

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

Carrera de **PSICOLOGÍA**

“INTELIGENCIA EMOCIONAL Y ESTRÉS
LABORAL EN TRABAJADORES DE UNA
EMPRESA PRIVADA DE
TELECOMUNICACIONES DE LIMA, 2025”

Tesis para optar al título profesional de:

Licenciada en Psicología

Autor:

Karen Cristina Briones Llaque

Asesor:

Dra. Lina Iris Palacios Serna

Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-5492-3298>

Lima - Perú

2025

JURADO EVALUADOR

Jurado 1 Presidente(a)	Cesar Augusto Ramirez Espinoza	
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 2	Claudett Mercedes Angeles Donayre	
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 3	Lina Iris Palacios Serna	
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

INFORME DE SIMILITUD



Página 2 of 97 - Integrity Overview

Identificador de la entrega: 69c6d11-32328-07476




17% Overall Similarity

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

Filtered from the Report

- Bibliography
- Quoted Text
- Small Matches (less than 12 words)

Top Sources

- 15%  Internet sources
- 2%  Publications
- 13%  Submitted works (Student Papers)

Integrity Flags

1 Integrity Flag for Review

-  **Hidden Text**
36 suspect characters on 1 page
Text is altered to blend into the white background of the document.

Our system's algorithms look deeply at a document for any inconsistencies that would set it apart from a normal submission. If we notice something strange, we flag it for you to review.

A flag is not necessarily an indicator of a problem. However, we'd recommend you focus your attention here for further review.

DEDICATORIA

Quiero dedicar el presente trabajo de investigación antes que nada a Dios por darme la fortaleza y poder culminar con éxito la tesis. Asimismo, quiero dedicarle a mis padres y hermana por brindarme su amor y apoyo en todo momento.

AGRADECIMIENTO

Se agradece la voluntad de Dios por permitirme realizar y culminar la presente investigación con mucho esfuerzo y sacrificio; asimismo, se agradece por el apoyo incondicional de mis padres y hermana .

A su vez, a los docentes de la Universidad Privada del Norte, quienes fueron de mucha ayuda brindándome todos sus conocimientos durante el periodo académico.

Tabla de contenido

Jurado calificador	2
Informe de similitud	3
Dedicatoria.....	4
Agradecimiento	5
Tabla de contenido	6
Índice de tablas	7
Índice de figuras	8
Resumen	9
Capítulo I: Introducción	10
Capítulo II: Metodología	11
Capítulo III: Resultados	462
Capítulo IV: Discusión y Conclusiones	67
Referencias	75
Anexos	75

Índice de tablas

Tabla 1: Distribución de la muestra según género de los trabajadores de una empresa privada de telecomunicaciones	51
Tabla 2: Cuadro de operación de variables	53
Tabla 3: Relación entre la inteligencia emocional y el estrés laboral en los trabajadores de telecomunicaciones de una empresa	63
Tabla 4: Niveles de inteligencia emocional en los trabajadores de una empresa privada de telecomunicaciones de Lima	64
Tabla 5: Niveles de estrés laboral en los trabajadores de una empresa privada de telecomunicaciones de Lima	65
Tabla 6: Relación entre la dimensión percepción emocional y el estrés laboral en los trabajadores de una empresa privada de telecomunicaciones de Lima	66
Tabla 7: Relación entre la dimensión comprensión emocional y el estrés laboral en los trabajadores de una empresa privada de telecomunicaciones de Lima	67
Tabla 8: Relación entre la dimensión regulación emocional y el estrés laboral en los trabajadores de una empresa privada de telecomunicaciones de Lima	68

Haga clic o pulse aquí para escribir texto.

RESUMEN

La presente investigación titulada “Inteligencia emocional y estrés laboral en trabajadores de una empresa privada de telecomunicaciones de Lima, 2025” tiene como objetivo principal determinar la relación entre la inteligencia emocional y el estrés laboral en trabajadores de una empresa privada de telecomunicaciones en Lima, 2025. La metodología utilizada corresponde a un enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental de corte transversal y un alcance correlacional. Se utilizó la población completa como muestra, la cual se llama muestra censal, conformado por 107 trabajadores. Para la recolección de datos se emplearon dos cuestionarios, uno para medir la inteligencia emocional y otro para evaluar el estrés laboral, los cuales constaron de 24 y 25 preguntas, respectivamente. Los resultados de la investigación, obtenidos a través del coeficiente de correlación de Spearman, mostraron un valor p menor al nivel de significancia ($\alpha=0.05$) y una fuerza de correlación de Rho $-.891$ negativa y moderada entre las variables principales. Se concluye que existe una relación significativa e inversa entre la inteligencia emocional y el estrés laboral, lo que indica que un mayor desarrollo de la inteligencia emocional está asociado con menores niveles de estrés en los trabajadores.

PALABRAS CLAVES: Estrés laboral, estrés e inteligencia emocional

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

La inteligencia emocional (IE) es un factor emocional en todo ser humano; lo cual nos permite saber cómo reaccionar ante una situación de estrés y/o conflicto. Asimismo, nos ayuda a reaccionar de una manera más idónea, en vez de dejarnos llevar por esos sentimientos que nos aquejan; más aún si la persona se desempeña en el ámbito laboral, ya que se requiere el manejo de éstas. Por su parte, se destaca la importancia de la inteligencia emocional dentro de su área de trabajo, ya que es relevante que el colaborador tenga un adecuado autocontrol de sus emociones y esto así contribuya a prevenir condiciones de estrés y de tensión en el trabajo. Asimismo, el manejo de la IE es muy importante, más aún si el sujeto se desenvuelve en su ámbito laboral, donde se requiere el mayor control de las mismas para poder desempeñarse con satisfacción en su trabajo.

Es importante que todo ser humano conozca la importancia de la inteligencia emocional en nuestra vida cotidiana, ya que de esta forma aprenderemos a reconocer nuestras emociones de manera inteligente y así sabremos como actuar ante situaciones de estrés. Es por ello por lo que, Velásquez et al., (2023) menciona que la inteligencia emocional se refiere a la habilidad de una persona para manejar sus emociones de manera objetiva. Es fundamental que los individuos aprendan a reconocer y gestionar sus emociones, no para reprimirlas, sino para expresarlas de manera clara y consciente.

Asimismo, Hurtado et al., (2023) nos dice que la inteligencia emocional es la capacidad que tiene el ser humano para ejecutar sus acciones, emociones y sentimientos, así como para entender las situaciones de los demás; es por ello por lo que, la inteligencia emocional juega un papel crucial para el desarrollo personal y social. Además de ello, el ser

humano posee esta habilidad no solo para su beneficio a nivel personal, sino que también ayuda a mejorar la comunicación y la empatía en grupos, ya sea en el ámbito laboral o social.

Al referirse a inteligencia emocional decimos que es cuando una persona tiene la capacidad de poder identificar sus emociones y sentimientos y expresarlas objetivamente. Tal como lo señala Dueñas (2002) manifiesta que la inteligencia emocional hace alusión a la capacidad cognitiva que tiene el ser humano (inter e intrapersonal) el cual, ello le permite reconocer sus propias emociones como la de su entorno, por ende, también impacta en el desarrollo emocional y personal.

Por otro lado, según García (2020) afirma que la inteligencia emocional implica la habilidad de manejar y actuar ante las emociones de manera eficiente, por ello es importante que el ser humano tenga conocimiento como enfrentar las emociones negativas, expresarlas con tranquilidad y gestionarlas de forma apropiada. Por esta razón, es fundamental que la persona conozca como actuar frente a estas emociones desafiantes ya que, de este modo contribuye a que el ser humano pueda reducir situaciones estresantes. A su vez, es importante destacar la importancia de la práctica continua y saber algunos conocimientos en técnicas para que así la persona sepa manejar sus emociones ante situaciones de conflicto en su vida diaria.

Berrocal (2022) en su estudio realizado en la empresa en los trabajadores de una Municipalidad Distrital de la provincia de Huamanga, la cual menciona que una falta de inteligencia emocional del 65% influye en el estrés laboral, ya que una mala gestión emocional implica en la dinámica laboral.

En relación con el estrés laboral, durante los últimos años se conoce que el individuo ha experimentado altos niveles de estrés en su centro de labores, lo cual esto ha terminado afectando al ser humano a nivel personal y laboral en su vida diaria. Por consiguiente,

Buitrago et al., (2021) afirma que el estrés laboral es una problemática el cual impacta desfavorablemente en el estado psicológico del ser humano, generando reacciones y respuestas a nivel emocional, cognitivo, fisiológico y conductual; de la misma manera, es fundamental detectarlo a tiempo para promover el uso de técnicas de afrontamiento apropiadas frente a dicha problemática. Por lo tanto, es importante resaltar que el estrés laboral puede terminar afectando no solo en la vida cotidiana del ser humano, si no que también en su desenvolvimiento laboral. Es por ello, es fundamental la prevención del mismo para que así se empleen estrategias inteligentes para la mejora de sus colaboradores en las organizaciones.

Sobre ello, Bojórquez y Moroyoqui (2020) declara que desde hace muchos años el estrés laboral viene siendo una problemática a nivel mundial, lo cual ello termina afectando la salud pública por su repercusión en el ámbito económico, social, político y de salud; por ende, se puede decir que hoy en día el estrés laboral es una patología que se vive en pleno siglo XXI. Por este motivo, es preocupante descubrir los altos niveles de estrés que el ser humano viene viviendo hoy en día dentro de sus organizaciones, ya que no solo esto repercute en su ámbito personal, sino que también influye en el desempeño dentro de su centro de labores. Por su parte, es relevante que toda empresa deba promover un grato ambiente laboral, ya que ello puede influir en reducir algunos niveles de estrés.

A nivel internacional, el estrés laboral se ha convertido en un desafío crítico para las organizaciones en el contexto de una economía globalizada y altamente competitiva, donde los cambios rápidos y las altas demandas exigen a los empleados niveles de rendimiento cada vez mayores. La Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2016) destaca que el estrés relacionado con el trabajo afecta a más del 30% de los empleados a nivel mundial, constituyendo una de las principales causas de enfermedades ocupacionales, absentismo

laboral y disminución de la productividad. Este fenómeno no solo impacta en la salud física y mental de los trabajadores, sino también en los costos operativos de las empresas, que deben afrontar mayores tasas de rotación, bajas laborales y pérdida de talento clave.

En este contexto, la inteligencia emocional se posiciona como una herramienta crucial para abordar los desafíos emocionales en el lugar de trabajo. Según Goleman (1999), esta habilidad, que abarca componentes como la empatía, el autocontrol y la motivación intrínseca, permite a los individuos manejar sus emociones de manera efectiva, construir relaciones interpersonales saludables y enfrentar la presión laboral con mayor resiliencia. La carencia de estas competencias emocionales, sin embargo, sigue siendo una brecha significativa en muchas organizaciones, que priorizan las habilidades técnicas y los indicadores de rendimiento por encima del desarrollo integral de sus colaboradores.

Esta problemática a nivel mundial es particularmente evidente en sectores de alta presión laboral, como los servicios financieros, las telecomunicaciones, la tecnología, etc., donde las demandas de productividad, los plazos ajustados y la necesidad de innovación constante incrementan el riesgo de agotamiento. La falta de regulación emocional en estos entornos no solo contribuye al desgaste físico y mental de los empleados, sino que también deteriora las relaciones interpersonales y genera conflictos internos, afectando la cohesión de los equipos y el logro de los objetivos organizacionales.

En el ámbito nacional, Perú enfrenta importantes desafíos en la gestión del estrés laboral, un fenómeno que afecta tanto a la salud de los trabajadores como al desempeño de las organizaciones. Según un informe del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (2021), más del 40% de los trabajadores peruanos manifiestan experimentar altos niveles de estrés debido a factores como la excesiva carga laboral, las largas jornadas de trabajo, y la carencia de mecanismos adecuados de apoyo organizacional. Estas condiciones, a menudo

asociadas con una cultura laboral centrada en la productividad a toda costa, no solo generan un impacto negativo en la salud física y mental de los empleados, sino que también repercuten en la rotación de personal, el ausentismo y la reducción de la productividad empresarial.

Las empresas privadas en el Perú, en particular, enfrentan una doble presión. Por un lado, deben mantenerse competitivas en un mercado globalizado y dinámico; por otro, tienen la responsabilidad de salvaguardar el bienestar de sus colaboradores para garantizar un entorno laboral sostenible. Sin embargo, los esfuerzos en esta dirección aún son limitados. Según datos del Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI, 2022), apenas un reducido porcentaje de empresas implementa programas sistemáticos que incluyan el desarrollo de habilidades emocionales como parte de su estrategia de gestión del talento. Esto refleja una brecha importante en la adopción de prácticas que consideren la inteligencia emocional como un factor decisivo para mejorar la calidad de vida laboral y, al mismo tiempo, los resultados organizacionales.

