



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

DEDICATORIA

En primer lugar, le dedico este trabajo a Dios, porque es quién renueva las fuerzas y me ayuda alcanzar las metas propuestas; en segundo lugar, a mi familia, porque es mi soporte en todos los momentos de mi vida, y, por último, a mí misma por el esfuerzo y perseverancia para lograr alcanzar los objetivos.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por la oportunidad de gozar con buena salud, en segundo lugar, agradezco a mi familia por su apoyo y comprensión en las etapas académicas; en tercer lugar, al profesor asesor por el acompañamiento estudiantil y orientación en los avances académicos; y por último, a mi universidad quién nos brinda una buena formación 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
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.

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

Para la OIT (2016), el estrés es la respuesta física y emocional a un daño causado por un desequilibrio entre las exigencias percibidas y los recursos y capacidades percibidos de un individuo para hacer frente a esas exigencias. El estrés relacionado con el trabajo está determinado por la organización del trabajo, el diseño del trabajo y las relaciones laborales, y tiene lugar cuando las exigencias del trabajo no se corresponden o exceden de las capacidades, recursos o necesidades del trabajador o cuando el conocimiento y las habilidades de un trabajador o de un grupo para enfrentar dichas exigencias no coinciden con las expectativas de la cultura organizativa de una empresa.

Según Silva (2014) menciona que los transportistas perciben que su trabajo requiere un alto nivel de concentración y que no tienen control sobre las actividades realizadas. Los altos índices de estrés laboral en operadores del transporte urbano se han asociado a tensión, fatiga y carga mental, los cuales han sido demostrados incluso a través de respuestas neuroendocrinas con elevados niveles de cortisol, y se han relacionado a la ocurrencia de accidentes menores. Se ha reportado que padecen de Burnout severo en un 3,6% y en nivel medio en un 30,1%.

Ramírez (2012) manifiesta que, en el rubro del transporte, el rol del conductor profesional tiene la tarea de transportar al pasajero en buenas condiciones hacia su destino. Es así, que conservar el bienestar, buena atención, seguridad y la vida de este, lo hace un oficio de alto riesgo. Además, las demandas del rol y las condiciones ambientales donde laboran los conductores, en efecto se producen los factores estresores generando un estado emocional desgastado y una salud insuficiente.

En continuación, Ramírez (2012) detalla los numerosos estresores que padecen los conductores tales como largos tramos en la carretera, accidentes de tránsito, las horas de trabajo excesivas, horas de sueño entrecortadas, conflictos con sus compañeros, contagiarse o contagiar de covid 19. Todas estas condiciones incrementan el nivel de estrés de los conductores y afecta su salud. En este contexto, los conductores enfrentan la ansiedad y el estrés generados por las situaciones de tráfico, pero dentro de ellos existen dos horizontes.

Como lo menciona Bolaño (2017) cualquier motivo de estrés influye negativamente en la forma de conducir incrementando la probabilidad de provocar un accidente. También es interesante mencionar que algunos con muchos años de experiencia con solo tener el pensamiento de conducir le causan estrés, porque relacionaron las variables que conducción es igual a estrés.

Además, como lo mencionan Gutiérrez et al. (2019) los conductores tienen que enfrentarse a las deficientes obras viales en el transcurso de su viaje, las vías de tránsito se encuentran en mal estado, causando estrés y malestar. Las autoridades encargadas de velar por una buena circulación vial no actúan de manera eficaz, sino que prolongan semanas, meses y hasta años.

Superintendencia de Transporte Terrestre de personas, Cargas y Mercancías (SUTRAN, 2014) según el Reglamento Nacional de Tránsito en el Artículo 46 menciona que cuando los vehículos circulen a través de una vía en construcción, en mantenimiento o cuando se realizan obras en los servicios públicos que afectan la normal circulación, la Autoridad competente debe dotar a la vía de todos los dispositivos de control, a fin de que pueda guiarse

la circulación vehicular y disminuirse los inconvenientes propios que afectan el tránsito vehicular.

Consecuentemente, Guzmán (2018) menciona que los transeúntes no respetan las leyes de tránsito vigente, reaccionan de manera conflictiva, hasta en algunos casos agreden física o verbalmente al que está en el volante. Esta situación es muy cotidiana por lo que permite la presión y el incremento del estrés en los conductores que afecta el desarrollo de una buena salud mental.

En efecto, Bada y Manayay (2021) mencionan que el estrés laboral genera repercusiones económicas en la organización, por problemas de ausentismo y productividad laboral. Los conductores se encuentran trabajando largas jornadas de horas y bajo presión, es entendido que el ambiente del trabajo influye en desempeño laboral, sumado a esto los temas internos organizacionales de la empresa como salario, horarios, etc., aumentan los factores estresantes que afectan el desempeño del trabajador y por ende la productividad.

En continuidad a nivel nacional, según la la aseguradora Compare The Market (2023) Perú, es el segundo lugar con los peores conductores del mundo según donde se evaluaron la calidad de las carreteras y el número de muertes causadas por el tráfico vehicular y otros factores más para determinar los resultados mencionados.

De la torre y Jenaro (2019) afirman: "La gran cantidad de factores estresantes a los que están expuestos estos trabajadores, es importante estudiar el avance de esta población a mediano y largo plazo para identificar a tiempo las situaciones de un estrés a nivel crónico.

En un contexto de pandemia, la población se encontraba atravesando una situación descontrolada por las propagaciones de la enfermedad. Los trabajos de acuerdo con su evaluación por rubro pasaron a la modalidad de teletrabajo, como lo menciona .

Según el Decreto Supremo 010-2020-TR (2020), el diario Oficial el Peruano, emite la «Guía para la aplicación del trabajo remoto», configuran el marco normativo de esta modalidad de trabajo, cuyo estudio es esencial en el ámbito académico para su aplicación por parte de las diversas organizaciones, principalmente en el caso de las micro y pequeñas empresas , las cuales se enfrentan al reto de mantenerse operativas , pero el oficio de conductor estuvo ejerciendo su función como parte de los servicios públicos.

El Instituto Nacional de Salud Mental (INSM, 2023) del Minsa luego de realizar un estudio preliminar, con el propósito de conocer el impacto de la pandemia en la salud mental, informó que el 52.2% de la población de Lima Metropolitana sufre estrés moderado a severo, causado principalmente por el covid-19 y los problemas de salud, económicos o familiares que trae consigo la pandemia.

En las organizaciones el síndrome de sobrecarga emocional es conocido como el síndrome del Burnout, que afecta gravemente la salud mental, emocional, física.

Saborío y Hildago (2015) menciona que la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2000) considera un factor de riesgo laboral, debido a su capacidad para afectar la calidad de vida, salud mental e incluso hasta poner en riesgo la vida del individuo que lo sufre . Pero el problema va más allá: un individuo con SB posiblemente dará un servicio deficiente a los clientes, será inoperante en sus funciones o tendrá un promedio mayor a lo normal de ausentismo, exponiendo a la organización a pérdidas económicas y fallos en la consecución de metas .

Por otro lado, Martínez, et al (2011) menciona que las estrategias psicológicas y de afrontamiento aumentan la autoeficacia y el manejo del estrés que pueden ayudar a reducir los principales factores estresantes con el conocimiento del manejo de nuestras emociones, como es lograr tener una inteligencia emocional.

Según Bolaño (2017). El estrés laboral tiene cierto grado de intensidad y duración, durante la manifestación del estrés laboral se logra alterar nuestra reacción emocional con las personas que nos rodean, modificando nuestro estado de ánimo, nuestra conducta, nuestra capacidad de respuesta ante la presión. Algunas de estas reacciones, como ansiedad, irritabilidad, miedo, mal humor, ira, frustración son fácilmente de observar por las personas de nuestro entorno; pero las situaciones, como la depresión, son más difíciles de percibir por los demás, ya que el individuo tiende a fingir un estado emocional saludable, por ciertos daños ofensivos que esta susceptible a recibir.

Es así, que Bada et al (2020) expresa que los conductores se encuentran sometidos diariamente a un agotamiento físico y emocional, que posteriormente desencadena actitudes negativas hacia el trabajo, con manifestaciones de agotamiento, fastidio, enojo, entre otras.

Según Del Rosal et al, (2016). Es de suma importancia, conocer de la inteligencia emocional para contribuir con el manejo del estrés. Es así como, en la obra de Goleman (1998) La inteligencia emocional, en la que la define como la forma de interacción de las personas con el mundo que las rodea. (...) Existen componentes que integran lo intrapersonal relacionado con las capacidades de identificación, percepción y dominio de las emociones en uno mismo, e interpersonal vinculado con las capacidades de identificación y percepción de emociones en otras personas y la capacidad de relacionarnos socialmente de manera positiva.

Bisquerra (2012). La dimensión de la inteligencia emocional se percibe porque los individuos tienen la capacidad para reconocer y aceptar sus propias emociones, para expresarlas a su entorno y sobre todo para desarrollarla procurando alcanzar una madurez emocional. Del Rosal et al, (2016) enfatiza en el trascurso de aceptarse y experimentar sentir nuevas aceptar las emociones de quienes nos rodean y responder con empatía, este estado de comprender a la otra persona ayudará a mantener el control emocional, no solo teniendo la capacidad de resolverla, sino desarrollar la motivación; favorecer y desarrollar las relaciones personales positivas, buenas y saludables.

