal of Developmental and Educational Psychology.*, 2(1), 51–62. <https://doi.org/10.17060/ijodaep.2016.n1.v2.176>
- Estrés en el trabajo: OIT- Un reto colectivo (2016) <https://lc.cx/osn6Re>
- Estrada, A. R. B., & Martínez, C. I. M. (2014). Psicología de las emociones positivas: generalidades y beneficios. *Enseñanza e investigación en psicología*, 19(1), 103-118. <https://www.redalyc.org/pdf/292/29232614006.pdf>
- Fernández Berrocal, P., & Extremera Pacheco, N. (2005). *La Inteligencia Emocional y la educación de las emociones desde el Modelo de Mayer y Salovey*. *Revista Interuniversitaria de Formación del profesorado*. <https://redined.educacion.gob.es/xmlui/bitstream/handle/11162/35428/01420073000724.pdf?sequence=1>
- Forero, C., Maydeu, A., & Gallardo, D. (2009). *Factor analysis with ordinal indicators: A monte Carlo study comparing DWLS and ULS estimation*. *Structural Equation Modeling*, 16, 625-641. Obtenido de <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/10705510903203573?scroll=top&needAccess=true>
- Goleman, D. (1998). *La inteligencia emocional por que es más importante que el coeficiente intelectual*. <https://lc.cx/JdTwrW>
- Guillén, O. (2016). *Guía para elaborar la tesis universitaria*. Lima: Universidad César Vallejo.

- Gutiérrez Melo, L. S., Montaña Duque, S. R., & Silva Rojas, J. P. (2019). *Formulación de estrategias de prevención primaria para evitar los accidentes de tránsito a causa de estrés laboral*. [Trabajo de especialización, Universidad Colombiana de Carreras Industriales]. Repositorio insitucional ECCI. <https://repositorio.ecci.edu.co/handle/001/2254>
- Guzmán Colque, C. A. (2018). *Calidad de Sueño y Somnolencia Diurna en Conductores de una Empresa de Taxi*. Arequipa, 2018. <https://repositorio.ucsm.edu.pe/handle/20.500.12920/7547>
- Hernández, R., Fernandez T. y Baptista L. (2014). *Metodología de la investigación, Las rutas cuantitativas, cualitativas y mixtas*. Mc Graw Hill. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Kline, P. (1995). *El manual de pruebas psicológicas*. (2nd ed.). Routledge.
- Leal, A., & Tutorial, O. Y. A. (2011). La inteligencia emocional. *Digital Innovacion y experiencias educativas*, 39, 1-12. <https://lc.cx/a9D8Uq>
- Ley N° 30702 (21 de diciembre del 2017) *Código de ÉTICA y Deontología- Colegio de Psicólogos del Perú*. <https://lc.cx/ycox3u>
- Martínez Hernández, S. D., & Jaimes Figueroa, L. A. (2022). *Eestrés laboral en conductores de la Organización Lusitania SA*. <https://repository.ucc.edu.co/items/1ce2ad82-5fbd-479d-bf3e-0f36c081e5aa>
- Martínez, A. E., Piqueras, J. A., & Inglés, C. J. (2011). Relaciones entre inteligencia emocional y estrategias de afrontamiento ante el estrés. *Revista electrónica de motivación y emoción*, 37(14). <https://www.javiercastilloformacion.com/wp-content/uploads/2016/11/Relaciones-entre-Inteligencia-Emocional-y-Estrategias.pdf>

Maye, C. y Salovey, P. (1997). *¿Qué es la inteligencia emocional? En P. Salovey y D. Sluiter (Eds.). Desarrollo emocional e inteligencia emocional: implicaciones para los educadores* (pags. 3-31) <https://lc.cx/501VWH>

Morales Espinoza, K. Y. (2019). *Factores de riesgo psicosocial, carga mental y estrés laboral en conductores de buses interurbanos de la Provincia de Biobío.* <http://repositorio.udec.cl/handle/11594/636>