En este contexto, la incorporación de la inteligencia emocional se presenta como una solución clave para transformar las dinámicas laborales. Tal como lo sostienen Goleman y Cherniss (2013), el desarrollo de competencias emocionales como la autogestión, la empatía y la comunicación efectiva puede incrementar significativamente la capacidad de los empleados para manejar situaciones estresantes, minimizar conflictos y fortalecer el trabajo en equipo. Además, estas habilidades permiten a los trabajadores afrontar de manera proactiva los desafíos de un entorno laboral exigente, promoviendo no solo su bienestar individual, sino también una cultura organizacional más saludable y orientada al éxito colectivo. Por ello, es fundamental que las empresas peruanas no solo reconozcan la importancia de la inteligencia emocional, sino que la integren activamente en sus políticas y

programas de desarrollo, como una inversión en el capital humano que, a largo plazo, beneficiará tanto a las personas como a las organizaciones.

Cuando hablamos de estrés laboral, sabemos que ello impacta significativamente en el individuo en muchos aspectos, pero uno de los más relevantes es cuando impacta a nivel físico, emocional y conductual. Es así que, Aliaga & Priale (2024) expresan que ante el estrés laboral el ser humano experimenta una serie de respuestas a nivel emocional, cognitivo y fisiológico, ello se da a raíz que al colaborador se le presentan diversos factores como la presión y carga laboral, carencia de apoyo de su jefe inmediato, diferencias entre compañeros de trabajo, etc. Por lo tanto, es importante destacar como impacta en el individuo la dificultad del estrés laboral y su vida cotidiana, ya que esto genera una gran consecuencia a nivel física y mental. Asimismo, es crucial que las organizaciones ejecuten un plan de acción donde aborden estas causas, de esta manera, se verán beneficiados tanto el individuo como la empresa en conjunto.

Por otro lado, Cassaretto et al., (2024) indica que el estrés laboral es un elemento relevante el cual se debe tener en cuenta en toda organización, ya que se conoce que ello influye significativamente en el desempeño del mismo; a su vez, el estrés laboral no solo termina impactando al individuo en el ámbito laboral, sino también repercute a nivel personal. Por este motivo, es sumamente importante que toda empresa reconozca sobre la importancia del cómo impacta el estrés laboral en sus colaboradores, ya que de esta manera podrán tomar algunas medidas para que esto no influya negativamente en su desempeño laboral, es por ello, que cada organización debe fomentar un grato ambiente laboral como también ofrecer talleres para el manejo de estrés, de esta forma ello puede ser beneficioso tanto para el colaborador como para la empresa misma.

A nivel local, en la ciudad de Lima, el estrés laboral constituye un desafío creciente que afecta de manera significativa a los trabajadores de empresas privadas. Este problema se intensifica debido a las altas exigencias del mercado, que demandan resultados inmediatos y un nivel constante de competitividad, en contraste con las limitadas políticas enfocadas en la gestión de la salud mental en los entornos laborales. Según un estudio de la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC, 2022), más del 45% de los trabajadores en Lima reportaron síntomas relacionados con el estrés crónico, incluyendo fatiga, irritabilidad y problemas para conciliar el sueño, lo que evidencia la magnitud de este problema en la capital.

Asimismo, las empresas particulares de la ciudad, que representan un pilar fundamental para la economía peruana, tienden a priorizar la productividad y el cumplimiento de objetivos financieros, dejando en un segundo plano la implementación de medidas para prevenir y manejar el estrés en sus colaboradores. Esta falta de acción tiene un impacto directo en la salud de los empleados, pues, como indica la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2019), el estrés laboral no tratado puede derivar en enfermedades cardiovasculares, depresión y otros trastornos de salud mental. Además, la OMS recalca que el estrés laboral afecta tanto a los trabajadores como a las organizaciones, ya que reduce la motivación, incrementa la rotación y disminuye la eficiencia productiva.

Además, un aspecto crítico en este contexto es la escasa promoción de programas o talleres que fomenten el desarrollo de la inteligencia emocional entre los trabajadores. Según una investigación de Bar-On (2006), la inteligencia emocional no solo mejora el manejo del estrés, sino que también potencia la capacidad de los individuos para trabajar en equipo y tomar decisiones efectivas bajo presión. Sin embargo, en Lima, muchas empresas han desestimado este aspecto crucial. Un informe de la Cámara de Comercio de Lima (CCL,

2021) señala que menos del 20% de las empresas en la capital han implementado capacitaciones específicas para el fortalecimiento de habilidades emocionales, pese a que estas son consideradas clave para abordar los desafíos del entorno laboral actual.

Por lo tanto, en lugar de abordar estas necesidades, muchas empresas en Lima tienden a enfocarse exclusivamente en el fortalecimiento de las competencias técnicas y en maximizar la eficiencia operativa. Aunque estas habilidades son esenciales, el descuido del desarrollo emocional crea una brecha en la capacidad de los empleados para manejar los desafíos cotidianos, lo que aumenta el riesgo de conflictos, agotamiento laboral y disminución de la productividad. Goleman (1995) destaca que los empleados con un alto coeficiente de inteligencia emocional son más propensos a resolver problemas de manera efectiva, manejar conflictos interpersonales y adaptarse mejor a situaciones de estrés, lo que los convierte en activos invaluableles para las organizaciones.

Por lo tanto, se destaca la importancia del desarrollo de la inteligencia emocional en el contexto laboral. Las empresas están cada vez más interesadas en contratar o capacitar a empleados que sean capaces de superar sus responsabilidades actuales y mejorar su desempeño. Según Goleman y Cherniss (2013), la inteligencia emocional (IE) es uno de los factores más cruciales en cualquier ocupación, especialmente en posiciones de liderazgo. De hecho, a medida que una persona asciende en la jerarquía organizacional, su inteligencia emocional se convierte en un factor determinante, ya que representa entre el 85% y el 90% del éxito de los líderes dentro de las organizaciones.

En el caso particular de la empresa objeto de estudio, se evidencia esta tendencia. Si bien existe una marcada preocupación por mejorar las habilidades técnicas y garantizar un rendimiento adecuado, la falta de estrategias específicas para fortalecer las competencias emocionales deja a los colaboradores en una posición vulnerable frente al estrés laboral.

Según un estudio realizado por Fernández-Berrocal y Extremera (2006), las empresas que invierten en talleres de inteligencia emocional logran no solo reducir los niveles de estrés de sus empleados, sino también aumentar su compromiso organizacional y satisfacción laboral. Por ello, es fundamental que las empresas en Lima reconozcan la importancia de integrar la inteligencia emocional en su gestión de recursos humanos, implementando programas que no solo aborden el estrés laboral, sino que también promuevan un ambiente de trabajo más saludable, colaborativo y sostenible. Como afirma Luthans (2002), un enfoque integral que combine el desarrollo emocional con el técnico es clave para construir organizaciones resilientes capaces de afrontar los retos del entorno actual.

La inteligencia emocional y el estrés laboral son dos variables fundamentales para comprender y abordar el bienestar y el desempeño de los trabajadores de una empresa privada en Lima. La inteligencia emocional, como componente clave, permite a los colaboradores identificar, comprender y regular sus emociones, así como establecer relaciones interpersonales más saludables (Goleman, 1999). Por otro lado, el estrés laboral, si no se gestiona adecuadamente, puede desencadenar problemas como el síndrome de burnout, la disminución de la productividad y el aumento de los índices de rotación laboral, tal como lo afirma la OIT (2016).

En este sentido, estudiar la relación entre ambas variables en un contexto empresarial local resulta crucial, ya que los resultados pueden proporcionar una base sólida para diseñar estrategias de intervención que beneficien tanto a los empleados como a la organización. En tal sentido, en un mundo laboral cada vez más exigente, las empresas enfrentan el desafío de mantener altos estándares de rendimiento mientras garantizan el bienestar de sus empleados.

El presente estudio busca abordar esta problemática y contribuir con propuestas prácticas para mejorar la calidad de vida laboral de los colaboradores, destacando la

importancia de la inteligencia emocional como un factor clave en la reducción del estrés y el fortalecimiento del desempeño organizacional.

El estrés laboral y la inteligencia emocional han sido ampliamente estudiados en la literatura científica debido a su impacto directo en el bienestar y el desempeño de los trabajadores. A nivel teórico, esta investigación se fundamenta en el modelo de inteligencia emocional propuesto por Goleman (1995), que destaca la importancia de habilidades como la autoconciencia, la autorregulación, la motivación, la empatía y las habilidades sociales, elementos clave para gestionar las emociones y enfrentar situaciones estresantes en el ámbito laboral. Además, se apoya en los estudios de Maslach y Leiter (2005), quienes han descrito el síndrome de burnout y su relación con el estrés en los ambientes laborales. Esta investigación busca aportar un análisis más profundo sobre cómo la inteligencia emocional puede servir como un mecanismo regulador frente al estrés laboral, lo que no solo enriquecerá el marco teórico existente, sino que también permitirá contextualizar estas variables dentro de las características y exigencias particulares del entorno laboral actual.

Desde una perspectiva social, la creciente prevalencia del estrés laboral afecta de manera directa la calidad de vida de los trabajadores, generando un deterioro en su salud física y mental. Según la Organización Mundial de la Salud (2022), el estrés laboral ha sido identificado como uno de los principales factores de riesgo psicosocial en el entorno laboral, con consecuencias como el agotamiento, la ansiedad y problemas cardiovasculares. Este estudio tiene una relevancia significativa para la sociedad, pues contribuye a identificar y comprender las causas y efectos del estrés laboral en los empleados, y cómo la inteligencia emocional puede actuar como un factor protector ante dichos efectos. Al desarrollar estrategias que promuevan la inteligencia emocional en los trabajadores, se puede mejorar

su bienestar, reducir el ausentismo laboral y prevenir enfermedades relacionadas con el estrés, lo que impactará positivamente en la calidad de vida de la población trabajadora.

Desde el punto de vista metodológico, la presente investigación emplea un enfoque cuantitativo con diseño no experimental y corte transversal, lo que permite analizar la relación entre las variables de estrés laboral e inteligencia emocional en un momento determinado, sin necesidad de intervención o manipulación de los factores estudiados. La utilización de instrumentos validados, como el Inventario de Burnout de Maslach y la escala de inteligencia emocional TMMS-24, proporciona la rigurosidad necesaria para medir de manera precisa los niveles de estrés y las competencias emocionales de los participantes. Este enfoque metodológico es adecuado para obtener resultados representativos y generalizables en la población estudiada, lo que permite a los responsables de la gestión organizacional adoptar decisiones fundamentadas basadas en evidencia científica.

A nivel práctico, los resultados de esta investigación ofrecerán a las empresas información clave para mejorar el manejo del estrés laboral mediante el desarrollo de habilidades emocionales en los empleados. Implementar programas de capacitación en inteligencia emocional puede ser una estrategia eficaz para reducir el estrés, mejorar el rendimiento laboral y fortalecer la cohesión de los equipos de trabajo. A nivel organizacional, fomentar la inteligencia emocional entre los colaboradores permitirá a las empresas enfrentar los desafíos de un entorno altamente competitivo, favoreciendo una cultura laboral más saludable y productiva. Además, los hallazgos podrán servir como base para el diseño de políticas públicas orientadas a la promoción de la salud mental en el lugar de trabajo, lo que contribuirá al bienestar general de la fuerza laboral en diferentes sectores.

1.2. Formulación del problema

Por todo lo anteriormente mencionado se planteó la siguiente pregunta de investigación: ¿Qué relación existe entre la inteligencia emocional y el estrés laboral de los trabajadores de una empresa privada de telecomunicaciones de Lima, 2025?

Así como también, se plantearon las siguientes preguntas específicas:

- ¿Qué relación existe entre la dimensión *percepción* de la inteligencia emocional y las dimensiones (a. Superiores, Cohesión Grupal y Políticas y b. Competitividad y Organización) del estrés laboral de los trabajadores de una empresa privada de telecomunicaciones de Lima, 2025?
- ¿Qué relación existe entre la dimensión *comprensión* de la inteligencia emocional y las dimensiones (a. Superiores, Cohesión Grupal y Políticas y b. Competitividad y Organización) del estrés laboral de los trabajadores de una empresa privada de telecomunicaciones de Lima, 2025?
- ¿Qué relación existe entre la dimensión *regulación* de la inteligencia emocional y las dimensiones (a. Superiores, Cohesión Grupal y Políticas y b. Competitividad y Organización) del estrés laboral de los trabajadores de una empresa privada de telecomunicaciones de Lima, 2025?

1.3. Objetivos

Para dar una respuesta a la pregunta de investigación general, se propuso como objetivo principal:

Analizar la relación entre la inteligencia emocional y el estrés laboral de los trabajadores de una empresa privada de telecomunicaciones de Lima, 2025.

Asimismo, se expusieron los siguientes objetivos específicos:

- Identificar los niveles de inteligencia emocional en los trabajadores de una empresa privada de telecomunicaciones de Lima.
- Identificar los niveles de estrés laboral en los trabajadores de una empresa privada de telecomunicaciones de Lima.
- Establecer la relación entre la dimensión *percepción* de la inteligencia emocional y las dimensiones (a. Superiores, Cohesión Grupal y Políticas y b. Competitividad y Organización) del estrés laboral de los trabajadores de una empresa privada de telecomunicaciones de Lima, 2025.
- Establecer la relación entre la dimensión *comprensión* de la inteligencia emocional y las dimensiones (a. Superiores, Cohesión Grupal y Políticas y b. Competitividad y Organización) del estrés laboral de los trabajadores de una empresa privada de telecomunicaciones de Lima, 2025.
- Establecer la relación entre la dimensión *regulación* de la inteligencia emocional y las dimensiones (a. Superiores, Cohesión Grupal y Políticas y b. Competitividad y Organización) del estrés laboral de los trabajadores de una empresa privada de telecomunicaciones de Lima, 2025.