En el Registro de Capacitaciones de la empresa ETUL 4 S.A consigna que los conductores reciben constantes capacitaciones de las funciones del conductor, más no reciben con frecuencia capacitaciones o charlas que les ayude a identificar los factores estresores y cómo afrontarlo. Así mismo, con la inteligencia emocional, los conductores muestran signos de irritabilidad y falta de control de conducta por manifestación del jefe Inmediato. Lo que sucede en esta población de conductores nos ayudará a conocer como están desarrollando su capacidad de resolver los conflictos de estrés y emociones, por ende, a través de este estudio recolectaremos datos estadísticos y descriptivos que permitirá identificar la realidad en la que se desenvuelven trabajando los conductores.

En este sentido la presente información busca determinar si existe relación del estrés laboral y la inteligencia emocional en los conductores de la empresa Etul 4 S.A

Antecedentes

En el siguiente texto se presentarán los estudios más relevantes para el estrés laboral e inteligencia emocional en los conductores. Entre los antecedentes nacionales encontramos:

Salas et al (2021) en su investigación titulada Riesgos psicosociales y estrés laboral en conductores de buses de transporte público de Lima Metropolitana, desarrollada en el distrito de Surco en la provincia de Lima, Perú, determinó la relación entre los riesgos psicosociales y el estrés laboral en conductores de buses de transporte público de Lima Metropolitana. El diseño de investigación es de enfoque deductivo, cuantitativo y de tipo correlacional. Los investigadores consideraron una muestra no probabilística conformada por 436 conductores donde se les aplicó cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral y el cuestionario para la evaluación del estrés. Tras el análisis se concluyó que existe una relación estadísticamente significativa baja entre los riesgos psicosociales y el estrés laboral. En cuanto a los niveles de las variables de estudio, se evidenció que más de la mitad (55.7%) de conductores de buses de transporte público se encuentran afectados por los riesgos psicosociales derivados de su labor.

Abanto et al (2020) en su investigación titulada Inteligencia emocional y estrés laboral en los conductores de servicio de taxi especial desarrollada en el en la provincia de Trujillo, Perú, determinó la relación entre sus variables en estudio, inteligencia emocional y estrés laboral. El diseño de investigación es de enfoque no experimental, de corte transversal

correlacional simple. Los investigadores consideraron una muestra 45 conductores a quienes se les aplicó cuestionarios de inteligencia emocional y cuestionario para el estrés

laboral , validos y confiables según Alfa de Cronbach. Tras el analisis se concluyó que existe una correlación positiva entre inteligencia emocional y estrés laboral, además de obtener un coeficiente de correlación de 0.335, lo que representa una relación positiva media.

Perez (2023) en su investigación titulada Inteligencia emocional y estrés laboral en conductores de auto colectivo desarrollada en el en la provincia de Chaupimarca, Perú, determinó la relación entre sus variables en estudio, inteligencia emocional y estrés laboral. El diseño de investigación es de es de tipo básica, de nivel correlacional y de diseño no experimental.Los investigadores consideraron una muestra conformada por 100 conductores donde se les aplicó cuestionario de la escala TMMS-24 cuya finalidad es evaluar inteligencia emocional y la escala de Estrés Laboral OIT-OMS evaluando estrés laboral, validos y confiables según Alfa de Cronbach. Tras el analisis se concluyó que existe una relación directa y significativa entre ambas variables y dentro de los resultados obtenidos se muestran que las dimensiones de Inteligencia Emocional correlacionan de forma positiva con el Estrés Laboral.

Yanasupo (2021) en su investigación titulada Estrés y Satisfacción laboral en conductores de una empresa de transportes de taxi, desarrollada en el en la provincia de Huamanga, Perú, determinó la relación entre sus variables en estudio, Estrés laboral y Satisfacción laboral. El diseño de investigación es de es de tipo cuantitativo, nivel correlacional, diseño no experimental transversal y los métodos considerados fueron deductivo e inductivo. Los investigadores consideraron una muestra conformada por 34 conductores donde se les aplicó cuestionario de la Maslach burnout inventory cuya finalidad es evaluar estrés laboral y la escala de SL-SPC satisfacción laboral , respaldados con la confiabilidad del Alfa de Cronbach. Tras el analisis se concluyó que no existe relación entre las variables,

infiriendo que el nivel medio del estrés laboral con sus dimensiones agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal es independiente al nivel regular de satisfacción laboral con sus dimensiones condiciones físicas y/o materiales.

Perez y Rodriguez (2022) en su investigación titulada Estrés laboral y satisfacción laboral en los conductores de la empresa "Taxi Platinum VIP S.A.C", desarrollada en el en la provincia Trujillo, Perú, determinó la relación entre sus variables en estudio, Estrés laboral y Satisfacción laboral. El diseño de investigación es de tipo no experimental, de nivel correlacional y corte transversal. Los investigadores consideraron una muestra conformada por 152 conductores donde se les aplicó cuestionario escala de Maslash y Jackson para estrés laboral y SL-SPC para satisfacción laboral, respaldados con la confiabilidad del Alfa de Cronbach. Tras el analisis se concluyó que existe correlación positiva débil con un 0.106, y es significativa según el $p=1.93$, por lo tanto, se rechaza la H_0 entre las variables.

Así como también dentro de los antecedentes internacionales encontramos las siguientes investigaciones:

Martínez y Jaimes (2022) en su investigación titulada Estrés laboral en conductores de la organización Lusitania S.A, desarrollada en la provincia de Bucaramanga, Colombia, determinó evaluar los niveles de estrés en los conductores de la organización Lusitania S.A. El diseño de investigación es de es de tipo descriptivo con enfoque cuantitativo. Los investigadores consideraron una muestra conformada por 63 conductores donde se les aplicó un cuestionario de OIT/OMS cuya finalidad es evaluar estrés laboral. Tras el analisis se concluyó que 13% de los conductores presentan un nivel de estrés intermedio Y el 87% de los

participantes presentan un bajo nivel de estrés, y en cuanto al nivel de estrés alto es 0% en los conductores.

Berrones (2020) en su investigación titulada Estrés laboral en conductores de bicitaxis del Centro Histórico, desarrollada en el distrito federal de Mexico, determinó describir las características del trabajo y las condiciones de salud que influyen en el nivel de estrés de los conductores de bicitaxis del Centro Histórico de la Ciudad de México. El diseño de investigación es de es de tipo transversal correlacional. Los investigadores consideraron una muestra conformada por 110 conductores de bicitaxis donde se aplicó cuestionarios mediante la Escala Sintomatica Aro cuya finalidad es evaluar el estrés laboral. Tras el analisis se concluyó que el 16% de los conductores presentaron un nivel de estrés elevado.

Robalino (2018) en su investigación titulada el Estrés laboral y su relación con el desempeño de los conductores de las unidades de transporte intraprovincial del Cantón Daule, desarrollada en Guayaquil, Ecuador, determinó describir programa de prevención y mejora del estrés laboral, mediante el desarrollo de técnicas y programas a fin de mejorar la productividad y la salud mental de los conductores de las cooperativas de transporte del cantón Daule. El diseño de investigación es mixta cualitativa y explolatoria en la primera parte y en la segunda parte se utiliza los datos cuantitativos. Los investigadores consideraron una muestra conformada por 300 conductores donde se aplicó cuestionarios mediante el Cuestionario Karasek-Johnson cuya finalidad es evaluar incidencias que provocan el estrés laboral. Tras el analisis se concluyó el estrés laboral en los conductores, sí tiene relación con el desempeño laboral, pues el criterio que más les preocupa es su estabilidad laboral.

Morales (2019) en su investigación titulada Factores de riesgo psicosocial, carga mental y estrés laboral en conductores de buses interurbanos de la provincia de Biobío, desarrollada en Los Ángeles, Chile, determinó si los factores de riesgo psicosocial y carga mental influyen en la presencia de estrés laboral. . El diseño de investigación es de es de tipo no experimental, transversal, descriptivo y correlacional. Los investigadores consideraron una muestra conformada por 31 conductores donde se les aplicó un cuestionario de Cuestionario SUSESO ISTAS cuya finalidad es evaluar riesgos psicosociales, ESCAM para estimar carga mental y PSS- 14 para determinar el nivel de estrés; siendo este ultimo confiable por el Alfa de Cronbach. Tras el analisis se concluyó que las variables factores de riesgo psicosocial y los niveles de carga menta, no inciden en el nivel de estrés agudo identificado en los conductores de buses interurbanos, al no encontrarse asociaciones estadísticamente significativas

Proaño (2020) en su investigación titulada Incidencia de la turnicidad en el estrés laboral de los conductores de la Empresa de Transporte de Carga Pesada Bajo Cero, desarrollada en Quito, Ecuador, determinó como incide la turnicidad en el estrés laboral de los conductores de la Empresa de Transporte de Carga Pesada BajoCero. El diseño de investigación es descriptivo. Los investigadores consideraron una muestra conformada por 15 conductores donde se les aplicó un cuestionario de Cuestionario de Maslach cuya finalidad es evaluar el estrés laboral y Encuesta de Turnicidad . Tras el analisis se concluyó en una propuesta de plan de acción para prevenir el estrés laboral, con el fin de fomentar las condiciones calidad de trabajo en beneficio de los conductores.