Mosquito Rodríguez, F. A. (2020). *Relación entre inteligencia emocional y estilos de afrontamiento al estrés en madres de niños con parálisis cerebral infantil de una clínica privada de Lima Metropolitana.* https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/8551/Relacion_MosquitoRodriguez_Fiorella.pdf?sequence=1

Otzen, T., & Manterola, C. (2017). *Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio.* *International journal of morphology*, 35(1), 227-232. https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0717-95022017000100037&script=sci_arttext&tlng=pt

Paz, D. (13 de junio del 2023). Minsa alerta que el 52.2% de limeños sufre de estrés provocado por el covid-19. *El Peruano*. <https://lc.cx/9NTC89>

Perez Alcantara, C. E., & Rodriguez Torres, J. J. (2022). *Estrés laboral y satisfacción laboral en los conductores de la empresa "Taxi Platinum VIP SAC", Trujillo 2022.* https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/110763/Perez_AC-E-Rodriguez_TJJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Perez Mora, J. J. (2023). *Inteligencia emocional y estrés laboral en conductores de auto colectivo del distrito de Chaupimarca*, 2022.

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/112342>

Proaño Villacrés, D. P. (2020). *Incidencia de la turnicidad en el estrés laboral de los conductores de la Empresa de Transporte de Carga Pesada BajoCero* (Master's thesis, Quito, EC: Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador).

<https://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/7321>

Ramírez, M. T. G., Hernández, R. L., Reducindo, M. M., Genchi, P. C., Mendoza, R. V., & Jaimes, F. G. (2013). Estrés cotidiano en trabajadores del volante. *Summa psicológica*

UST, 10(1), 85-90. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4421491>

Repositorio insitucional de la Universidad cooperativa de Colombia.

<https://repository.ucc.edu.co/server/api/core/bitstreams/72115c60-8e08-4544-8f93-902c5b45f745/content>

Resolución Rectoral N° 001-2023-UPN-SG. (19 de Enero del 2023). *Código de Etica para la Investigación Científica en UPN*. <https://lc.cx/q5EMJZ>

Robalino Aillón, R. O. (2018). El estrés y su relación con el desempeño de los conductores de las unidades de transporte intraprovincial del cantón Daule.

https://www.lareferencia.info/vufind/Record/EC_8ef3542ac45a5afa2a2c986c397a261

a

Saborío Morales, L., & Hidalgo Murillo, L. F. (2015). Síndrome de burnout. *Medicina Legal de Costa Rica*, 32(1), 119-124. [https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?pid=S1409-](https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?pid=S1409-00152015000100014&script=sci_arttext)

[00152015000100014&script=sci_arttext](https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?pid=S1409-00152015000100014&script=sci_arttext)



Salas, T. S. B. (2021). *Riesgos Psicosociales y Estrés Laboral en Conductores de Buses de Transporte Público de Lima Metropolitana, 2020* (Doctoral dissertation, Pontificia Universidad Católica del Perú (Peru)).

<https://www.proquest.com/openview/1a239d5d20f9530648283c4f9ec44368/1?pq-origsite=gscholar&cbl=2026366&diss=y>

Silva Bustos, H., Lefio Celedón, Á., Marchetti Pareto, N., & Benoit Marchetti, P. (2014). Riesgos psicosociales en conductores de transporte de carga y pasajeros urbanos e interurbanos, y su asociación con la autopercepción de salud y siniestralidad laboral. *Ciencia & trabajo*, 16(50), 67-74.

Tunanñaña, A. S. (2013). *Adaptación de la Escala de estrés Laboral de la OIT-OMS en trabajadores de 25 a 35 años de edad de un Contact Center de Lima*. *PsiqueMag*, 2(1), 33-50. <http://revistas.ucv.edu.pe/index.php/psiquemag/article/view/101>

Yanasupo Huamán, M. (2021). *Estrés y Satisfacción Laboral en Conductores de una Empresa de Transportes de Taxi Perú, Huamanga 2020*. <http://repositorio.udaff.edu.pe/handle/20.500.11936/224>