1.4. Hipótesis

Se planteo la siguiente hipótesis general:

Existe una relación significativa entre la inteligencia emocional y el estrés laboral de los trabajadores de una empresa privada en Lima, 2025.

Asimismo, se expusieron las siguientes hipótesis específicos:

- Existe una relación significativa entre la dimensión *percepción* y las dimensiones (a. Superiores, Cohesión Grupal y Políticas y b. Competitividad y Organización) del estrés laboral de los trabajadores de una empresa privada de telecomunicaciones de Lima, 2025.
- Existe una relación significativa entre la dimensión *comprensión* y las dimensiones (a. Superiores, Cohesión Grupal y Políticas y b. Competitividad y Organización) del estrés laboral de los trabajadores de una empresa privada de telecomunicaciones de Lima, 2025.
- Existe una relación significativa entre la dimensión *regulación* y las dimensiones (a. Superiores, Cohesión Grupal y Políticas y b. Competitividad y Organización) del estrés laboral de los trabajadores de una empresa privada de telecomunicaciones de Lima, 2025.

1.5. Antecedentes

1.5.1. Antecedentes Internacionales

Galindo (2018) llevó a cabo una investigación cuyo objetivo fue analizar la relación entre el nivel de inteligencia emocional y el nivel de estrés laboral en trabajadores de una empresa en Atlacomulco. La investigación se enmarcó dentro de una metodología cuantitativa y no experimental. La muestra estuvo conformada por 90 participantes, y se utilizaron herramientas como encuestas y cuestionarios para medir ambas variables. Los hallazgos de la investigación demostraron que existe una relación significativa entre el nivel de inteligencia emocional y el nivel de estrés laboral en los trabajadores. En particular, se observó que los empleados con mayores niveles de inteligencia emocional, caracterizados por una mejor capacidad de autoconocimiento, autocontrol, y regulación emocional, experimentaban menores niveles de estrés laboral. Esta relación sugiere que aquellos que

pueden identificar y manejar adecuadamente sus emociones frente a situaciones laborales desafiantes tienden a tener una mayor resistencia al estrés. Además, la investigación mostró que los trabajadores con una alta inteligencia emocional eran más efectivos en la gestión de las presiones relacionadas con el trabajo, lo que les permitía mantener un equilibrio emocional y reducir la probabilidad de experimentar agotamiento o fatiga excesiva. Por lo tanto, los resultados subrayan la importancia de fomentar la inteligencia emocional en el ámbito laboral como una estrategia para reducir los efectos negativos del estrés y mejorar el bienestar y el desempeño general de los empleados en las organizaciones.

Lorenzo (2021) llevó a cabo una investigación con el objetivo de estudiar la relación entre la inteligencia emocional y el estrés laboral de los trabajadores de una multinacional de ferretería en Tenerife, en el contexto posterior a la aparición del Covid-19. La investigación se enmarcó dentro de una metodología cuantitativa, no experimental y de corte transversal. La muestra estuvo conformada por 55 empleados, y los instrumentos utilizados fueron la escala de estrés laboral de la OIT/OMS (1989) y la escala de inteligencia emocional TMMS-24 (2004). Los hallazgos de la investigación confirmaron dos de las cuatro hipótesis planteadas. En primer lugar, se evidenció que las mujeres, a pesar de desempeñar el mismo puesto que los hombres, enfrentaban mejor el estrés laboral, lo que sugiere que existe una mayor capacidad de regulación emocional en las trabajadoras para manejar las presiones derivadas del trabajo. En segundo lugar, la investigación también demostró que los trabajadores que desempeñan altos cargos dentro de la organización manifestaron una mayor inteligencia emocional en comparación con aquellos que ocupan puestos de menor jerarquía. Este hallazgo sugiere que los altos cargos, probablemente por las exigencias de sus roles y la responsabilidad que conllevan, desarrollan habilidades emocionales más avanzadas, como la empatía, la autorregulación y la toma de decisiones bajo presión, las cuales les permiten

manejar de manera más efectiva el estrés laboral. Estos resultados destacan la importancia de fomentar el desarrollo de la inteligencia emocional en todos los niveles organizacionales, ya que puede tener un impacto significativo en la capacidad de los empleados para lidiar con el estrés, especialmente en momentos de crisis como el que ha provocado la pandemia del Covid-19.

Montserrat (2021) llevó a cabo una investigación con el objetivo de determinar la relación entre el estrés laboral, la inteligencia emocional y la composición corporal en los trabajadores de la Universidad Aeronáutica en Querétaro. La investigación se enmarcó dentro de una metodología cuantitativa, de corte transversal y correlacional. La muestra estuvo conformada por 200 trabajadores (47% hombres, 53% mujeres) con nombramiento definitivo, adscritos a las diferentes áreas académicas y administrativas de la institución. Los instrumentos utilizados para medir el estrés laboral y la inteligencia emocional fueron validados previamente, y además se realizó una valoración antropométrica para evaluar la composición corporal. Los datos fueron procesados con el paquete estadístico SPSS v23, utilizando estadística descriptiva e inferencial para su análisis. Los resultados mostraron una distribución significativa en cuanto a la composición corporal de los trabajadores, con un 36.7% de hombres y un 37.7% de mujeres con sobrepeso. Además, el 29.9% de los trabajadores presentaron obesidad, destacando una mayor prevalencia en los hombres (40%) frente a las mujeres (20.8%). Se encontró que el 26.5% de los empleados presentaron un porcentaje elevado de masa grasa, con una mayor incidencia en las mujeres (33.0%) en comparación con los hombres (19.1%). En cuanto al estrés laboral, el 33% de los trabajadores reportaron niveles altos, mientras que el 7% presentó niveles muy altos. Solo el 34.5% de los trabajadores mostraron niveles adecuados de inteligencia emocional. Al analizar la relación entre las variables, se encontró que el estrés laboral se correlacionó

significativamente con la grasa visceral (X^2 de Pearson $p = 0.005$), especialmente en mujeres (X^2 de Pearson $p = 0.002$) y con trabajadores de una edad relativamente menor (U de Mann Whitney $p = 0.012$). Estos hallazgos sugieren que las características sociodemográficas, como el sexo y la edad, influyen en los niveles de estrés laboral, así como en la distribución de la grasa visceral en el cuerpo. En conclusión, la investigación de Montserrat (2021) revela que el estrés laboral no solo está asociado con la composición corporal, sino también con características personales, lo que resalta la necesidad de considerar estos factores al abordar el bienestar integral de los trabajadores en las organizaciones.

1.5.2. Antecedentes Nacionales

Berrocal y Meléndez (2022) realizaron una investigación con el objetivo de determinar la relación entre la inteligencia emocional y el estrés laboral en los trabajadores de una Municipalidad Distrital de la provincia de Huamanga, región de Ayacucho, durante el año 2022. La investigación adoptó una metodología descriptivo-correlacional de diseño no experimental y enfoque cuantitativo. La muestra estuvo compuesta por un grupo de trabajadores de la institución, y se utilizaron como instrumentos la Escala Trait-Meta Mood Scale-24 (MMTS) para medir la inteligencia emocional y el Inventario de Burnout de Maslach (MBI) para evaluar el estrés laboral. Los resultados mostraron una relación inversa significativa entre ambas variables, con un valor de $\rho = -.585$, lo que indica que, a un menor nivel de inteligencia emocional, los trabajadores experimentan mayores niveles de estrés laboral, con un $p < 0.01$, confirmando la existencia de una relación estadísticamente significativa entre ambas variables. La investigación concluye que los colaboradores con una mayor capacidad para identificar, comprender y regular sus propias emociones son más eficaces para gestionar los factores que contribuyen al agotamiento y desapego laboral, lo que a su vez mejora su desempeño y les permite manejar de manera más efectiva el estrés

laboral. Esta conclusión refuerza la idea de que el desarrollo de la inteligencia emocional en los trabajadores puede ser clave para reducir el estrés laboral y promover un ambiente de trabajo más saludable.

Miranda y Rodríguez (2023) llevaron a cabo en Lima una investigación con el objetivo de determinar la relación entre las variables inteligencia emocional y estrés laboral en trabajadores de un call center. La investigación se enmarcó dentro de una metodología cuantitativa, no experimental y correlacional, con una muestra de 316 participantes. Para medir la inteligencia emocional, se utilizó el Inventario de Cociente Emocional de Bar-On, mientras que el estrés laboral fue evaluado mediante el Cuestionario de Burnout de Maslach. Los resultados indicaron que existe una relación significativa inversa entre el Coeficiente Emocional (CE) y el cansancio emocional ($\rho = -.206$), lo que sugiere que, a mayor inteligencia emocional, menor es el nivel de cansancio emocional. Además, se encontró una correlación negativa significativa entre el total del CE y la variable despersonalización ($\rho = -.132$), lo que indica que los trabajadores con mayor inteligencia emocional tienden a experimentar menos despersonalización en su trabajo. Sin embargo, no se halló una relación estadísticamente significativa entre la dimensión realización personal en el trabajo y el total del CE. En conclusión, la investigación evidenció que existe una relación significativa inversa entre la inteligencia emocional y el estrés laboral, siendo esta relación consistente en la mayoría de las dimensiones de ambas variables.

1.5.3. Antecedentes Locales

López, (2019) realizaron una investigación con el objetivo evaluar la relación entre el estrés laboral y la inteligencia emocional en millennials de empresas privadas de Lima. La investigación adoptó una metodología descriptivo-correlacional de diseño no experimental y enfoque cuantitativo. Se aplicaron el Cuestionario de Estrés Laboral de la

OIT-OMS, y el Inventario de Inteligencia Emocional de Bar-On (I-CE) en una muestra de 80 trabajadores millennials de empresas privadas de Lima. Los resultados mostraron que se encontró una correlación entre el estrés laboral y el componente intrapersonal de la inteligencia emocional; y una diferencia significativa en el estrés laboral según sexo, siendo las mujeres quienes presentan mayor estrés laboral. Se evidencia la necesidad de brindarles mayor atención a las competencias socioemocionales y al estrés laboral en las empresas, fomentando el diagnóstico, evaluación, y desarrollo de programas y metodologías enfocadas en la mejora de dichas variables.

Aparcana (2022), en Lima realizan un estudio con el objetivo de determinar la relación entre la inteligencia emocional y el estrés laboral en enfermeros de un hospital estatal de Cañete. La investigación adoptó una metodología descriptivo-correlacional de diseño no experimental y enfoque cuantitativo. La muestra estuvo compuesta de 109 enfermeros. Los resultados mostraron que 95% de niveles adecuado de inteligencia emocional, y 55% nivel estrés laboral normal, concluyendo en una relación significativa relativamente débil entre las variables estudiadas.

Galvez (2023) llevaron a cabo una investigación con el objetivo de determinar la relación del estrés laboral y la inteligencia emocional en los licenciados de enfermería en el servicio de emergencia de un hospital público de Lima, 2022. La investigación se enmarcó dentro de una metodología cuantitativa, estudio de hipotético deductivo, aplicado, correlacional y transversal. La muestra censal estará constituida por 140 licenciadas en enfermería que laboran en el servicio de emergencia de un Hospital de Lima. Se empleará la encuesta y como instrumento un cuestionario, el primer instrumento Maslach Burnout Inventor, consta de 22 preguntas con 4 opciones (escala de Likert), presenta tres dimensiones, el segundo instrumento para medir el nivel de inteligencia emocional fue la

Escala “Trait Meta Mood Scale –TMMS 24” de Fernández y Ramos modificada, medido en escala Likert de 1 a 4, consiste en 20 ítems que se distribuyen en 3 dimensiones, ambos instrumentos validados y confiables para medir las variables en cuestión. Los resultados mostraron una relación inversa significativa entre ambas variables, con un valor de $\rho = -.885$.

Díaz (2023) llevaron a cabo una investigación con el objetivo conocer la relación entre el estrés laboral e inteligencia emocional en los conductores de transporte de la Empresa Etul 4 S.A., 2021- Lima. La investigación se enmarcó dentro de una metodología cuantitativa, no experimental y correlacional; 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. Para medir la inteligencia emocional, se utilizó el Inventario de Cociente Emocional de Bar-On, mientras que el estrés laboral fue evaluado mediante el Cuestionario de Burnout de Maslach. Los resultados indicaron que 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.

1.6. Bases teóricas

1.6.1. Variable 1: Inteligencia Emocional

Definición de la inteligencia emocional.

A lo largo de los años, el concepto de inteligencia emocional ha evolucionado significativamente, integrándose como un elemento clave en la comprensión del comportamiento humano y su interacción con el entorno. Inicialmente, los estudios sobre inteligencia se enfocaban en las capacidades cognitivas, como la resolución de problemas o el razonamiento lógico. Sin embargo, con el tiempo, se amplió esta perspectiva para incluir aspectos emocionales y sociales que resultan fundamentales en la vida cotidiana y laboral.