1.6 Marco Teórico

Inteligencia emocional

Así también para definir el concepto de inteligencia emocional mencionaremos a los siguientes autores. Según (Clare y Ortony 2000 citado por Cantero, 2003) indica que las teorías psicológicas han generado una gama amplia de teorías sobre la IE, las cuales abarcan desde el enfoque biológico-neurológicas hasta las cognitivas, y la perspectiva biológica o neurológica se centra en el estudio de los umbrales de sensibilidad y control de los estímulos emocionales; mientras que la perspectiva psicológica cognitiva busca entender el significado de los eventos emocionales.

La definición del constructo inteligencia emocional ha acaparado la atención de los investigadores desde que el artículo de (Salovey y Mayer según Leal, 2011) planteó el tema. Según estos autores, la inteligencia emocional consistía en la habilidad de manejar los sentimientos y emociones, discriminar entre ellos y utilizar estos conocimientos para dirigir los propios pensamientos y acciones.

Según (Fernández y Extremera, 2005). *El modelo de habilidad* es una visión más restringida defendida por autores como Salovey y Mayer que conciben la Inteligencia Emocional como una inteligencia genuina basada en el uso adaptativo de las emociones y su aplicación a nuestro pensamiento. Para ellos, las emociones ayudan a resolver problemas y facilitan la adaptación al medio, esta visión funcionalista de las emociones recuerda las definiciones clásicas de inteligencia que remarcan la habilidad de adaptación a un ambiente en continuo cambio.

Se trata por tanto de cuatro conjuntos de habilidades diferentes -percepción emocional, facilitación emocional, comprensión emocional y regulación emocional- las cuales se establecen de forma jerárquica, esto es, la primera de las habilidades (percepción emocional) supone el nivel más básico de la jerarquía, de menor complejidad aunque necesaria para conseguir las habilidades superiores, mientras que la habilidad de mayor nivel (regulación emocional) será la de mayor complejidad, aunque para llegar a ella necesitamos un cierto dominio de las habilidades anteriores.

Según (Férrnandez y Extremera, 2005) menciona la percepción emocional como habilidad para identificar y reconocer tanto los propios sentimientos como los de aquellos que te rodean. Implica prestar atención y descodificar con precisión las señales emocionales de la expresión facial, movimientos corporales y tono de voz. Esta habilidad se refiere al grado en el que los individuos pueden identificar convenientemente sus propias emociones, así como los estados y sensaciones fisiológicas y cognitivas que éstas conllevan. Por último, esta habilidad implicaría la facultad para discriminar acertadamente la honestidad y sinceridad de las emociones expresadas por los demás.

Según (Férrnandez y Extremera, 2005) La segunda dimensión implica un actividad tanto anticipatoria como retrospectiva para conocer las causas generadoras del estado anímico y las futuras consecuencias de nuestras acciones. Igualmente, la comprensión emocional supone conocer cómo se combinan los diferentes estados emocionales dando lugar a las conocidas emociones secundarias. Por otra parte, incluye la habilidad para interpretar el significado de las emociones complejas, por ejemplo, las generadas durante una situación interpersonal. Contiene la destreza para reconocer las transiciones de unos estados emocionales a otros (i.e.,

la sorpresa por algo no esperado y desagradable, el enfado posterior y su expresión, y finalmente el sentimiento de culpa debido a esa manifestación de ira desmedida) y la aparición de sentimientos simultáneos y contradictorios (i.e., sentimientos de amor y odio sobre una misma persona).

En la última dimensión, según (Férrandez y Extremera, 2005) La regulación emocional es la habilidad más compleja de la IE. Esta dimensión incluiría la capacidad para estar abierto a los sentimientos, tanto positivos como negativos, y reflexionar sobre los mismos para descartar o aprovechar la información que los acompaña en función de su utilidad. Además, incluye la habilidad para regular las emociones propias y ajenas, moderando las emociones negativas e intensificando las positivas. Abarca pues el manejo de nuestro mundo intrapersonal y también el interpersonal, esto es, la capacidad para regular las emociones de los demás, poniendo en práctica diversas estrategias de regulación emocional que modifican tanto nuestros sentimientos como los de los demás. Esta habilidad alcanzaría los procesos emocionales de mayor complejidad, es decir, la regulación consciente de las emociones para lograr un crecimiento emocional e intelectual.

En otros estudios, como es de todos conocido, fue el libro *Inteligencia emocional* de Daniel Goleman (1998) el que difundió este concepto de forma espectacular, al ser un best seller en muchos países. Goleman reconoce que se basa en el trabajo de Salovey y Mayer (1990). Un análisis del contexto de mediados de los noventa en EEUU permite entrever que en el éxito de la obra de Goleman intervinieron una serie de factores que es esclarecedor conocer. (Bisquerra, 2012).

Los estudios llevados a cabo han mostrado la existencia de relaciones significativas entre la IE y el ajuste personal y social (Mayer y Salovey 1997). En lo que respecta al comportamiento social, una mayor IE se ha relacionado con una mejor percepción de competencia social y un menor uso de estrategias interpersonales negativas, una mayor calidad de las relaciones sociales, o mejores relaciones familiares y de pareja, además, las personas con una mayor IE son percibidas por los demás como más agradables, empáticas y sociables. En lo que respecta al ajuste personal, la IE se ha asociado de forma significativa con variables criterio tan importantes como el nivel de autoestima el bienestar o una menor sintomatología depresiva. Estos datos aportan evidencias de la implicación que un adecuado manejo de las emociones supone para nuestro desarrollo psicosocial. Las personas emocionalmente inteligentes no sólo poseen una mayor capacidad para percibir, comprender y regular sus emociones, repercutiendo de forma positiva en su bienestar personal, sino que también son capaces de generalizar estas habilidades a las emociones de los demás favoreciendo de este modo sus relaciones sociales, familiares e íntimas.

Enfoque de Bar-On

El modelo de Barón se fundamenta en las competencias, las cuales intentan explicar cómo el ser humano se relaciona con los que le rodean y con el medio ambiente. Por tanto, es considerada como un conjunto de factores de interrelaciones emocionales, personales y sociales que influyen en la habilidad general, para adaptarse de manera activa a las presiones y demandas del ambiente.

Las fuentes potenciales del estrés en el personal de las empresas hace referencia a los estresores o estímulos perturbadores, amenazantes y adversos que provocan las respuestas del estrés en los ambientes laborales (Ivancevich y Matesson, et al 2003 citado por Del Pino, 2006)

Existen múltiples formas de categorizar a los estresores en las organizaciones para su estudio, entre las cuales destaca la tipología de (Ivancevich y Matesson, 1991 citado por Del Pino, 2006), la cual es una de las propuestas más empleadas tradicionalmente en la investigación en esta materia. Estos autores dividen en cinco grandes grupos a los estresores laborales los cuales se encuentran constituidos por diferentes subcategorías dependiendo de cada dimensión. Medio Ambiente Físico: Son condiciones de las instalaciones de trabajo o fenómenos ambientales que producen emociones estresantes (iluminación, ruido, temperatura, vibración y movimiento, contaminación).

- A) Individuales: Están asociados principalmente con el papel que se desempeña laboralmente o con las tareas con las cuales los trabajadores tienen que cumplir en la organización, así como con el desarrollo de su carrera (rol conflictivo, ambigüedad del rol, sobrecarga de trabajo).
- B) Grupales o colectivos: Enmarcan la influencia colectiva o presiones que ejercen los grupos de trabajadores sobre los individuos, tanto en sus relaciones interpersonales como laborales, lo cual puede fungir como detonante de estrés (falta de cohesión en el grupo, apoyo inadecuado del grupo, conflictos intragrupal, conflictos intergrupales).
- C) Organizacionales: Se les conoce como macrofenómenos porque están asociados a una perspectiva global del trabajo, pues engloban el clima, lugar o área de trabajo, tecnología, liderazgo, participación en la toma de decisiones, turnos de trabajo).

De extraorganizacionales: Enmarcan a los sucesos o situaciones ajenas a la organización, que podrían causar estrés en el personal de una empresa (familia, situación económica, reubicación de la empresa)

1.7 Justificación

Las razones por la que se propuso investigar la relación entre el estrés laboral y la inteligencia emocional en los conductores de la empresa Etul 4, es debidamente al impacto del estrés laboral en las organizaciones que afecta su salud, considerando que su trabajo requiere que se desenvuelvan con requerimientos psicofísicos y esta exigencia afecta gradualmente la operatividad de los servicios. Por lo tanto, la investigación propuesta se enfoca conocer la inteligencia emocional y su relación con el estrés laboral, a fin de proponer estrategias que mejoren dichas variables de tal forma que se contribuya en el ambiente laboral y atención a los usuarios de la empresa de transporte.

Se espera que el estudio ayude a los conductores a recibir capacitaciones y charlas psicológicas de manera más efectiva y oportuna, y que pueda tener un impacto positivo en la población.

Desde un enfoque práctico, los resultados que se encuentren en esta investigación no solo servirán para identificar la medida en que el estrés laboral influye en la inteligencia emocional de la población, en consecuencia, saber si verdaderamente los conductores poseen

inteligencia emocional o no, sino que también servirán para plantear alternativas de mejora en caso sea necesario, todo con el fin de lograr el bienestar emocional de la población estudiada.

trabajo tiene una utilidad metodológica porque esta es la base para próximos estudios similares y ayudará a que los investigadores tengan un punto de partida desde las variables relacionadas con la población en mención.

1.2. Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿Existe una relación entre el estrés laboral y la inteligencia emocional en conductores de la transporte Etul 4 S.A. en el año 2021?

1.2.2 Problema Secundarios

- ¿Existe una relación entre el estrés laboral y la percepción en conductores de transporte Etul 4 S.A. en el año 2021?
- ¿Existe una relación entre el estrés laboral y la comprensión en conductores de transporte Etul 4 S.A. en el año 2021?
- ¿Existe una relación entre el estrés laboral y la regulación en conductores de transporte Etul 4 S.A. en el año 2021?

1.3. Objetivos

1.3.1 Objetivo general

Determinar si existe una relación entre el estrés laboral y la inteligencia emocional en conductores de transporte Etul 4 S.A. en el año 2021.

1.3.2 Objetivo Específico

- Determinar si existe una relación entre el estrés laboral y percepción en conductores de transporte Etul 4 S.A. en el año 2021.
- Determinar si existe una relación entre el estrés laboral y la comprensión en

conductores de transporte Etul 4 S.A. en el año 2021.

- Determinar si existe una relación entre el estrés laboral y la regulación en conductores de transporte Etul 4 S.A. en el año 2021.

1.4. Hipótesis

- H1: Si existe una relación entre el estrés laboral y la inteligencia emocional en conductores de transporte Etul 4 S.A. en el año 2021
- H0 : No existe una relación entre el estrés laboral y la inteligencia emocional conductores de transporte Etul 4 S.A. en el año 2021

1.4.1 Hipótesis específicas

- H1: Si existe una relación entre el estrés laboral y percepción en conductores de transporte Etul 4 S.A. en el año 2021.
- H0 : No existe una relación entre el estrés laboral y percepción en conductores de transporte Etul 4 S.A. en el año 2021.
- H2: Si existe una relación entre el estrés laboral y la comprensión en conductores de transporte Etul 4 S.A. en el año 2021.
- H0: No existe una relación entre el estrés laboral y la comprensión en conductores de transporte Etul 4 S.A. en el año 2021.
- H3: Si existe una relación entre el estrés laboral y la regulación en conductores de transporte Etul 4 S.A. en el año 2021.
- H0: No existe una relación entre el estrés laboral y la regulación en conductores de transporte Etul 4 S.A. en el año 2021.

CAPÍTULO II: METODOLOGÍA

3.1 Diseño, población y muestra:

El diseño de la investigación es de enfoque cuantitativo de tipo correlacional no experimental, con respecto a este tipo de investigación hace referencia a la no manipulación de las variables. Y es transversal ya que es un tipo de estudio en el que se enfatiza la observación y la recolección de datos en un único espacio de tiempo que son obtenidos de la muestra o población, como para analizar la incidencia o interrelación en un momento específico de tiempo (Hernández et al 2014).

Población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones (Lepkowski, 2008 citado por Castillo, 2017). La presente investigación tiene una población de 130 conductores de la empresa ETUL 4 S.A aproximadamente en las sedes de Jicamarca y Chorrillos entre las edades de 25 a 65 años de sexo masculino. La muestra es de 100 conductores y el muestreo es no probabilístico por conveniencia contando con la accesibilidad de los miembros para ser parte de la muestra, según (Otzen y Monterola ,2017) esta técnica se utiliza cuando no existen criterios que deban considerarse para que una persona pueda ser parte de la muestra. Cada elemento de la población puede ser un participante y es elegible para ser parte de la muestra. Estos participantes comúnmente dependen de la proximidad al investigador.

Criterios de Inclusión:

- Conductores que trabajen en la modalidad de planilla y palanca (sin contrato).
- Conductores que estén en las edades de 25 a 65 años.
- Conductores se las sede Jicamarca y Chorrillos.
- Conductores del sexo masculino.

- Conductores que entreguen las encuestas con datos incompletos.
- Conductores que no tengan el rango de edad para la encuesta.
- Conductores que no pertenezcan a las sedes mencionadas.

3.2 Técnicas e Instrumentos

Las técnicas de recolección de datos son estrategias empleadas para obtener información requerida en el proceso de investigación. La técnica elegida para nuestra investigación fue la encuesta, la cual es una técnica cuantitativa que tiene como objetivo recopilar datos puntuales de un gran número de personas (generalmente una muestra estadísticamente representativa de la población) para poder realizar conclusiones e inferencias hacia la población (Amat y Rocafort, 2017). Para los propósitos de la investigación se eligieron dos instrumentos que se detallan a continuación:

-Cuestionario de Inteligencia Emocional TMMS-24

El instrumento utilizado es TMMS-24 tiene como autor a Mayer, Jhon y Salovey, Peter (1995) está adaptada por Fernández – Berrocal, Extremara y Ramos (2005), versión española. La administración es individual o colectiva, con duración de 10 a 20 minutos, aplicada como muestra a adultos. El objetivo mide conocimientos de estados emocionales, las diferencias individuales con las que las personas prestan atención a sus propias emociones, discriminan entre ellas y su capacidad para regularlas.

Según (Mosquito, 2020) para este estudio se evaluó la validez de contenido del Cuestionario de Inteligencia Emocional TMMS-24 mediante 10 jueces expertos y con la V de Aiken y la prueba binomial. También, presenta la validez de constructo mediante el método ítem-total test del Cuestionario de Inteligencia Emocional TMMS-24, con la r de Pearson.

La confiabilidad del Cuestionario de Inteligencia Emocional TMMS-24 por consistencia interna (Alpha de Cronbach y dos mitades) y por el método de análisis de ítems, demostrando que la atención emocional es de 0.866, la claridad emocional es de 0.837 y la reparación emocional es de 0.883.

Ficha Técnica de Inteligencia Emocional

Nombre:	TMMS24 Trait Meta-Mood Scale (Escala Rasgo de Metaconocimiento Emocional), Es una versión reducida del TMMS-48 realizado por el grupo de investigación de Málaga (Femández-Berrocal, Extremera y Ramos, 2004).
Autor	Salovey y Mayer (1997). (Creadores) Fernández-Berrocal, Extremera y Ramos (2005), (Adaptación 2004)
Fecha de publicación	Adaptada en Perú por Chang (2017).
Aplicación	Adultos
Ámbito de aplicación	Variable según grado de instrucción
Finalidad	-Mide la Inteligencia Emocional; ella consta de 24 ítems, subdividida en tres subescalas o dimensiones: Percepción emocional; Comprensión emocional y Regulación emocional. -Obtener una estimación personal sobre los aspectos reflexivos de nuestra experiencia emocional (Atención emocional, Claridad emocional y Reparación emocional).
Confiabilidad	La confiabilidad del Cuestionario de Inteligencia Emocional TMMS-24 por consistencia interna (Alpha de Cronbach y dos mitades) y por el método de análisis de ítems, demostrando que la atención emocional es de 0.866, la claridad emocional es de 0.837 y la reparación emocional es de 0.883.

La adaptación peruana fue realizada por Mey Ling Chang Marcovich (2017) quien utilizó a expertos para los criterios de validación, para ello fue necesario 10 jueces en donde los resultados evidenciaron valores adecuados en la prueba alfa de Cronbach, donde los resultados arrojaron que atención emocional es confiable ya que presentaba un valor de .827, para la dimensión claridad emocional, además los resultados presentados son confiables en un .836 y por último para la dimensión reparación emocional la confiabilidad es de .889 que son considerados confiables para su uso.

Escala de Estrés Laboral OIT- OMS

Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS (Ivancevich y Matteson, 1989 citado por Tunanña, 2013) menciona características de la prueba que está conformada por 25 ítems cuyo objetivo es evaluar el estrés en el puesto de trabajo. La escala que se utilizó fue de tipo Likert con 7 alternativas que van desde "Nunca" es fuente de estrés = 1, hasta "Siempre" es fuente de estrés = 7. El procedimiento de administración se emplea de manera individual y grupal. La aplicación requiere aproximadamente de 15 minutos.

En relación con la validez de contenido de la Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS, mediante el criterio de jueces se realizó la Prueba Binomial, los resultados fueron menores a 0,50 lo que significa que existe concordancia entre los jueces expertos, contribuyendo a la validez de la escala. La validez de constructo se confirmó a través del análisis factorial en la que se encontró que el índice de KMO es de 0,953 y la prueba de esfericidad de Barlett muestra un índice chi-cuadrado=4752,595.