En tal sentido, diferentes teóricos han contribuido a la construcción de este concepto. Desde los primeros estudios de Galton sobre las diferencias individuales en las capacidades mentales, hasta las teorías de inteligencias múltiples de Gardner, el interés por comprender las dimensiones emocionales de la inteligencia ha crecido exponencialmente. En este marco, Salovey y Mayer sentaron las bases del concepto de inteligencia emocional tal como se conoce hoy en día, el cual fue popularizado por Goleman, quien destacó su relevancia en el ámbito empresarial (Trujillo y Rivas, 2005).

Actualmente, la inteligencia emocional no solo se percibe como una habilidad personal, sino también como una herramienta crucial en la gestión de relaciones interpersonales, resolución de conflictos y mejora del desempeño laboral. A continuación, se presenta una revisión detallada de las principales definiciones, teorías y aplicaciones de la inteligencia emocional, con énfasis en su impacto en el contexto laboral y su relación con el estrés laboral. El estudio de la inteligencia ha evolucionado a lo largo del tiempo, considerando cada vez más el contexto cultural y social en el que se desarrollan las personas. Sternberg (1985) planteó que la

inteligencia está vinculada a la habilidad de responder a los cambios del entorno, mientras que Vygotsky (1978) destacó el papel de las diferencias culturales y sociales en su desarrollo (Trujillo y Rivas, 2005).

Además, en 1870, Galton fue pionero en analizar las diferencias individuales en capacidades mentales mediante métodos estadísticos y cuestionarios, marcando un punto de partida para la medición científica de las habilidades cognitivas (Roback & Kierman, 1990). Posteriormente, Catell (1890) introdujo las pruebas mentales y cuantificó aspectos como el estrés, sentando las bases para el análisis experimental de estos fenómenos. Binet, por su parte, desarrolló un instrumento en 1905 para evaluar la inteligencia infantil, que luego fue adaptado por Terman en 1916, dando origen al concepto de cociente intelectual. Thorndike (1920) expandió la perspectiva al proponer las inteligencias social, abstracta y mecánica, vinculando el aprendizaje y las habilidades emocionales. Gardner (1983) reformuló el concepto tradicional con su teoría de las inteligencias múltiples, incluyendo las inteligencias interpersonal e intrapersonal, precursoras de la inteligencia emocional. Salovey y Mayer (1990) consolidaron este concepto, integrándolo al estudio de las capacidades humanas, mientras que Goleman (2000) popularizó su aplicación en el ámbito empresarial y administrativo, subrayando su relevancia en la gestión de equipos y organizaciones (Díaz, 2023).

Para el marco teórico de la presente investigación, se tomará como base el modelo de Salovey y Mayer (2001). Estos autores definen la inteligencia emocional como la capacidad de identificar e interpretar con precisión signos y eventos personales y emocionales, tanto propios como de los demás; construyendo y creando

procesos que guíen emociones, pensamientos y comportamientos de manera efectiva y alineada con objetivos personales y ambientales. La presente investigación utiliza esta perspectiva como pilar teórico para abordar la relación entre la inteligencia emocional y el estrés laboral, dado que este modelo permite explorar cómo las habilidades emocionales impactan en la gestión de situaciones laborales demandantes (Abrigo y Cerazo, 2020).

Modelos teóricos de la inteligencia emocional.

En el ámbito administrativo y otros sectores, la inteligencia emocional (IE) se ha consolidado como un concepto fundamental, especialmente en profesiones que requieren un alto nivel de interacción social y gestión de emociones. Según Enebral (2003), los directivos, psiquiatras, ingenieros, docentes y asistentes sociales necesitan un mayor grado de inteligencia emocional para el desempeño de sus funciones, mientras que, en profesiones técnicas como la informática o la contabilidad, la demanda de esta habilidad puede ser menor, aunque no deja de ser beneficiosa (Díaz, 2023).

La popularidad de la IE se incrementó significativamente tras la publicación del libro de Goleman en 1995, que marcó un hito en la difusión del concepto y le otorgó reconocimiento incluso en portadas de revistas como *Time* (Gibbs, 1995). Este fenómeno generó un auge de teorías, modelos e instrumentos para medir y aplicar la inteligencia emocional en distintos campos, aunque algunos de estos desarrollos carecieron de un rigor científico adecuado.

Los principales modelos teóricos de IE aceptados científicamente incluyen enfoques como el modelo de Bar-On (1997), que destaca las competencias emocionales y sociales; el de Cooper y Sawaf (1997), que integra la IE en la inteligencia organizacional; y los trabajos de Elías, Tobías y Friedlander (1999), que subrayan la importancia de la IE en la educación. Goleman (1995, 1998) también aportó un modelo que conecta la IE con el liderazgo y la eficacia empresarial. Sin embargo, autores como Shapiro (1997) y Martín y Broeck (1997) enfatizan la necesidad de un enfoque más científico frente a la visión popularizada por libros de autoayuda y medios de comunicación (Díaz, 2023).

Componentes de la inteligencia emocional.

La inteligencia emocional, según Salovey y Mayer (2001), se estructura en un conjunto de habilidades relacionadas con el procesamiento de emociones, tanto propias como ajenas. Estos autores proponen un modelo que comprende cuatro componentes fundamentales que interactúan entre sí para formar una capacidad integral:

1. **Percepción emocional:** Es la capacidad para identificar y reconocer las emociones en uno mismo y en los demás. Este componente incluye la habilidad para interpretar señales emocionales en expresiones faciales, tono de voz y comportamientos no verbales. Salovey y Mayer (2001) destacan que esta habilidad es el pilar básico sobre el cual se construyen las demás competencias emocionales.
2. **Facilitación emocional del pensamiento:** También conocida como asimilación emocional, se refiere a la habilidad de usar las emociones para guiar el pensamiento y la toma de decisiones. Según los autores, las emociones pueden potenciar procesos

cognitivos como la creatividad, la resolución de problemas y la planificación estratégica, siempre que se canalicen adecuadamente.

3. **Comprensión emocional:** Este componente implica la capacidad para analizar y comprender las emociones, incluyendo sus matices y cómo evolucionan con el tiempo. Salovey y Mayer (2001) subrayan que la comprensión de las relaciones entre las emociones y su impacto en el comportamiento es esencial para la inteligencia emocional.
4. **Regulación emocional:** Se refiere a la habilidad para manejar las emociones de manera efectiva, tanto en uno mismo como en los demás. Este componente permite mantener un equilibrio emocional, facilitando respuestas adaptativas ante situaciones de estrés o conflicto. Salovey y Mayer (2001) explican que la regulación emocional es clave para alcanzar objetivos personales y sociales de manera eficaz.

El modelo de Salovey y Mayer (2001) presenta la inteligencia emocional como un proceso dinámico y jerárquico, donde cada componente se desarrolla a partir del anterior. Esta estructura permite que las personas puedan mejorar sus competencias emocionales a través de la práctica consciente y la autoevaluación, promoviendo así un desempeño más efectivo en diferentes contextos, incluidos los laborales y sociales.

Relación con el estrés laboral.

La inteligencia emocional (IE) juega un papel crucial en la gestión del estrés laboral, ya que permite a los individuos identificar, comprender y regular sus emociones frente a las demandas y presiones en el lugar de trabajo. Según Salovey y Mayer (2001), las habilidades emocionales, como la percepción y regulación de las

emociones, son esenciales para mantener el equilibrio emocional y manejar los factores estresantes.

El estrés laboral, definido como la respuesta fisiológica y psicológica ante situaciones que percibimos como desafiantes o amenazantes, puede tener efectos negativos en el bienestar y desempeño de los colaboradores. En este contexto, la IE actúa como un recurso protector. Por ejemplo, la capacidad de reconocer las emociones propias y ajenas (percepción emocional) ayuda a identificar señales tempranas de estrés, lo que facilita una intervención oportuna. Además, la regulación emocional permite manejar las emociones negativas, como la ansiedad o la frustración, de manera constructiva, evitando que estas interfieran con el desempeño laboral. Según Salovey y Mayer (2001), una alta capacidad para regular las emociones puede reducir el impacto del estrés, mejorar la resolución de conflictos y promover relaciones interpersonales más saludables en el entorno laboral.

Estudios recientes han confirmado que los colaboradores con altos niveles de inteligencia emocional presentan una mayor capacidad de resiliencia ante el estrés laboral. Esto se traduce en una menor incidencia de problemas de salud relacionados con el estrés, como el agotamiento emocional o el síndrome de burnout, y en un mejor desempeño en sus roles laborales (López, 2019). Por lo tanto, fomentar la inteligencia emocional en los lugares de trabajo, a través de programas de formación y estrategias de apoyo, no solo beneficia a los empleados al reducir su estrés, sino que también contribuye a una cultura organizacional más productiva y positiva.

Inteligencia emocional en el campo laboral

La inteligencia emocional (IE) ha demostrado ser un factor clave para el éxito en el entorno laboral, ya que permite a los individuos gestionar sus emociones y las de los demás de manera efectiva, facilitando el logro de objetivos organizacionales y la creación de un ambiente de trabajo positivo. Según Salovey y Mayer (2001), las habilidades emocionales como la percepción, el uso, la comprensión y la regulación de las emociones son esenciales para el desempeño laboral óptimo.

En el campo laboral, la IE se traduce en competencias como la capacidad de resolver conflictos, trabajar en equipo, liderar con empatía y adaptarse a situaciones cambiantes. Por ejemplo, un líder con alta inteligencia emocional puede motivar a su equipo, manejar tensiones y tomar decisiones alineadas tanto con los objetivos organizacionales como con el bienestar de los colaboradores (López, 2019).

La IE también está directamente relacionada con el manejo del estrés laboral. Los colaboradores emocionalmente inteligentes pueden identificar factores estresantes, utilizar estrategias para regular sus emociones y transformar desafíos en oportunidades, lo que resulta en un mejor desempeño y satisfacción laboral. Según Goleman (1995), el éxito profesional no solo depende de habilidades técnicas o intelectuales, sino también de la capacidad para interactuar eficazmente con los demás. Por otra parte, la inteligencia emocional tiene un impacto significativo en la dinámica organizacional. Un entorno laboral donde se promueve la IE genera beneficios como:

- **Mayor cohesión y colaboración:** Los equipos con altos niveles de IE tienden a comunicarse mejor, resolver conflictos de manera efectiva y trabajar hacia metas comunes.

- **Reducción del absentismo y rotación:** Los colaboradores emocionalmente satisfechos están más comprometidos con su trabajo y menos propensos a abandonar la organización.
- **Mejor clima laboral:** La empatía y la regulación emocional contribuyen a un ambiente de respeto y apoyo mutuo.

1.6.2. Variable 2: Estrés Laboral

Definición del estrés laboral.

A lo largo de los años, la definición de estrés laboral ha evolucionado, adaptándose a las nuevas investigaciones y teorías sobre cómo las personas responden a las demandas del entorno laboral. En sus primeras conceptualizaciones, el estrés laboral se entendía principalmente como una reacción fisiológica ante agentes nocivos, pero con el tiempo se ha reconocido que involucra no solo reacciones físicas, sino también emocionales y cognitivas, y que sus efectos pueden extenderse a la salud general del trabajador y su rendimiento. Diversos autores han aportado su visión sobre este fenómeno, como:

Hans Selye (1976), pionero en el estudio del estrés, define el estrés como un síndrome o conjunto de reacciones fisiológicas no específicas del organismo frente a diferentes agentes nocivos, los cuales pueden ser tanto físicos como psicológicos. Selye señala que estas respuestas del cuerpo pueden producirse tanto por factores estresantes del entorno laboral como por cualquier otra fuente de tensión, reconociendo que el estrés puede tener efectos negativos y positivos según su duración e intensidad. Su definición inicial subraya la importancia de los aspectos fisiológicos del estrés, aunque posteriormente otros autores expandieron su concepto.

Por su parte, Cooper, Sloan y Williams (2001) definen el estrés laboral como una fuerza que empuja a un factor psicológico o físico más allá de sus límites de estabilidad, causando tensión en el individuo. Este concepto pone de manifiesto la relación directa entre las presiones externas del entorno laboral y las reacciones internas del trabajador, resaltando cómo las demandas de la tarea pueden sobrepasar los recursos personales disponibles.

En la misma línea, Lazarus y Folkman (1984) desarrollaron su teoría del estrés como una interacción entre el individuo y su entorno. Según estos autores, el estrés laboral ocurre cuando las demandas laborales son percibidas como abrumadoras, lo que excede los recursos personales del trabajador para hacerles frente. Esta interacción puede tener efectos negativos tanto en la salud física como emocional del trabajador, especialmente cuando este siente que no puede controlar o afrontar las exigencias del entorno laboral.

En otro enfoque, Siegrist (1996) introduce el modelo de esfuerzo-recompensa, según el cual el estrés laboral se origina de un desequilibrio entre el esfuerzo que un trabajador invierte en su labor y las recompensas que recibe a cambio. Las recompensas incluyen aspectos como el dinero, la estima y las oportunidades de carrera. Siegrist sostiene que cuando existe un desajuste entre lo que se da y lo que se recibe, el trabajador experimenta un estrés significativo que puede afectarlo emocional y físicamente.

Por otro lado, la Agencia Europea de Seguridad y Salud en el Trabajo (2002) define el estrés laboral como un estado psicológico que resulta de la interacción entre la persona y su entorno laboral. Este concepto resalta que el estrés se presenta cuando

las demandas laborales superan los recursos y capacidades del trabajador, produciendo reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y de comportamiento, que pueden tener efectos perjudiciales a largo plazo si no se gestionan adecuadamente.