La confiabilidad del instrumento se determinó a través del alfa de Cronbach, en la que se obtiene 0,966, considerado como un nivel de confiabilidad alto. Además, se hallan correlaciones positivas que oscilan entre 0,68 y 0,82 dando como resultado una alta capacidad

discriminativa al evaluar el estrés laboral. El análisis de Dos Mitades permitió confirmar que la escala adaptada es válida y confiable, ya que se utilizó la correlación del Alpha de Cronbach, Coeficiente de Spearman Brown y el método de dos mitades.

La escala se encuentra dividida en dos dimensiones denominadas “Superiores y Recursos” esta dimensión está conformada por 11 reactivos: y la “Organización y Equipo” de Trabajo compuesta 28 por 14 reactivos.

Ficha Técnica ds Estrés Laboral

Nombre:	OIT-OMS
Autor	(Ivancevich y Matteson, 1989).
Fecha de publicación	El instrumento fue adaptado al español por Medina, Preciado y Pando (2007) Adaptado en Perú (2013) por Tunanñaña.
Aplicación	Individual y colectiva
Ámbito de aplicación	Mayores de 18 años y que desempeñen actividades laborales
Finalidad	El estrés laboral fue una de las variables más estudiadas y de ahí surgió la necesidad de establecer un instrumento que mida sus propiedades adecuadamente (Ivancevich y Matteson, 1980).
Confiabilidad	El instrumento tuvo una confiabilidad de alfa de Cronbach de .92. demás, tuvo una validez de 65 % relevante al total del cuestionario.

Tunanñaña (2013) fue quien adaptó el instrumento al contexto peruano mediante el alfa de Cronbach, donde los resultados arrojaron una confiabilidad de .956 obteniendo un valor alto de significancia, así también la validación del constructo se determinó mediante KMO con un .943 y la prueba de esfericidad de Barlett con dando como resultado un $\chi^2 = 4562,585$.

2.4 Procedimiento

Los pasos que se realizaron fueron los siguientes, primero, se realizó el cuestionario de manera virtual por la coyuntura del COVID 19, pero la empresa estuvo reiniciando labores de forma presencial, lo que conllevó que se aplique de esta forma presencial, respetando los protocolos de bioseguridad. Durante este proceso, se optó por elegir los cuestionarios del TMMS-24 y la escala OIT-OMS, una vez seleccionados los instrumentos de recolección de información se procedió a verificar que ambos estén validados en Perú. Al encontrar las validaciones de ambos instrumentos se buscó el formato para imprimirlo y tenerlo en hojas físicas. Se utilizó lápiz, borrador, engrapador y tajador. Asimismo, se procedió a enviar un correo electrónico a la institución respectiva donde se solicitó la lista de los conductores activos, a quienes se les entregó las copias del cuestionario adjuntando el consentimiento informado.

En el proceso de aplicación se realizaron los siguientes procedimientos: Primero se presentó el propósito de la investigación, luego se procedió a explicar el llenado de los datos sociodemográficos, así mismo las instrucciones del primer instrumento, del mismo modo se procedió con el segundo instrumento. La aplicación de ambas pruebas duró entre 10 y 15 minutos, lo cual se realizó durante 3 semanas aproximadamente.

Después de la recolección de datos, se obtuvo una muestra a 130 participantes, se procedió a depurar las pruebas que no cumplían.

Posteriormente, en una base de datos Excel se trasladó cada repuestas, de manera ordenada se guardó en dicha base.

2.5 Análisis de datos

Para el presente estudio, se utilizó el programa de Microsoft Excel para el procedimiento de los resultados y obtener las dimensiones de la variable de estudio. Luego, para la elaboración de cuadros estadísticos se exporta la base de datos de Microsoft Excel con los valores obtenidos de las dimensiones de la inteligencia emocional al software SPSS Versión 25. Después, se realizó la función y análisis descriptivo donde se obtuvieron las tablas, en ella se observa las frecuencias y porcentajes de cada una de las variables de estudio y a su vez, la correlación con las dimensiones que permiten un mejor análisis para el resumen de los estudios mencionados.

2.6 Aspectos éticos

La presente investigación, involucra la participación de los conductores como objetos de estudio autorizado por la empresa Etul 4 S.A, permitiendo cuidar la integridad de los participantes mediante la confidencialidad de la información y resultados obtenidos. Es así, que antes de iniciar la prueba del test de estrés laboral e inteligencia emocional, se entregó un consentimiento informado a los conductores donde firmaron aceptando la evaluación de la prueba.

Uno de los aspectos importantes luego de mencionar el consentimiento informado, es la representación de la institución universitaria que desarrollará el trabajo de investigación. De este modo, definimos el compromiso de los estudiantes, la honestidad, el respeto, la responsabilidad, acatando así a las normas de la universidad. El Código de Ética de UPN

Artículo 16 declara que si el Comité Institucional de Ética de Investigación Científica identifica una infracción tipificada en los reglamentos de disciplina del estudiante o docente, elevará el caso a la autoridad competente de acuerdo con el debido proceso. Así mismo, en el Artículo 22 expresa que todo investigador de la UPN está comprometido a cumplir con el Código de Etica para la Investigación Cientifica de la UPN Y el Código de conducta y Etica de Laurate.

Por otro lado, el código de ética y deontología (2018), en el Artículo VI expresa que el psicólogo debe saber que su conducta personal y profesional no es sólo un problema individual, sino que sus consecuencias pueden afectar a las instituciones que lo representan, aquellas en las que trabaja, a su familia, a la comunidad y a la imagen social de la profesión. A todas ellas debe lealtad, por lo que deberá asumir el compromiso moral de salvaguardar la honorabilidad de todos sus actos.

CAPÍTULO III: RESULTADOS

A continuación en las siguientes tablas se presentarán los resultados obtenidos en el estudio de investigación.

Tabla 1

Rango de edad

	Frecuencia	Porcentaje
Jóvenes (25-29)	11	11 %
Adulto (30-59)	87	87%
Adulto mayor (60-70)	2	2%
Total	100	100 %

La tabla 1 reporta la distribución de la variable de edad de los participantes. En este sentido, observamos que la muestra estuvo distribuida por rango edad, es decir, 11 participantes (11%) del estudio fueron jóvenes de 25 a 29 años, 87 participantes (87%) del estudio fueron adultos de 30 a 59 años, 2 participantes (2%) del estudio fueron adultos mayores de 60 a 70 años.

Tabla 2

Sede

	Frecuencia	Porcentaje
Chorrillos	30	6%
Jicamarca	70	94.%
Total	100	100 %

La tabla 2 reporta la distribución de la variable de sede de los participantes. En este sentido, observamos que la muestra estuvo distribuida de la siguiente manera: 30 participantes

(30%) del estudio fueron de la sede de chorrillos y 70 participantes (70%) fueron de la sede jicamarca.

Tabla 3

Grado de instrucción

	Frecuencia	Porcentaje
Secundaria completa	72	72%
Superior técnico completo	8	8%
Superior técnico incompleto	13	13%
Superior universitario incompleto	5	5%
Otros	2	2%
Total	100	100 %

La tabla 3 reporta la distribución de la variable de grado de instrucción de los participantes. En este sentido, observamos que la muestra estuvo distribuida de la siguiente manera: 72 participantes (72%) del estudio ejercieron secundaria completa, 8 participantes (8%) del estudio ejercieron el técnico superior completo, 13 participantes (13%) del estudio ejercieron técnico superior pero no culminaron, 5 participantes (5%) ejercieron la universidad, pero no culminaron, 2 participantes (2%) colocaron otros en sus opciones.

Tabla 4

Análisis descriptivo de normalidad de la escala inteligencia emocional (N=100)

	Media	Desv. Desviación	Asimetría	Curtosis
intell1	3.60	1.341	-.282	-1.344
intel2	3.28	1.356	-.278	-1.080
intel3	2.88	1.350	.298	-1.168

intel4	3.44	1.321	-.378	-1.003
intel5	2.03	1.243	1.166	.389
intel6	2.83	1.356	.241	-1.073
intel7	2.68	1.435	.352	-1.236
intel8	3.48	1.352	-.432	-1.077
intel9	3.84	1.269	-.721	-.719
intel10	3.41	1.181	-.324	-.836
intel11	3.57	1.225	-.502	-.685
intel12	3.41	1.334	-.298	-1.165
intel13	3.18	1.167	.108	-.847
intel14	3.44	1.234	-.172	-1.098
intel15	3.25	1.250	.081	-1.234
intel16	3.49	1.235	-.420	-.850
intel17	3.55	1.388	-.487	-1.117
intel18	3.84	1.277	-.911	-.247
intel19	3.33	1.518	-.349	-1.263
intel20	3.98	1.197	-1.005	.019
intel21	3.51	1.330	-.535	-.778
intel22	3.70	1.360	-.667	-.853
intel23	4.22	1.060	-1.338	1.124
intel24	3.86	1.247	-.940	-.155

Nota. Intel: Inteligencia Emocional

En la tabla 4 se observa que la asimetría y la curtosis de los ítems del cuestionario de inteligencia emocional, se encuentran entre los valores de -1.5 a +1.5; por lo que los resultados son óptimos según (Forero, Maydeu y Gallardo, 2009). Por otro lado, la desviación estándar que oscila entre 1.060 y 1.518 y la media varía entre 2.03 y 4.22. Entonces, se puede concluir que de los 24 ítems que componen la escala, contribuyen a medir la variable inteligencia emocional.

Análisis descriptivo de la escala estrés laboral (N=100)

	Media	Desv. Desviación	Asimetría	Curtosis
estres1	2.64	1.661	.688	-.525
estres2	2.37	1.733	1.216	.444
estres3	2.29	1.701	1.304	.737
estres4	2.50	1.642	.942	-.173
estres5	2.48	1.714	1.035	.057
estres6	2.63	2.038	.875	-.715
estres7	2.28	1.658	1.400	1.198
estres8	2.44	1.860	1.254	.582
estres9	2.56	1.844	1.165	.301
estres10	2.47	1.861	1.175	.342
estres11	2.68	2.020	.982	-.287
estres12	2.59	2.016	1.199	.224
estres13	2.74	2.218	1.650	3.469
estres14	2.18	1.690	1.556	1.541
estres15	2.50	1.878	1.364	.783
estres16	2.85	1.987	1.056	-.105
estres17	2.70	1.982	1.110	.072
estres18	3.39	2.127	.509	-1.094
estres19	3.06	2.201	.873	-.728
estres20	3.07	2.180	.750	-.872
estres21	3.15	2.071	.714	-.854
estres22	3.10	2.158	.761	-.881
estres23	3.16	2.102	.703	-.842

estres24	3.02	2.146	.781	-.847
estres25	3.07	2.124	.714	-.816

Nota. Estrés: Estrés laboral

En la tabla 5 se observa que la asimetría y la curtosis de los ítems del cuestionario de inteligencia emocional, se encuentran entre los valores de -1.5 a +1.5; por los que los resultados son óptimos según (Forero, Maydeu y Gallardo, 2009). Por otro lado, la desviación estándar que oscila entre 1.642 y 2.218 y la media varía entre 2.18 y 3.39. Entonces, se puede concluir que de los 25 ítems que componen la escala, contribuyen a medir la variable estrés laboral.

Tabla 6

Análisis de confiabilidad de escala Inteligencia Emocional

Alfa de Cronbach	N° de elementos	Media	DE
,869	24	4.22	1.518

Nota: Los coeficientes han sido calculados con 24 ítems

La tabla 6 muestra el análisis del coeficiente Alfa de Cronbach para la variable inteligencia emocional. El valor del coeficiente del Alfa de Cronbach (.869) es alto según Carmines y Zeller (1979). La medida del coeficiente nos permite concluir que las medidas de las variables son consistentes.

Tabla 7

Análisis de confiabilidad de escala Estrés laboral

Alfa de Cronbach	N° de elementos	Media	DE
0.900	25	3.39	2.218

La tabla 7 muestra el análisis del coeficiente Alfa de Cronbach para la variable Estrés laboral. El valor del coeficiente del Alfa de Cronbach (.900) es alto según Carmines y Zeller (1979). La medida del coeficiente nos permite concluir que las medidas de las variables son consistentes.

Tabla 8

Validez basada en el criterio sobre escala Inteligencia Emocional

Items	Correlación ítems-test
intel1	.534
intel2	.409
intel3	.625
intel4	.503
intel5	.153
intel6	.438
intel7	.525
intel8	.475
intel9	.526
intel10	.457
intel11	.515
intel12	.477
intel13	.521
intel14	.370
intel15	.451
intel16	.595
intel17	.392
intel18	.374
intel19	.423
intel20	.335
intel21	.492

intel22	.526
intel23	.372
intel24	.351

Nota. Intel: Inteligencia Emocional

Una estrategia para garantizar la estructura interna del test es emplear los indicadores estadísticos de la correlación ítem- test; a partir de este criterio, todo ítem que obtenga una puntuación por encima de .20 se considera aceptable (Kline, 1995). En cuanto al análisis de homogeneidad del test, podemos observar que, de los 24 ítems analizados, 23 obtuvieron una correlación ítem- test mayor de 0.20.

Tabla 9

Validez basada en el criterio sobre escala Estrés laboral

Items	Correlación ítems- test
estres1	.325
estres2	.666
estres3	.468
estres4	.673
estres5	.676
estres6	.713
estres7	.675
estres8	.678
estres9	.689
estres10	.717
estres11	.732
estres12	.813
estres13	.661
estres14	.544
estres15	.715
estres16	.742
estres17	.712
estres18	.647
estres19	.706
estres20	.652
estres21	.726

estres22	.760
estres23	.733
estres24	.716
estres25	.703

Nota. estres: Estrés laboral

Una estrategia para garantizar la estructura interna del test es emplear los indicadores los indicadores estadísticos de la correlación ítem- test; a partir de este criterio, todo ítem que obtenga una puntuación por encima de .20 se considera aceptable (Kline, 1995). En cuanto al análisis de homogeneidad del test, podemos observar que, de los 25 ítems analizados, todos obtuvieron una correlación ítem- test mayor de .20.

Tabla 10

Prueba de bondad de ajuste de variables

Kolmogorov-Smirnov ^a			
	Estadístico	gl	Sig.
Inteligencia emocional	.138	100	.000
Estrés laboral	.140	100	.000

Nota: Corrección de significación de Lilliefors

En la tabla 10 resume el comportamiento de las variables de estudio (inteligencia emocional y estrés emocional), en donde, los datos no tienen una distribución normal porque $p=0 < 0.05$. En este sentido, usaremos la estadística, no paramétrica Rho de Spearman, dado que los datos de las variables cumplen con el supuesto de normalidad (Flores et al., 2017), para el análisis estadístico inferencial.

Tabla 11

Correlación entre Estrés laboral e Inteligencia Emocional

Inteligencia Emocional	Estrés laboral	
	Rho de Spearman	Sig.
	-,343**	.000

Nota. Sig. **= $< .01$ (significativo: hay relación)

En la tabla 11 se observa que la inteligencia emocional manifiesta una relación significativa ($< .01$) con el estrés laboral (-,343**), de tipo negativa y de grado bajo según Guillén (2016), es decir, que a mayor inteligencia emocional, menor será la existencia del estrés en el ámbito laboral de los conductores de la empresa Etul 4 S. A.

Tabla 12

Correlación entre Estrés laboral y Percepción

Percepción	Estrés laboral	
	Rho de Spearman	Sig.
	-,237*	.018

Nota. Sig $> .05$ (significativo: hay relación)

En la tabla 12 se observa que el estrés laboral manifiesta una relación significativa ($< .05$) con la dimensión Percepción (-,237*), de tipo negativa y de grado bajo según Guillén (2016), es decir, que a mayor presencia del estrés laboral, menor será la posibilidad de percibir la emociones en los conductores de la empresa Etul 4 S. A.

Tabla 13

Correlación entre Estrés laboral y comprensión

Compresión	Estrés laboral	
	Rho de Spearman	Sig.
	-,252*	.011

Nota. Sig < .05 (significativo: hay relación)

En la tabla 13 se observa que el estrés laboral manifiesta una relación significativa (< .05) con la dimensión Compresión (-,252*), de tipo negativa y de grado bajo según Guillén (2016), es

decir, que a mayor presencia del estrés laboral, menor será la posibilidad de comprender la emociones en los conductores de la empresa Etul 4 S. A.

Tabla 14

Correlación entre Estrés laboral y Regulación

Regulación	Estrés laboral	
	Rho de Spearman	Sig.
	-,387**	.000

Nota. Sig > .01 (significativo: hay relación)

En la tabla 14 se observa que el estrés laboral manifiesta una relación significativa (< .05) con la dimensión Regulación (-,387**), de tipo negativa y de grado bajo según Guillén (2016), es decir que, a mayor presencia del estrés laboral, menor será la posibilidad de regular sus emociones en los conductores de la empresa Etul 4 S. A.

CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN

Respondiendo al objetivo general de la investigación el cual busca determinar entre sus variables de estudio en los conductores de la empresa de transporte Etul 4 S.A , de acuerdo con los resultados obtenidos se determina que en la presente investigación ha quedado demostrado que el estrés laboral se correlaciona positivamente ($-0,343^{**}$ rho Spearman) con la inteligencia emocional de los conductores evaluados, y así mismo el nivel de significancia hallado (0.00) infiere de tipo negativa y de grado bajo según Guillén (2016), es decir, la hipótesis general planteada, puede corroborar con gran certeza que a mayor inteligencia emocional, menor será la existencia del estrés en el ámbito laboral de los conductores de la empresa Etul 4 S. A. Estos resultados son opuestos con los encontrados por Abanto et al (2020), que en su investigación estudió a 45 conductores en el cual, el análisis se concluyó que existe una correlación positiva entre inteligencia emocional y estrés laboral, además de obtener un coeficiente de correlación de 0.335, lo que representa una relación positiva media. Los aportes teóricos sobre el estrés laboral según Bolaño (2017) tiene cierto grado de intensidad y duración, durante la manifestación que logra alterar la reacción emocional con las personas que nos rodean, modificando nuestro estado de ánimo, nuestra conducta, nuestra capacidad de respuesta ante la presión. Por lo tanto, es importante resaltar según lo mencionado por autor Estrada (2014) menciona que la inteligencia emocional tiene un transcurso de aceptarse y experimentar sentir nuevas emociones y llevará un trabajo conocerlas y sobre todo controlarlas. Así también, como lo menciona el autor Goleman (1998) resalta que la inteligencia emocional define la forma de interacción de las personas con el mundo que las rodea y logra las capacidades de identificación, percepción y dominio de

manera positiva. (Del Rosal, et al 2016). De esta manera, se concluye la importancia de la inteligencia emocional que tendrá una mejor respuesta en relación al estrés laboral ante la presión del trabajo.