Finalmente, la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2016) define el estrés laboral como la reacción de un trabajador ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus capacidades y conocimientos. La OIT destaca que este tipo de estrés se agrava cuando el trabajador percibe una falta de apoyo de sus supervisores o compañeros, o cuando tiene poco control sobre su trabajo. Esta definición subraya el impacto negativo que el estrés laboral puede tener no solo en la salud física y emocional del trabajador, sino también en su desempeño y bienestar general.

Teorías principales del estrés laboral.

A lo largo de los años, las teorías sobre el estrés laboral han ido evolucionando para proporcionar una comprensión más profunda de las causas, los efectos y los mecanismos que subyacen a esta condición en el entorno laboral. Diversos autores han propuesto modelos que intentan explicar cómo las demandas laborales afectan al bienestar del trabajador y cómo estos pueden enfrentarse a dichas demandas. A continuación, se exponen algunas de las teorías más relevantes sobre el estrés laboral:

Una de las teorías más influyentes sobre el estrés fue desarrollada por Hans Selye en su Teoría General del Estrés (1976). Según Selye, el estrés es una respuesta no específica del organismo a cualquier demanda. En el contexto laboral, el estrés se

presenta cuando las demandas del trabajo exceden la capacidad del individuo para adaptarse a ellas. Este modelo propuso que el estrés se desarrolla en tres fases: alerta, resistencia y agotamiento. En la fase de agotamiento, si el estrés persiste de manera crónica, puede dar lugar a enfermedades físicas y psicológicas. Esta teoría fue una de las primeras en proporcionar una visión fisiológica del estrés, destacando cómo este afecta al cuerpo humano, elevando la presión arterial, liberando hormonas de estrés y provocando tensión muscular.

La Teoría del Esfuerzo-Recompensa de Johannes Siegrist (1996) introdujo un modelo que resalta la importancia de la relación entre el esfuerzo invertido por el trabajador y las recompensas recibidas a cambio. Siegrist sugirió que el estrés laboral se produce cuando existe un desajuste entre los esfuerzos que realiza un individuo y las recompensas que obtiene por esos esfuerzos. Las recompensas pueden ser tangibles, como el salario, o intangibles, como el reconocimiento y la estima de los superiores. Cuando un trabajador percibe que sus esfuerzos no son adecuados o insuficientemente recompensados, experimenta estrés. Esta teoría pone énfasis en la interacción social en el entorno laboral, sugiriendo que el estrés no solo está relacionado con las demandas del trabajo, sino también con la percepción de injusticia o desigualdad en la distribución de las recompensas.

La Transacción del Estrés propuesto por Lazarus y Folkman (1984) considera el estrés como una interacción dinámica entre el individuo y su entorno. En este modelo, el estrés no es simplemente una respuesta a factores externos, sino que depende de cómo el individuo percibe las demandas laborales y evalúa su capacidad para hacerles frente. La evaluación cognitiva, es decir, cómo se valora la situación y

las propias capacidades, es crucial para determinar si una situación será vivida como estresante o no. Cuando un individuo percibe que las demandas del trabajo exceden sus recursos para afrontarlas, experimenta estrés. Este modelo también introduce el concepto de **coping**, que son las estrategias utilizadas para manejar el estrés. Estas estrategias pueden ser adaptativas, como la resolución de problemas, o desadaptativas, como la evitación.

La Demanda-Control, desarrollado por Robert Karasek (1979), sostiene que el estrés laboral se origina a partir de la interacción entre las demandas del trabajo y el control que tiene el trabajador sobre esas demandas. Karasek identificó cuatro tipos de situaciones laborales en función de las demandas y el control del trabajador: 1) alta demanda y alto control, que no necesariamente genera estrés; 2) alta demanda y bajo control, que es un factor de alto riesgo para el estrés; 3) baja demanda y alto control, lo que generalmente no genera estrés; y 4) baja demanda y bajo control, que puede generar aburrimiento o frustración. Según esta teoría, el estrés es más probable cuando los empleados enfrentan altas demandas laborales, pero tienen poco control sobre cómo realizar su trabajo, lo que puede llevar a un desgaste psicológico y físico.

La teoría de Cooper, Sloan y Williams (2001) describe el estrés laboral como el resultado de la interacción de los factores organizacionales y personales. Estos autores proponen que el estrés en el trabajo surge cuando el entorno laboral presenta factores de riesgo que afectan la capacidad del individuo para desempeñar su trabajo de manera eficaz. Dichos factores pueden incluir sobrecarga de trabajo, conflictos interpersonales, falta de apoyo social y temor a la inseguridad laboral. Esta teoría subraya la importancia de la prevención del estrés, destacando la necesidad de que

las organizaciones identifiquen y minimicen los factores estresantes dentro del entorno laboral.

La Carga de Trabajo y Apoyo Social destaca la importancia del apoyo social en la mitigación del estrés laboral. Este modelo sostiene que, aunque el estrés puede derivarse de las demandas laborales, el nivel de apoyo social recibido de compañeros de trabajo, supervisores y familiares puede influir significativamente en la manera en que se experimenta y se maneja el estrés. El apoyo social funciona como un amortiguador que ayuda al trabajador a afrontar las tensiones laborales de manera más eficaz, reduciendo la probabilidad de que el estrés se convierta en un problema grave. El modelo sugiere que la interacción entre la carga de trabajo y el apoyo social es clave para la gestión del estrés (OIT, 2019).

Componentes del estrés laboral.

El estrés laboral es un fenómeno complejo que involucra diversos factores que afectan la salud física, emocional y mental de los trabajadores. En este sentido, la Organización Internacional del Trabajo (OIT), en colaboración con la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2021), ha identificado varios componentes esenciales en su cuestionario sobre el estrés laboral, que ayudan a evaluar los diferentes factores que contribuyen al estrés en el entorno laboral. A continuación, se describen estos componentes clave que inciden en la salud de los trabajadores.

Además, la percepción de las recompensas laborales juega un papel crucial en la generación de estrés. La OIT-OMS destaca que cuando los empleados no perciben que las recompensas recibidas (tales como salarios, reconocimiento y

oportunidades de crecimiento) son justas en comparación con el esfuerzo que realizan, se incrementa el nivel de estrés. La falta de recompensas adecuadas genera una sensación de injusticia y desmotivación, lo que, a su vez, potencia el estrés y la insatisfacción laboral (Patlan, 2019).

El apoyo social es otro componente clave para mitigar el estrés laboral. Este factor evalúa la ayuda y la solidaridad que los empleados reciben de sus compañeros, supervisores y la organización en general. El apoyo social actúa como un amortiguador que reduce los efectos negativos de las demandas laborales, proporcionando un sistema de contención emocional. La falta de apoyo social, la exclusión o la percepción de aislamiento dentro del entorno laboral, pueden intensificar el estrés, ya que los trabajadores no cuentan con un respaldo que les permita hacer frente a las situaciones estresantes (Patlan, 2019).

El nivel de inseguridad laboral también es un componente relevante del estrés. La preocupación por la estabilidad del empleo y la amenaza de despido son factores estresantes que afectan considerablemente la salud emocional de los trabajadores. Los empleados que sienten que su trabajo está en riesgo, especialmente en un contexto de incertidumbre organizacional, experimentan un aumento en el estrés laboral. La inseguridad laboral, asociada con la percepción de vulnerabilidad, genera ansiedad y malestar en los trabajadores, especialmente si no tienen control sobre su situación (Patlan, 2019).

Las condiciones de trabajo también son un componente fundamental. Este factor se refiere a las condiciones físicas del entorno laboral, como la seguridad en el lugar de trabajo, la ergonomía, y la disponibilidad de recursos adecuados para realizar

el trabajo. Condiciones de trabajo deficientes, como espacios poco saludables, equipos inadecuados o una infraestructura insegura, generan estrés, ya que los trabajadores sienten que sus necesidades básicas no están siendo atendidas, lo que incrementa la tensión y ansiedad (Patlan, 2019).

Síntomas y consecuencias del estrés laboral

El estrés laboral puede manifestarse a través de diversos síntomas físicos, emocionales y conductuales, que varían según el individuo y la intensidad del estrés. Los síntomas físicos más comunes incluyen dolores de cabeza, fatiga crónica, trastornos del sueño, dolor muscular, y problemas gastrointestinales, como indigestión o diarrea. Estos síntomas pueden estar relacionados con la respuesta del cuerpo ante una presión excesiva, como el aumento de la producción de hormonas del estrés, que alteran el funcionamiento normal del organismo (Selye, 1956). A nivel emocional, los trabajadores pueden experimentar ansiedad, depresión, irritabilidad, frustración o sentimientos de agotamiento. A menudo, estos síntomas emocionales son el resultado de la constante presión y las expectativas poco realistas en el entorno laboral (Lazarus y Folkman, 1984).

Además de los síntomas físicos y emocionales, el estrés laboral también puede tener consecuencias graves a nivel conductual. Un empleado que enfrenta altos niveles de estrés puede volverse menos productivo, mostrar menor compromiso con su trabajo y desarrollar actitudes negativas hacia sus compañeros y superiores (Maslach et al., 2001). El estrés prolongado también puede generar comportamientos de evitación, como el ausentismo laboral o el deterioro de las relaciones interpersonales en el entorno de trabajo. Las consecuencias del estrés laboral no se

limitan al ámbito individual; también impactan a la organización. El aumento del ausentismo, la rotación de personal, y la disminución de la productividad son consecuencias directas del estrés laboral no gestionado (Kabat-Zinn, 2003). En casos más graves, la exposición crónica al estrés laboral puede generar trastornos psicológicos como la depresión, trastornos de ansiedad, y enfermedades más graves como enfermedades cardiovasculares, hipertensión o incluso el síndrome de burnout (Bakker y Demerouti, 2007).

Inteligencia emocional y el estrés laboral

La inteligencia emocional (IE) juega un papel fundamental en la forma en que los individuos gestionan el estrés laboral. La IE implica la capacidad de reconocer, comprender y gestionar las propias emociones, así como las emociones de los demás. Esta habilidad es esencial en un entorno laboral donde las demandas emocionales son frecuentes y el manejo adecuado de estas emociones puede marcar la diferencia entre un empleado que maneja el estrés de manera efectiva y uno que no (Mayer y Salovey, 1990). Una persona con alta inteligencia emocional puede identificar rápidamente las señales de estrés en sí misma, manejar sus emociones de forma adecuada y buscar estrategias eficaces para reducir la tensión (Goleman, 1995).

Además, la inteligencia emocional contribuye a la regulación emocional, lo que permite a los empleados mantener un equilibrio en situaciones estresantes. La capacidad para controlar las emociones negativas, como la ansiedad o la frustración, ayuda a prevenir que estos sentimientos afecten el rendimiento laboral y las relaciones interpersonales en el trabajo (Mayer, Salovey y Caruso, 2004). Los empleados con alta IE también son más propensos a mantener una actitud positiva

frente a desafíos, lo que les permite afrontar el estrés de manera más saludable (Schutte et al., 2007). Asimismo, la empatía, un componente clave de la IE, favorece la creación de un ambiente de apoyo mutuo entre compañeros de trabajo, lo que puede reducir los efectos del estrés en el equipo laboral (Goleman, 1999).

Finalmente, la inteligencia emocional es una herramienta esencial para gestionar el estrés laboral. Las personas con alta IE pueden manejar mejor las tensiones emocionales del trabajo, mejorar la comunicación con los demás y mantener su bienestar emocional frente a situaciones laborales desafiantes. Esto no solo mejora la salud mental de los empleados, sino que también contribuye al éxito organizacional al crear un entorno de trabajo más equilibrado y productivo (Bar-On, 1997; Goleman, 1995).

CAPÍTULO II: METODOLOGÍA

2.1. Diseño metodológico

Según Salinas (2012), la metodología es un proceso organizado y reflexivo que garantiza llevar a cabo el estudio de manera adecuada. Asimismo, el diseño metodológico ayuda a establecer las formas de recolectar, analizar e interpretar los datos, asegurando la calidad y confiabilidad de los resultados. Un diseño bien elaborado y fundamentado mejora la consistencia del estudio, facilita que otros puedan replicarlo y da mayor confianza en los resultados obtenidos.

Enfoque de Investigación

Este estudio utiliza un enfoque cuantitativo, que, según Hernández y Mendoza (2018), se basa en recolectar y analizar datos numéricos para identificar patrones y relaciones entre variables. Este enfoque resulta adecuado para analizar cómo la inteligencia emocional influye en el estrés laboral, ya que permite evaluar de manera objetiva los factores que afectan el bienestar de los trabajadores y sus niveles de estrés. Al medir ambas variables, se busca entender su relación y las posibles implicancias en el ambiente laboral.

Tipo de Investigación

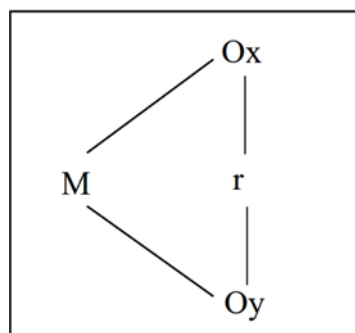
Esta investigación es de tipo básica, ya que según Hernández, Fernández y Baptista (2014) mencionan que este tipo de investigación se orienta a la adquisición de conocimientos, sin la intención de utilizarlos inmediatamente para resolver un problema práctico.