En relación al primer objetivo específico se planteó determinar si existe una relación entre el estrés laboral y percepción en conductores de transporte Etul 4 S.A en el año 2021, los resultados existentes muestran que el estrés laboral manifiesta una relación significativa ($< .05$) con la dimensión Percepción ($-,237^*$), de tipo negativa y de grado bajo según Guillén (2016), es decir, la H_1 planteada se puede corroborar con gran certeza que a mayor presencia del estrés laboral, menor será la posibilidad de percibir la emociones en los conductores de la empresa Etul 4 S.A, estos resultados no guardan relación con los encontrados por Pérez (2023) donde muestran que si existe una relación significativa y positiva entre ambas variables, percepción ($.335^*$, $p=.017$). De acuerdo con el objetivo establecido se encontró los aportes Bada et al (2020) menciona que los conductores se encuentran sometidos diariamente a un agotamiento físico y emocional, que posteriormente desencadena actitudes negativas hacia el trabajo, con manifestaciones de agotamiento, fastidio, enojo, entre otras. Así mismo, las causas del estrés tienen situaciones con cada persona, que suele ser difícil de controlar, como lo menciona el autor Bolaño (2017) cualquier motivo de estrés influye negativamente en la forma de conducir incrementando la probabilidad de provocar un accidente. No obstante, Según (Férrandez, 2005) menciona que la percepción emocional permite identificar y reconocer nuestros propios sentimientos y de los que nos rodean, también implica prestar atención y descodificar con precisión las señales emocionales de la expresión facial, movimientos corporales y tono de voz. Esta habilidad se refiere al grado en el que los individuos pueden identificar convenientemente

sus propias emociones, así como los estados y sensaciones fisiológicas y cognitivas que éstas conllevan. En consecuencia, se puede evidenciar que la percepción eficiente en los conductores permitirá reaccionar adecuadamente ante el estrés laboral, puesto que se realizará una conducción precavida, atenta y responsable, con un alto nivel de seguridad.

En relación al segundo objetivo específico se planteó determinar si existe una relación entre el estrés laboral y comprensión en conductores de transporte Etul 4 S.A. en el año 2021, los resultados existentes muestran que el estrés laboral manifiesta una relación significativa ($< .05$) con la dimensión Comprensión ($-.252^*$), de tipo negativa y de grado bajo según Guillén (2016), es decir, que a mayor presencia del estrés laboral, menor será la posibilidad de comprender las emociones en los conductores de la empresa Etul 4 S. A. Estos resultados se asemejan con los encontrados por Yanasupo (2021) donde muestran que el 68% de conductores poseen un nivel medio de satisfacción laboral lo que se da la posibilidad que los resultados obtenidos pueden ser causados por la sobrecarga emocional debido a los factores estresantes. Según (Férrandez, 2005) La comprensión implica conocer las causas generadoras del estado anímico y las futuras consecuencias de nuestras acciones. Igualmente, la comprensión emocional supone conocer cómo se combinan los diferentes estados emocionales e interpretar el significado de las emociones complejas. Así también, las estrategias psicológicas y de afrontamiento dirigidas a aumentar la autoeficacia y el manejo del estrés pueden ayudar a reducir los principales factores estresantes (Martínez, et al, 2011) y lograr comprender y razonar sobre las emociones. En conclusión, el conductor que posea esta inteligencia debe comprender a la otra persona y ayudar a mantener el control emocional, no solo teniendo la

capacidad de resolverla, sino desarrollar la motivación; favorecer y desarrollar las relaciones personales positivas, buenas y saludables. (Del Rosal et al , 2016)

En relación al tercer objetivo específico se planteó determinar si existe una relación entre el estrés laboral y regulación en conductores de transporte Etul 4 S.A. en el año 2021, que el estrés laboral manifiesta una relación significativa ($< .05$) con la dimensión Regulación ($-.387^{**}$), de tipo negativa y de grado bajo según Guillén (2016), es decir que, a mayor presencia del estrés laboral, menor será la posibilidad de regular sus emociones en los conductores de la empresa Etul 4 S. A. Estos resultados difieren con los encontrados por Pérez (2023) donde muestran que, si existe una relación significativa y positiva entre ambas variables, regulación ($.274$, $p=.050$). Así también, en las teorías según (Férrandez, 2005) comenta que la regulación emocional es la habilidad más compleja de la Inteligencia emocional. Esta dimensión incluiría la capacidad para estar abierto a los sentimientos, tanto positivos como negativos, y reflexionar sobre los mismos para descartar o aprovechar la información que los acompaña en función de su utilidad. Por lo tanto, sí los conductores logran alcanzar los procesos emocionales de mayor complejidad, es decir, la logran la regulación consciente de las emociones tendrán un crecimiento emocional e intelectual. En conclusión, la regulación es favorable para el desarrollo de la inteligencia emocional y puede lograr un impacto significativo en su entorno laboral.

Limitaciones

Las limitaciones que se presentan para la aplicación del estudio son las siguientes: dificultad para acceder a los conductores en un solo turno u horario, la empresa de transporte tiene una frecuencia establecida para los conductores, cada 3 o 5 minutos están despachando los buses a ruta, esta situación me ayudo a solicitar días específicos donde la frecuencia era

más lenta de 10 min aproximadamente. El asistente de buses organizaba su frecuencia para lograr aplicar las pruebas con un tiempo prudente, y se logró superar esa limitación.

Los conductores trabajan en un horario extenso y algunos estaban cansados al momento de resolver el cuestionario porque estaban trabajando 11 horas aproximadamente, está fue una limitación para su concentración y resolución. Esta limitación logré superar apoyando en la lectura de las preguntas y otros se quedaban un tiempo adicional o se le reprogramaba la prueba en los sus días de descanso.

Las investigaciones en relación a las variables de estrés laboral e inteligencia emocional fue complicado en su búsqueda de conductores trabajan en un horario extenso y algunos estaban cansados al momento de resolver el cuestionario porque estaban trabajando 11 horas aproximadamente, está fue una limitación para su concentración y resolución. Esta limitación logré superar apoyando en la lectura de las preguntas y otros se quedaban un tiempo adicional o se le reprogramaba la prueba en los sus días de descanso.

Implicancias

Para esta investigación, se presentaron implicancias teórico-prácticas-metodológicas, haciendo referencia a la parte teórica, presenta un aporte diferente en relación a los resultados ya que no se halló similitud con los estudios previos a la presente investigación; además, incrementa el conocimiento científico que existe sobre las variables estudiadas, y sobre todo en la población, en este sentido, se ofrece un marco de referencia en el que se plantea no sólo un aporte de investigación de las principales teorías de estrés laboral e inteligencia emocional, sino también el efecto que tiene en nuestro contexto laboral en la actualidad.

A nivel práctico, a partir de los resultados correlacionales que evidencian la relación del estrés laboral con las dimensiones de la inteligencia emocional de la muestra, la relación entre ambas variables, son datos estadísticos de gran utilidad que permite conocer sobre el contexto en el que se viene desarrollando los trabajadores en dicha empresa. Tomando en cuenta los resultados, la organización podrá implementar programas de prevención o de promoción de la salud a fin de evaluar, prevenir o intervenir en dicha problemática, así como sensibilizar sobre el estrés laboral y sobre la importancia de la inteligencia emocional en el entorno laboral, por qué esto repercutiría de manera directa en la productividad del colaborador y a largo plazo en el de la empresa.

Finalmente, en referencia a las implicancias metodológicas, pues se confirman las propiedades psicométricas de los instrumentos usados pues se reportaron en la investigación la validez y confiabilidad, apto para su aplicación, además que, este estudio, puede ser un punto de partida para investigaciones posteriores.

CAPITULO V. CONCLUSIÓN

Se puede deducir las siguientes conclusiones de acuerdo con los resultados obtenidos.

- Existe una correlación inversamente proporcional entre el estrés laboral y la inteligencia emocional en los conductores de transporte Etul 4 S.A , es decir, a mayor inteligencia emocional, menor presencia de estrés laboral; por el contrario, si el nivel es alto en cuanto al estrés laboral, y la variable de inteligencia emocional no se verá afectada ubicándose en un nivel negativo o bajo ; tomando en cuenta esto, se puede indicar que se acepta la hipótesis de investigación, rechazándose así la hipótesis nula.
- En relación a la variable estrés laboral y la dimensión percepción de inteligencia emocional, se encontró que existe una correlación inversamente proporcional. Esto quiere decir que, si una sufre alguna modificación, en cuanto a su nivel, la otra no adoptará el mismo comportamiento, en la misma dirección ; tomando en cuenta esto, se puede indicar que se acepta la hipótesis de investigación, rechazándose así la hipótesis nula.
- Por otra parte, para la variable estrés laboral y la dimensión comprensión de la inteligencia emocional, se encontró que existe una correlación negativa baja. Esto quiere decir que, son inversamente proporcional; tomando en cuenta esto, se puede indicar que se acepta la hipótesis de investigación, rechazándose así la hipótesis nula.
- Para finalizar, la variable estrés laboral y la dimensión regulación de la inteligencia emocional, se encontró que existe una correlación negativa baja. Esto quiere decir que, son inversamente proporcional; tomando en cuenta esto, se puede indicar que se acepta la hipótesis de investigación, rechazándose así la hipótesis nula.