Nivel de Investigación

El presente estudio corresponde al nivel descriptivo-correlacional, ya que tiene como propósito describir las características de las variables inteligencia emocional y estrés laboral, y además establecer la relación existente entre ambas. No se busca manipular variables ni establecer relaciones de causalidad, sino observar cómo se asocian entre sí dentro de un contexto determinado (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

Diseño de Investigación

El diseño es no experimental, de tipo transversal y correlacional, porque las variables no se manipulan deliberadamente, sino que se observan tal como ocurren en su contexto natural. Se recolectan datos en un solo momento en el tiempo, y se analiza la relación entre la inteligencia emocional y el estrés laboral en los participantes. Este diseño permite conocer si existe una asociación significativa entre ambas variables, sin llegar a establecer una relación de causa y efecto (Hernández y Mendoza, 2018). Quedando representado por el siguiente diagrama:



Donde:

M= Trabajadores de una empresa privada de telecomunicaciones de Lima.

O_x = Inteligencia Emocional

O_y = Estrés laboral

r : relación

Tipo de Temporalidad

El diseño de investigación es de corte transversal, ya que se centra en recopilar datos en un solo punto en el tiempo, lo que proporciona una "instantánea" de las condiciones emocionales y de estrés de los trabajadores de la empresa privada en Lima en el año 2024 (Hernández Sampieri y Mendoza, 2018). La temporalidad de corte transversal facilita la evaluación del estado emocional y del estrés laboral en el presente.

2.2. Población y Muestra

Población muestra

Se utilizó la población completa como muestra, la cual se llama muestra censal, a lo que Rubio (2018) menciona que es el uso total de toda la población como muestra. Participando 107 trabajadores que cumplen con los criterios de selección para la investigación.

Tabla 01

Distribución de la muestra según género de los trabajadores de una empresa privada de telecomunicaciones.

GENERO	N	%
Hombres	55	51.4
Mujeres	52	48.6

TOTAL	107	100
-------	-----	-----

Criterio de inclusión

- ✓ Trabajadores hombres y mujeres.
- ✓ Trabajadores entre las edades 18 y 54 años.
- ✓ Trabajadores que acepten participar voluntariamente y brinden su consentimiento informado.

Criterios de exclusión

- ✓ Trabajadores que no estuvieron presentes al momento de la recolección de la información.
- ✓ Trabajadores que no hayan resuelto adecuadamente los cuestionarios.
- ✓ Trabajadores que no dominen el idioma español.

Muestreo

En esta investigación se utilizó un muestreo censal, ya que se trabajó con la totalidad de la población de interés, compuesta por 107 trabajadores. Este enfoque es adecuado porque permite obtener datos de todos los individuos dentro del marco poblacional, asegurando la máxima representatividad y evitando el error muestral asociado a un muestreo parcial.

Unidad de análisis

La unidad de análisis del presente estudio está constituida por los trabajadores de una empresa de telecomunicaciones. Estos colaboradores tienen como función principal trabajar directamente con una de las operadoras más reconocidas del Perú, contribuyendo al crecimiento de su base de clientes en el país.

2.3. Variables y Operacionalización

Variable de estudio 1: Inteligencia emocional que fue medida a través del **TMMS-24** (Trait Meta-Mood Scale).

Dimensiones:

- ✓ Percepción emocional
- ✓ Facilitación emocional del pensamiento
- ✓ Regulación emocional

Variable de estudio 2: Estrés Laboral que fue medida a través del Cuestionario de Estrés labora **OIT-OMS**

Dimensiones:

- ✓ Superiores, cohesión grupal y políticas.
- ✓ Competitividad y Organización.

Tabla 2

Cuadro de operación de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	ITEMS	INSTRUMENTO
INTELIGENCIA EMOCIONAL	La inteligencia emocional es la capacidad de identificar e interpretar con precisión signos y	La inteligencia emocional será medida a través del TMMS-24 (Trait Meta-Mood Scale de 24 ítems). Evalúa tres	Percepción emocional	1,2,3,4,5,6,7,8	TMMS-24 (Trait Meta-Mood Scale)
			Comprensión emocional	9,10,11,12,13,14,15,16	
			Regulación emocional	17,18,19,20,21,22,23,24	

	<p>eventos personales y emocionales, tanto propios como de los demás; construyendo y creando procesos que guíen emociones, pensamientos y comportamientos de manera efectiva y alineada con objetivos personales y ambientales (Salovey y Mayer, 2001).</p>	<p>dimensiones: Percepción emocional, Facilitación emocional del pensamiento, y Regulación emocional mediante la escala Likert.</p>			
<p>ESTRÉS LABORAL</p>	<p>La Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2016) define el estrés</p>	<p>El estrés laboral será evaluado utilizando el Cuestionario de Estrés Laboral</p>	<p>Superiores, Cohesión Grupal y Políticas (16 ítems).</p>	<p>5,6,7,8,9,10,11,13,15,16,17,18,19,20,24,25</p>	<p>Cuestionario de estrés laboral – OIT-OMS</p>

	<p>laboral como la reacción de un trabajador ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus capacidades y conocimientos</p>	<p>OIT-OMS, El instrumento se compone de 2 dimensiones, la primera Superiores, Cohesión Grupal y Políticas y la segunda Competitividad y Organización dimensión</p>	<p>Competitividad y Organización (9 ítems).</p>	<p>1,2,3,4,,12,14,21,22,23</p>	
--	--	---	---	--------------------------------	--

2.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos

Técnica:

La técnica de recolección de datos que se utilizará es la encuesta, ampliamente utilizada en investigaciones, especialmente cuando se busca recopilar información de una muestra representativa de la población. Consiste en la elaboración y aplicación de cuestionarios estructurados que contienen una serie de preguntas diseñadas para obtener respuestas específicas sobre variables de interés (Hernandez y Duana, 2020).

Instrumentos:

Instrumento 01: Escala Inteligencia Emocional TMMS-24

Ficha técnica:

- **Autores** : Peter Salovey y Jhon Mayer – TMSS-48
- **Año** : 1990

- **Lugar** : Estados Unidos
- **Adaptación al español** : Fernández-Berrocal, Extremera y Ramos de la Escala Inteligencia Emocional TMMS-48
- **Año** : 2004
- **Resultado de adaptación** : Escala abreviada de 24 ítems
- **Lugar** : España
- **Adaptación** : Pérez, Quispe y Tuesta
- **Año** : 2020
- **Lugar** : Lima
- **Aplicación** : Individual y colectiva
- **Duración** : 15 minutos aproximadamente
- **Ámbito de aplicación:** El TMMS-24 es utilizado para aplicar en sujetos de 16 años en adelante. Sirve para la investigación psicológica y estudios sobre inteligencia emocional. También es aplicable en contextos educativos, organizacionales y clínicos, para evaluar el impacto de la inteligencia emocional en el bienestar y el rendimiento del individuo.
- **Propósito:** Medir la inteligencia emocional de los individuos en términos de su habilidad para percibir, comprender y regular sus emociones, así como las de los demás. La escala evalúa tres componentes clave de la inteligencia emocional.

Descripción:

El test TMMS-24 es una versión reducida de la escala original TMMS-48 creada por Salovey y Mayer (1995) se compone de 24 ítems distribuidos en tres dimensiones principales: Percepción emocional (ítems 1,2,3,4,5,6,7,8), Comprensión emocional (ítems

9,10,11,12,13,14,15,16) y Regulación emocional (ítems 17,18,19,20,21,22,23,24). Cada ítem se evalúa mediante una escala Likert de cinco puntos, donde las opciones de respuesta son: Nada de acuerdo (1 punto), Algo de acuerdo (2 puntos), Bastante de acuerdo (3 puntos), Muy de acuerdo (4 puntos) y Totalmente de acuerdo (5 puntos).

Propiedades psicométricas:

Validez

Salovey y Mayer (1990) Los ítems están formulados equitativamente de manera positiva y negativa con valores aceptables de validez.

Fernández-Berrocal, Extremera y Ramos (2004) muestran que, para cada factor, la consistencia interna es aceptable ($\alpha = .90$ para Atención Emocional; $\alpha = .90$ para Claridad Emocional y $\alpha = .86$ para Reparación Emocional).

Pérez, Quispe y Tuesta (2020) En el Análisis Factorial Confirmatorio se utilizaron indicadores para analizar el ajuste del modelo, CFI = .838, TLI = .846, RMSEA = .070 y SRMR = .085.

Confiabilidad

Peter Salovey y John Mayer (1990) La consistencia interna de estas 3 escalas fue evaluada computacionalmente mediante el coeficiente alfa de Cronbach resultando un $\alpha = 0.86$ para atención, $\alpha = 0.87$ para claridad y $\alpha = 0.82$ para reparación

Fernández-Berrocal, Extremera y Ramos (2004) muestran la fiabilidad test-retest adecuada (Atención Emocional = .60; Claridad Emocional = .70 y Reparación Emocional = .83).

Pérez, Quispe y Tuesta (2020) En el análisis de confiabilidad mostraron una mayor similitud entre alfa (.87) y omega (.85) en la dimensión Regulación. Finalmente, en el análisis de equidad se evidenció que la escala es invariante ($\Delta CFI < .01$; $\Delta RMSEA < .01$) entre hombres y mujeres.

Instrumento 02: Cuestionario de estrés laboral – OIT-OMS

- Ficha técnica:

Autores	: Ivancevich y Matteson
Año	: 1989
Lugar	: Estados Unidos
Adapto al español	: Suarez Tunanñaña, Anghela
Año	: 2013
Lugar	: Lima
Otra adaptación	: Takamura Saldaña Ingrid Clotilde
Año	: 2020
Lugar	: Adaptación de Piura - Perú
Aplicación	: Individual y colectiva
Duración	: 15 minutos aproximadamente

Ámbito de aplicación: Trabajadores de una organización

Propósito: Medir los niveles de estrés laboral del trabajador en la organización de forma general y sus dimensiones.

Descripción:

El Cuestionario de Estrés Laboral OIT-OMS consta de 25 ítems distribuidos en dos dimensiones: Superiores, Cohesión Grupal y Políticas (ítems 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 13, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 24 y 25) y Competitividad y Organización (ítems 1, 2, 3, 4, 12, 14, 21, 22 y 23). Cada ítem se evalúa mediante una escala Likert de siete puntos, que comprende las opciones: Nunca (1 punto), Raras veces (2 puntos), Ocasionalmente (3 puntos), Algunas veces (4 puntos), Frecuentemente (5 puntos), Generalmente (6 puntos) y Siempre (7 puntos).

Propiedades psicométricas**Validez**

Ivancevich y Matteson (1989) desarrollaron una prueba para medir el estrés laboral, pero no realizaron estudios específicos de validación y confiabilidad. Por ello se toma la validez y confiabilidad ha sido tomada de los resultados de México, realizados por Medina, Preciado y Pando (2007) debido a que no se encontró evidencia de la prueba original. En ella encontramos que la prueba KMO (0,915) nos muestra un nivel adecuado de los ítems para continuar con el análisis. Su esfericidad es de 2581,93 para 276 grados de libertad y reporta 0,000 de significancia. Los ítems muestran de peso factorial superior a 0,37 y la validez relevante es de 65% en el cuestionario en general.

Suarez (2013) determinó la validación del constructo mediante un KMO de .943 y la prueba de esfericidad de Bartlett, obteniendo un $\text{Chi}^2 = 4562.585$. Las 2 dimensiones que aportan el 64,715% de la varianza explicada, esto es un buen indicador para la validez del instrumento.

Takamura (2020) Para la validez de constructo por el método del análisis factorial confirmatorio determinó 2 componentes que representaron 50.64% de varianza total explicada, obteniendo cargas factoriales superiores a 40

Confiabilidad

Ivancevich y Matteson (1989) desarrollaron una prueba para medir el estrés laboral, pero no realizaron estudios específicos de validación y confiabilidad. Por ello se toma la confiabilidad ha sido tomada de los resultados de México, realizados por Medina, Preciado y Pando (2007) debido a que no se encontró evidencia de la prueba original. La confiabilidad del instrumento se logró con el método Alpha de Cronbach y se obtuvo 0.9218, lo que sugiere una alta adecuación del instrumento.

Suarez (2013) reportó un Alfa de Cronbach con un índice general de 0,966, el cual es considerado un nivel de confiabilidad muy alto. Del mismo modo, las correlaciones positivas fluctúan entre 0,68 y 0,82, esto indica alta capacidad discriminativa al evaluar el Estrés laboral.

Takamura (2020) aplicó la consistencia interna mediante el coeficiente de Omega a nivel general fue elevada ($\alpha=0,94$), en el componente 1 (Superiores, Cohesión Grupal y Políticas) fue elevada ($\alpha=0,91$) y en el componente 2 (Competitividad y Organización) fue buena ($\alpha=0,83$).

2.4. Procedimiento de recolección de datos

Para llevar a cabo la recolección de datos, en primer lugar, se redactó un permiso dirigido a la empresa en la que se realizó la investigación, con el propósito de obtener su aprobación para la aplicación del estudio. Luego se procedió a elaborar el test en la plataforma Google Forms, asegurando que antes de las preguntas se incluyera un

consentimiento informado, el cual debía ser aceptado por cada participante antes de continuar con la encuesta. Finalmente, el enlace del formulario fue compartido a través de un grupo general de comunicación interna de la empresa, permitiendo que todos los trabajadores de la población objetivo pudieran acceder y participar en el estudio. Se clasificó la información en un Excel para seguir con el tratamiento posterior de los datos.

2.5. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

En la fase inicial se recopiló datos utilizando los cuestionarios realizados, para responder a las preguntas de investigación y alcanzar los objetivos del estudio; en tal sentido, la metodología que se utilizó fueron las encuestas. Adicionalmente, se utilizó el coeficiente Alfa de Cronbach como una medida de confiabilidad para el instrumento empleado. Para ello, Tuapanta, Duque y Mena (2017), establece que, el coeficiente Alfa de Cronbach se ha desarrollado como una herramienta relevante y de uso amplificado, puesto que, permite la evaluación de la coherencia interna de los ítems que forman parte de una escala de medición. Aquella medida, evalúa la consistencia de las respuestas ofrecidas mediante la interrelación de los ítems, permitiendo que se proporcione información fundamental sobre la fiabilidad de las mediciones obtenidas.

Además, el uso de la hoja de cálculo permitió una mayor eficiencia en el procesamiento de grandes volúmenes de datos, lo que contribuyó a una investigación más detallada y rigurosa; seguido de ello, se pasaron los datos al SPSS. Completando la recolección de información se precedió a la etapa de proceso, en el cual los datos adquiridos se prepararon y organizaron para su posterior análisis. Por lo cual, se trasladaron de manera cuidadosa a una hoja de cálculo de Excel, para que sean planteados las estructuras de información idóneas para generar facilidad en el procesamiento posterior.

Dentro del software estadístico SPSS se aplicaron diversas técnicas para profundizar en la comprensión de la naturaleza de los datos y las relaciones entre variables. Estas técnicas abarcan tanto el análisis descriptivo como el inferencial. En primer lugar, los datos se importaron y organizaron desde una hoja de cálculo al SPSS. Luego, se llevó a cabo un análisis de normalidad utilizando el test de Kolmogórov-Smirnov para determinar si los datos seguían una distribución adecuada. Este paso es crucial ya que establece si los datos siguen una distribución paramétrica o no paramétrica. En casos donde la distribución no sigue un patrón paramétrico, se empleó el coeficiente Rho de Spearman como medida de correlación.

Por otro lado, si los datos presentaron una distribución paramétrica, se utilizó el coeficiente de correlación de Pearson. Además, se realizaron tablas cruzadas para obtener resultados descriptivos y se llevó a cabo un análisis detallado de la confiabilidad y validez para asegurar la consistencia y solidez de los resultados obtenidos.

Aspectos Éticos

La presente investigación respeta los principios éticos fundamentales que rigen los estudios con participación humana, tales como el consentimiento informado, la confidencialidad, el anonimato, el respeto por los participantes y la voluntariedad.

Antes de la aplicación de los instrumentos, se informó a los participantes sobre los objetivos del estudio, su carácter académico, la voluntariedad de su participación y la posibilidad de retirarse en cualquier momento sin consecuencias. Cada participante firmó un consentimiento informado, en el cual se garantizó que los datos recolectados serían utilizados exclusivamente con fines investigativos. Se aseguró la confidencialidad de la información obtenida mediante el anonimato de los encuestados, omitiendo cualquier dato

personal que pudiera permitir su identificación. Asimismo, se protegió la integridad de los participantes evitando cualquier tipo de riesgo físico, psicológico o laboral. Este estudio se rige por los principios establecidos en el Código de Ética del Psicólogo, así como por las normas de ética en investigación con seres humanos establecidas por la institución académica correspondiente.

CAPÍTULO III: RESULTADOS

Objetivo general: Analizar la relación entre la inteligencia emocional y el estrés laboral de los trabajadores de una empresa privada de telecomunicaciones de Lima, 2025.

Tabla 3

Relación entre la inteligencia emocional y el estrés laboral en los trabajadores de telecomunicaciones de una empresa

	Inteligencia Emocional	Sig. (p)
Estrés Laboral	-.891	.000*

La prueba de correlación rho de Spearman evidenció una relación negativa, fuerte y significativa (-.891) entre la inteligencia emocional y el estrés laboral en los trabajadores de una empresa privada en Lima. Esto indica que, a menor inteligencia emocional, mayor es el nivel de estrés laboral, lo que sugiere que los trabajadores con dificultades para gestionar sus emociones experimentan mayores niveles de tensión en el trabajo.

Tabla 4

Niveles de inteligencia emocional en los trabajadores de una empresa privada de telecomunicaciones de Lima.

Nivel	Inteligencia Emocional		Percepción Emocional		Comprensión Emocional		Regulación Emocional	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Bajo	55	50.9	60	55.6	59	54.6	57	52.8
Promedio	45	41.7	38	37.0	44	40.7	46	42.6
Alto	8	7.4	10	7.4	5	4.6	5	4.6

Se evaluó el nivel de inteligencia emocional en los trabajadores, considerando sus dimensiones: percepción emocional, comprensión emocional y regulación emocional. Los resultados indican que la mayoría de los trabajadores se encuentran en los niveles bajo y promedio, con una mayor concentración en el nivel bajo. En cuanto a la variable general de inteligencia emocional, se observó que el 53.7% de los trabajadores presentó un nivel bajo, mientras que el 33.3% se ubicó en el nivel promedio y solo un 13.0% mostró un nivel alto. Respecto a las dimensiones evaluadas, en percepción emocional, el nivel bajo predominó con un 55.6%, seguido del nivel promedio con 31.5%. En comprensión emocional, también primó el nivel bajo con un 50.0%, mientras que el 35.2% se situó en el nivel promedio. Finalmente, en regulación emocional, el nivel bajo fue el más frecuente con un 55.6%, mientras que el promedio alcanzó el 30.6%. Estos resultados indican que la mayoría de los trabajadores evaluados presentan dificultades en la inteligencia emocional, especialmente en la percepción y regulación de sus emociones, lo que podría impactar en su bienestar y desempeño en el entorno laboral.

Tabla 5

Niveles de estrés laboral en los trabajadores de una empresa privada de telecomunicaciones de Lima.

Nivel	Estrés Laboral		Superiores, Cohesión Grupal y Políticas		Competitividad y Organización	
	N	%	N	%	N	%
Bajo	20	18.5	20	16.7	15	13.9
Promedio	45	41.7	39	37.0	38	35.2
Alto	43	39.8	49	46.3	55	50.9

Se evaluó el nivel de estrés laboral y sus dimensiones: superiores, cohesión grupal y políticas, y competitividad y organización. Los resultados reflejan que la mayoría de los trabajadores presentan niveles altos y promedio de estrés. En cuanto a la variable de estrés laboral, el 41.7% de los trabajadores se encuentra en un nivel promedio, mientras que el 39.8% presenta un nivel alto. Solo el 18.5% de los trabajadores mostró un nivel bajo de estrés. Analizando las dimensiones, en superiores, cohesión grupal y políticas, el nivel alto predomina con 46.3%, mientras que el 37.0% se encuentra en el nivel promedio. En la dimensión de competitividad y organización, el nivel alto es aún más pronunciado, alcanzando un 50.9%, seguido del nivel promedio con 35.2%. Estos resultados sugieren que los trabajadores perciben altos niveles de estrés laboral, especialmente relacionados con la interacción con sus superiores y la dinámica organizacional. La alta competitividad y las políticas internas podrían estar generando un ambiente laboral desafiante, lo que podría impactar en el bienestar y desempeño de los trabajadores.

Tabla 6

Relación entre la dimensión percepción emocional y el estrés laboral en los trabajadores de una empresa privada de telecomunicaciones de Lima.

	Percepción Emocional	Sig. (p)
Estrés Laboral	-.782	.000*
Superiores, Cohesión Grupal y Políticas	-.765	.000*
Competitividad y Organización	-.778	.000*

Nota. p = .000 indica un nivel de significancia menor a 0.001, lo que evidencia una relación altamente significativa entre las variables analizadas.

La prueba de correlación rho de Spearman mostró una relación negativa, fuerte y significativa entre la percepción emocional y el estrés laboral en los trabajadores de una empresa privada de Lima ($r = -0.782$, $p = 0.000$). Esto indica que, a menor capacidad para percibir las propias emociones, mayor es el nivel de estrés experimentado. De manera similar, se encontró una correlación negativa fuerte entre la percepción emocional y la dimensión superiores, cohesión grupal y políticas organizacionales ($r = -0.765$, $p = 0.000$), lo que sugiere que quienes tienen menor percepción emocional enfrentan mayores dificultades en sus relaciones con sus superiores y en la adaptación a las políticas internas. Además, la competitividad y organización también mostró una relación negativa significativa con la percepción emocional ($r = -0.778$, $p = 0.000$), indicando que los trabajadores con menor capacidad para identificar sus emociones experimentan más estrés frente a las exigencias competitivas y la estructura organizacional. En conjunto, estos resultados reflejan que una baja percepción emocional se asocia con un mayor estrés laboral, afectando tanto las relaciones interpersonales como la adaptación a la dinámica empresarial.

Tabla 7

Relación entre la dimensión comprensión emocional y el estrés laboral en los trabajadores de una empresa privada de telecomunicaciones de Lima.

	Comprensión Emocional	Sig. (p)
Estrés Laboral	-.901	.000*
Superiores, Cohesión Grupal y Políticas	-.765	.000*
Competitividad y Organización	-.897	.000*

Nota. p = .000 indica un nivel de significancia menor a 0.001, lo que evidencia una relación altamente significativa entre las variables analizadas.

La prueba de correlación rho de Spearman evidenció una relación negativa, fuerte y significativa entre la comprensión emocional y el estrés laboral en los trabajadores de la empresa ($r = -0.901$, $p = 0.000$). Esto indica que una menor capacidad para comprender las propias emociones y las de los demás está asociada a un mayor nivel de estrés. Asimismo, se encontró una correlación negativa significativa entre la comprensión emocional y la dimensión superiores, cohesión grupal y políticas organizacionales ($r = -0.765$, $p = 0.000$), sugiriendo que quienes tienen menor comprensión emocional perciben más dificultades en sus relaciones laborales y en la adaptación a las normas internas. De igual manera, la competitividad y organización mostró una correlación negativa muy fuerte con la comprensión emocional ($r = -0.897$, $p = 0.000$), lo que indica que los trabajadores con menor capacidad para interpretar y dar sentido a sus emociones experimentan mayores niveles de estrés ante las exigencias organizacionales. Estos resultados resaltan la importancia de la comprensión emocional para una adecuada gestión del estrés laboral y un mejor bienestar en el ambiente de trabajo.

Tabla 8

Relación entre la dimensión regulación emocional y el estrés laboral en los trabajadores de una empresa privada de telecomunicaciones de Lima.

	Regulación Emocional	Sig. (p)
Estrés Laboral	-.703	.000*
Superiores, Cohesión Grupal y Políticas	-.876	.000*
Competitividad y Organización	-.896	.000*

Nota. p = .000 indica un nivel de significancia menor a 0.001, lo que evidencia una relación altamente significativa entre las variables analizadas.

La prueba de correlación rho de Spearman evidenció una relación negativa, fuerte y significativa entre la regulación emocional y el estrés laboral ($r = -0.703$, $p = 0.000$), indicando que a menor capacidad para gestionar y controlar las propias emociones, mayor es el estrés experimentado. Además, se encontró una correlación negativa muy fuerte entre la regulación emocional y la dimensión superiores, cohesión grupal y políticas organizacionales ($r = -0.876$, $p = 0.000$), lo que sugiere que los trabajadores con menor regulación emocional tienen mayores dificultades en sus interacciones con superiores y en la adaptación a las políticas internas. Del mismo modo, la competitividad y organización mostró una correlación negativa muy fuerte con la regulación emocional ($r = -0.896$, $p = 0.000$), evidenciando que quienes tienen menor capacidad para regular sus emociones experimentan niveles más altos de estrés ante la presión competitiva y la estructura organizacional. En conjunto, estos hallazgos enfatizan la relevancia de la regulación emocional para la gestión del estrés y el bienestar laboral.

CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

4.1. Discusión

El estudio de la inteligencia emocional y el estrés laboral es relevante porque el entorno laboral moderno exige cada vez más habilidades emocionales que permitan a los trabajadores gestionar la presión, adaptarse a cambios y mantener relaciones interpersonales saludables. La inteligencia emocional influye directamente en el bienestar psicológico de los empleados y en su capacidad para afrontar situaciones laborales desafiantes, mientras que el estrés laboral puede afectar negativamente la productividad, la satisfacción y la salud mental. Comprender la relación entre ambas variables permite desarrollar estrategias para mejorar la calidad de vida en el trabajo, optimizar el rendimiento organizacional y promover un ambiente laboral más saludable y eficiente.