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-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>

ANEXOS

CONSENTIMIENTO INFORMADO

La presente investigación es conducida por la tesista Mariaelena Diaz Estrella, estudiante de Psicología de la Universidad Privada del Norte, bajo la supervisión de la psicóloga Mg. Charlies Sotomayor. La investigación tiene como objetivo conocer en que se relaciona el estrés laboral y la inteligencia laboral en la empresa de transporte Etul 4 S.A. Si usted accede participar en este estudio, se le pedirá responder tres cuestionarios y una ficha de datos sociodemográficos, lo cual le tomará aproximadamente entre 30 a 45 minutos de su tiempo.

La participación en esta investigación es voluntaria y usted tiene la libertad de retirarse de la misma en el momento en que lo desee. La información que se recoja será para uso exclusivo de la presente investigación y será trabajada solo con los fines académicos y pedagógicos que la misma conlleva. Por otra parte, la información que usted brinde será totalmente anónima, por lo que no habrá manera de que se le identifique individualmente. Dado el anonimato de la información, no se podrán hacer devoluciones de carácter individual, pero si se programará con la institución una devolución general de los resultados una vez que finalice el estudio. Si tiene alguna pregunta, puede realizarla a la investigadora en cualquier momento durante su participación. Desde ya se le agradece su participación. De la misma manera, sírvase comunicarse con la tesista Mariaelena Diaz Estrella al correo electrónico N00075470@upn.pe en caso le resulte alguna inquietud una vez llevada a cabo la aplicación.

Yo, -----, después de haber leído las condiciones del presente estudio, acepto participar de manera voluntaria en esta investigación.

FICHA DE DATOS

1. Edad: _____

2. Sexo:

a. Mujer

b. Hombre

3. Especifique su nivel de estudios:

a. Secundaria completa

b. Superior técnico completo

c. Superior técnico incompleto

d. Superior universitario incompleto

e. Otros:

5. ¿Cargo que desempeña dentro de la institución? _____

6. Empresa en la que trabaja: _____

7. ¿Actualmente tiene un contrato formal con la Empresa?

a. Sí

b. No

8. ¿Aparte de esta empresa, labora en otra?

a. Sí

b. No

En caso resulte afirmativa su respuesta, sírvase a responder las siguientes preguntas: •

¿Nombre de la empresa? _____ • ¿Qué labor desempeña allí?

_____ • ¿Cuánto tiempo le dedica a este trabajo? Tiempo de horas a la semana _____

9. ¿En total, ¿cuántas horas aproximadas labora semanalmente? Tiempo: _____

10. ¿Cantidad de viajes (vueltas) al día? _____

TMMS-24.

INSTRUCCIONES:

A continuación, encontrará algunas afirmaciones sobre sus emociones y sentimientos. Lea atentamente cada frase e indique por favor el grado de acuerdo o desacuerdo con respecto a las mismas. Señale con una “X” la respuesta que más se aproxime a sus preferencias.

No hay respuestas correctas o incorrectas, ni buenas o malas.

No emplee mucho tiempo en cada respuesta.

1	2	3	4	5
Nada de Acuerdo	Algo de Acuerdo	Bastante de acuerdo	Muy de Acuerdo	Totalmente de acuerdo

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

CUESTIONARIO - ESTRÉS LABORAL DE LA OIT-OMS

Nombre: Edad:
 Grado:

Instrucciones:

A continuación, encontrará un cuestionario que servirá para medir el nivel de estrés en su trabajo. Para cada ítem indicara con qué frecuencia la condición descrita es fuente actual de estrés, anotando el número que mejor la describa al lado derecho de cada enunciado:

- | | |
|--------------------|------------------|
| NUNCA= 1 | RARAS VECES =2 |
| OCASIONALMENTE = 3 | FRECUENTEMENTE=5 |
| ALGUNAS VECES =4 | |
| GENERALMENTE =6 | |
| SIEMPRE =7 | |

	1	2	3	4	5	6	7
1.-El que no comprenda las metas y misión de la empresa me causa estrés							
2.-El que mi supervisor no me respete me estresa							
3.-El rendirle informes a mis supervisores y a mis subordinados me estresa							
4.-El que no esté en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo me produce estrés							
5.- El que el equipo disponible para llevar a cabo mi trabajo sea limitado me estresa							
6.-El que mi supervisor no dé la cara por mí ante los jefes 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 las personas que están a mi nivel dentro de la empresa tengamos poco control sobre el trabajo me causa estrés							
10.- El no tener el conocimiento técnico para competir dentro de la empresa me estresa							
11.- El que mi supervisor no tenga confianza en el desempeño de mi trabajo me causa estrés							
12.- El que la empresa carezca de dirección y objetivos me causa estrés							

13.- El que mi equipo no me brinde protección en relación con las injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes me causa estrés							
14.-El que tenga que trabajar con miembros de otros departamentos me estresa							
15.-El que mi equipo de trabajo no me brinde ayuda técnica cuando lo necesito me causa estrés							
16.- El que no respeten a mis supervisores, a mí y a los que están debajo de mí, me causa estrés							
17.-El no contar con la tecnología adecuada para hacer un trabajo de calidad me causa estrés							
18.-El que mi equipo de trabajo me presione demasiado me causa estrés							
19.-El que mi equipo de trabajo se encuentre desorganizado me estresa							
20.-El que se maneje mucho papeleo dentro de la empresa me causa estrés							
21.-El que mi supervisor no se preocupe por mi bienestar me estresa							
22.-El no tener un espacio privado en mi trabajo me estresa							
23.-El que mi equipo de trabajo no tenga prestigio ni valor dentro de la empresa me causa estrés							
24.-El que la forma en que trabaja la empresa no sea clara me estresa							
25.-El que las políticas generales de la gerencia impidan mi buen desempeño me estresa							

CHARLA INFORMATIVA

FECHA: MIERCOLES 22 DE JULIO - 2022

LUGAR: TERMINAL DE JICAMARCA

HORA: 9:00 AM

AGENDA:

- PROGRAMACION
- ITINERARIO Y TARIFARIO
- INSPECTORIA
- DESCANSOS
- MEDIDAS DE BIOSEGURIDAD

APELLIDOS Y NOMBRES
ABAD NOLAZCO VIDAL MACEDONIO
ALVARO TENORIO DINO ALEXANDER
BENITO YAÑEZ LUIS ANGEL
CHAVEZ CARBAJAL MARCELINO
COLQUI ROMERO ORLANDO PERCY
HILARIO CELIS ANTONI CRISTIAN
LOPES RIOS VICTOR SILVESTRE
MALCA HERNANDEZ GEMER ARNOL
ORDOÑEZ VALDERRAMA LISTER
PRE FALCON FREDDY JHONNY
SALAZAR SUELDO JULIO
SALVIO VERASTEGUI ANGEL PROSPERO
USEDU HUANCA SAMUEL
VEGA ARROYO LUIS ALBERTO

NOTA: SE SOLICITA DE SU PRESENCIA PARA PODER TRATAR AQUELLOS PUNTOS IMPORTANTES ANOTADOS EN LA AGENDA. ASISTIR CORRECTAMENTE UNIFORMADO.

Gerencia de Operaciones

CHARLA DE CAPACITACIÓN Y SENCIBILIZACIÓN DE CONDUCTORES

RUTA 8404 “P”

FECHA: 07 – 09 – 2022

LUGAR: PLANTA DE JICAMARCA – SJL

HORA: 9:30 AM

- ARANA SALDAÑA, JUAN
- ARQUINIGO ZAMUDIO, JAVIER
- BLANCO ALANIA, MARCOS
- CALIXTO SANTOS, GERMAN
- CALLUPE HUARICAPCHA, ALBERTO
- CHIUCHE CCAMA, JUAN
- CUZCO TEJEDA, MILNER
- DE LA CRUZ ROJAS, YORVI
- FERNANDEZ RODRIGUEZ, DANILO
- HUAMAN MALLQUI, ALEX
- LUNA BARZOLA, SIXTO
- MENA TADEO, LUIS
- PAUCAR DE LA CRUZ, GLICERIO
- QUISPE MORALES, CECILIO
- ORDOÑEZ FLORES, HUBERT
- OCHOA VILLALOBOS, ROBERTO

✓ **ASI MISMO TENER EN CUENTA LO SIGUIENTE:**

- * Todos los participantes con mascarilla KN95.
- * Todos los participantes correctamente uniformados.
- * Todos los participantes con un cuaderno y lapiceros para apuntes