Según la hipótesis general que dice: Existe una relación significativa entre la inteligencia emocional y el estrés laboral de los trabajadores de una empresa privada en Lima; asimismo, se encontró en el análisis de correlación rho de Spearman muestra una relación negativa, fuerte y significativa entre la inteligencia emocional y el estrés laboral ($r = -0.891$, $p = 0.000$), lo que indica que, a menor inteligencia emocional, mayor es el nivel de estrés experimentado por los trabajadores. Este resultado muestra que los trabajadores con una menor capacidad para gestionar sus emociones (es decir, con menor inteligencia emocional) tienen un nivel más alto de estrés en su trabajo. La relación negativa sugiere que el estrés se incrementa cuando las personas tienen dificultades para identificar, comprender y regular sus emociones. Esto refuerza la importancia de la inteligencia emocional como un factor crucial para el bienestar y el manejo adecuado de las exigencias laborales. Desde el punto de vista de la psicología, la inteligencia emocional es un componente esencial para

regular las respuestas emocionales ante situaciones de presión. Los trabajadores con alta inteligencia emocional tienden a enfrentarse mejor a los retos y el estrés del entorno laboral, ya que poseen habilidades que les permiten gestionar sus emociones, resolver conflictos de manera eficiente y mantener un equilibrio emocional en situaciones de alta demanda. Esto es especialmente relevante en trabajos de alta exigencia, como aquellos en empresas privadas, donde las interacciones sociales y la adaptación a la dinámica organizacional son claves. Estudios previos, como los de Salovey y Mayer (1990) y Goleman (1995), han encontrado una fuerte relación negativa entre la inteligencia emocional y el estrés laboral, lo cual coincide con nuestros resultados. La investigación de Martínez-Moreno et al. (2019) también muestra que las personas con mayor inteligencia emocional experimentan menores niveles de estrés, lo que refuerza la validación de este hallazgo. Además, el estudio de Carmona et al. (2020) encontró que los empleados con una mayor capacidad de autoconocimiento y regulación emocional presentaban niveles más bajos de estrés y mejor rendimiento en sus tareas laborales. Los resultados son respaldados por la Teoría de la Inteligencia Emocional de Salovey y Mayer (1990), y la teoría de Goleman (1995), que postulan que la habilidad para reconocer, comprender y regular las emociones juega un papel crucial en la gestión del estrés. Además, la Teoría de la Regulación Emocional de Gross (2002) también apoya estos resultados, indicando que las personas que pueden manejar sus emociones son más resistentes al estrés y presentan un mejor desempeño en contextos desafiantes.

En cuanto a la primera hipótesis específica que dice: Existe relación significativa entre la dimensión de percepción emocional de la inteligencia emocional y las dimensiones del estrés laboral, específicamente con superiores, cohesión grupal y políticas, y competitividad y organización. Los resultados muestran una correlación negativa

significativa entre la percepción emocional y las dimensiones del estrés laboral: Superiores, Cohesión Grupal y Políticas ($r = -0.765$, $p = 0.000$). Competitividad y Organización ($r = -0.778$, $p = 0.000$). Estos resultados significan que la relación negativa y significativa indica que los trabajadores con menor capacidad para percibir sus emociones experimentan mayores niveles de estrés en su relación con superiores, la cohesión grupal, las políticas organizacionales, así como la competitividad y la estructura organizativa. Esto sugiere que aquellos que no son tan conscientes de sus emociones tienen mayores dificultades para adaptarse a las dinámicas sociales y estructurales en su entorno laboral. En términos psicológicos, la percepción emocional es la capacidad de identificar y comprender las emociones en uno mismo, lo cual es clave para las interacciones sociales y la adaptación al entorno. La baja percepción emocional dificulta la comunicación efectiva, el manejo de conflictos y la adaptación a las políticas y dinámicas organizacionales. Esto se refleja en un mayor estrés relacionado con las interacciones laborales y la estructura de la organización, lo cual es crucial en un entorno de alta competitividad como el de las telecomunicaciones. El estudio de Salovey y Mayer (1990) y el trabajo de Goleman (1995) ya establecen la importancia de la percepción emocional en la relación con los demás y en la adaptación organizacional. Investigaciones como las de Martínez et al. (2016) también encontraron que la falta de percepción emocional está asociada con una mayor insatisfacción laboral y dificultades en la interacción con superiores y compañeros de trabajo. Esto refuerza el hallazgo de que la baja percepción emocional afecta tanto las relaciones interpersonales como la adaptación al entorno laboral. La Teoría de la Inteligencia Emocional de Salovey y Mayer (1990) y Goleman (1995) respalda los resultados, ya que la percepción emocional es una de las capacidades fundamentales de la inteligencia emocional que permite a los individuos manejar las demandas sociales y organizacionales. La Teoría del Liderazgo

Emocional de Goleman (1995) también apoya estos hallazgos, sugiriendo que la inteligencia emocional es clave para mantener relaciones positivas y adaptarse a las estructuras y políticas organizacionales.

Según la segunda hipótesis específica que señala: Existe relación significativa entre la comprensión emocional y las dimensiones del estrés laboral en cuanto a la relación con los superiores, la cohesión grupal, las políticas organizacionales y la competitividad dentro de la organización. En los resultados se encontró una correlación negativa significativa entre la comprensión emocional y las dimensiones del estrés laboral: Superiores, Cohesión Grupal y Políticas ($r = -0.765$, $p = 0.000$). Competitividad y Organización ($r = -0.897$, $p = 0.000$). Ello indica que los trabajadores con menor capacidad para comprender sus emociones y las de los demás experimentan más estrés en sus relaciones con superiores, en la cohesión del grupo y en la adaptación a las políticas y la competitividad organizacional. La comprensión emocional es clave para manejar conflictos y adaptarse a los cambios organizacionales, por lo que una deficiencia en esta capacidad está asociada con mayores niveles de estrés. Desde el enfoque psicológico, la comprensión emocional es esencial para comprender el contexto emocional de las interacciones laborales, facilitando la resolución de conflictos y la adaptación a las dinámicas grupales y organizacionales. Sin una buena comprensión emocional, los trabajadores pueden enfrentar dificultades para gestionar sus relaciones laborales, lo que aumenta el estrés relacionado con las interacciones sociales y la estructura organizacional. Los estudios de Goleman (1995) y Martínez-Moreno et al. (2019) también han demostrado que la comprensión emocional tiene un impacto importante en la reducción del estrés laboral, especialmente en las relaciones interpersonales y en la adaptación organizacional. Esto apoya los resultados encontrados, donde una mayor capacidad de comprensión emocional está asociada con menores niveles de estrés laboral. La Teoría de la

Inteligencia Emocional de Salovey y Mayer (1990) apoya estos hallazgos, ya que la comprensión emocional es crucial para la gestión de las emociones en las relaciones laborales. Además, la Teoría de la Regulación Emocional de Gross (2002) respalda la idea de que una adecuada comprensión de las emociones ayuda a manejar de manera eficaz las demandas emocionales del entorno laboral.

En cuanto a la tercera hipótesis específica que dice: Existe relación significativa entre la capacidad de regular las emociones y las dimensiones del estrés laboral, específicamente con las relaciones con los superiores, la cohesión grupal y la competitividad organizacional. Los resultados muestran una correlación negativa significativa entre la regulación emocional y las dimensiones del estrés laboral: Superiores, Cohesión Grupal y Políticas ($r = -0.876$, $p = 0.000$). Competitividad y Organización ($r = -0.896$, $p = 0.000$). Significa que una mayor capacidad para regular las emociones está asociada con menores niveles de estrés en las relaciones laborales y en la adaptación a las políticas organizacionales y la competitividad. Ante ello, la regulación emocional permite a los empleados manejar las situaciones de alta presión de manera más efectiva, lo que reduce el estrés relacionado con las demandas laborales. Desde la psicología, la regulación emocional es fundamental para mantener el equilibrio emocional y la capacidad de manejar los desafíos laborales. Los trabajadores que no pueden regular sus emociones con eficacia tienden a experimentar mayor estrés ante la presión de las relaciones laborales y las exigencias organizacionales.

Este hallazgo resalta la importancia de entrenar a los trabajadores en habilidades de regulación emocional para mejorar su bienestar y productividad. Investigaciones previas, como las de Martínez-Moreno et al. (2019), y la teoría de Gross (2002) sobre la regulación emocional, han encontrado que las personas con mayor habilidad para regular sus emociones

experimentan menos estrés laboral y una mejor adaptación a los cambios organizacionales. Estos estudios coinciden con los resultados obtenidos en este estudio, que enfatiza la importancia de la regulación emocional en el manejo del estrés. La Teoría de la Regulación Emocional de Gross (2002) y la Teoría de la Inteligencia Emocional de Salovey y Mayer (1990) respaldan estos resultados, señalando que la regulación emocional es esencial para manejar las demandas laborales de manera efectiva y minimizar el impacto del estrés.

Ante lo expuesto, las implicancias de este estudio abarcan tanto el ámbito teórico como el práctico. Teóricamente, contribuye al conocimiento sobre la relación entre la inteligencia emocional y el estrés laboral, reforzando la importancia de los factores emocionales en el bienestar de los trabajadores. A nivel práctico, los hallazgos pueden servir como base para el diseño de programas de capacitación en inteligencia emocional dentro de las empresas, con el fin de reducir el estrés laboral y mejorar el desempeño de los empleados. Además, los resultados pueden orientar a las organizaciones en la implementación de estrategias de gestión del talento que prioricen el desarrollo de habilidades emocionales en sus colaboradores, favoreciendo un entorno laboral más equilibrado y productivo.

Así mismo, entre las principales limitaciones de la investigación se encuentra que el estudio se centró en una única empresa de telecomunicaciones en Lima, lo que puede limitar la generalización de los resultados a otras organizaciones o sectores laborales. Asimismo, la medición de las variables se basó en la autopercepción de los participantes, lo que puede estar sujeto a sesgos en la respuesta. Futuras investigaciones podrían emplear diseños longitudinales o considerar métodos cualitativos complementarios para obtener una comprensión más profunda del fenómeno.

4.2 Conclusiones

- Existe una relación negativa, fuerte y significativa (-.891) entre la inteligencia emocional y el estrés laboral en los trabajadores de una empresa privada en Lima.
- En cuanto a la variable general de inteligencia emocional, se observó que el 53.7% de los trabajadores presentó un nivel bajo, mientras que el 33.3% se ubicó en el nivel promedio y solo un 13.0% mostró un nivel alto. Respecto a las dimensiones evaluadas, en percepción emocional, el nivel bajo predominó con un 55.6%, seguido del nivel promedio con 31.5%. En comprensión emocional, también primó el nivel bajo con un 50.0%, mientras que el 35.2% se situó en el nivel promedio. Finalmente, en regulación emocional, el nivel bajo fue el más frecuente con un 55.6%, mientras que el promedio alcanzó el 30.6%.
- En cuanto a la variable de estrés laboral, el 41.7% de los trabajadores se encuentra en un nivel promedio, mientras que el 39.8% presenta un nivel alto. Solo el 18.5% de los trabajadores mostró un nivel bajo de estrés. Analizando las dimensiones, en superiores, cohesión grupal y políticas, el nivel alto predomina con 46.3%, mientras que el 37.0% se encuentra en el nivel promedio. En la dimensión de competitividad y organización, el nivel alto es aún más pronunciado, alcanzando un 50.9%, seguido del nivel promedio con 35.2%.
- Se encontró una relación negativa, fuerte y significativa entre la percepción emocional y el estrés laboral en los trabajadores de una empresa privada de Lima ($r = -0.782$, $p = 0.000$). De manera similar, se encontró una correlación

negativa fuerte entre la percepción emocional y la dimensión superiores, cohesión grupal y políticas ($r = -0.765$, $p = 0.000$). Además, la competitividad y organización también presentó una relación negativa significativa con la percepción emocional ($r = -0.778$, $p = 0.000$).

- Se halló una relación negativa, fuerte y significativa entre la comprensión emocional y el estrés laboral en los trabajadores de una empresa privada de Lima ($r = -0.901$, $p = 0.000$). Asimismo, se encontró una correlación negativa significativa entre la comprensión emocional y la dimensión superiores, cohesión grupal y políticas ($r = -0.765$, $p = 0.000$) De igual manera, la competitividad y organización presentó una relación negativa fuerte con la comprensión emocional ($r = -0.897$, $p = 0.000$).
- Se encontró una relación negativa, fuerte y significativa entre la regulación emocional y el estrés laboral en los trabajadores de una empresa privada de Lima ($r = -0.703$, $p = 0.000$). Además, se encontró una correlación negativa muy fuerte entre la regulación emocional y la dimensión superiores, cohesión grupal y políticas ($r = -0.876$, $p = 0.000$). Del mismo modo, la competitividad y organización mostró una correlación negativa muy fuerte con la regulación emocional ($r = -0.896$, $p = 0.000$).

Referencias

- Abrigo, S. y Cerazo, C. (2022). Inteligencia emocional en policías de tercera de una comisaría de Lima-Norte durante la primera ola del covid 19. Lima, Perú: Universidad Privada del Norte. [chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgclefindmkaj/https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/30462/Abrigo%20Campos%2c%20Sheyla%20Maria%20-%20Cerazo%20Ramos%2c%20Camila.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/30462/Abrigo%20Campos%2c%20Sheyla%20Maria%20-%20Cerazo%20Ramos%2c%20Camila.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Agencia Europea de Seguridad y Salud en el Trabajo (2002). El estrés relacionado con el trabajo. Luxemburgo: Oficina de Publicaciones Oficiales de las Comunidades Europeas, 2005 ISBN 92-95007-88-3. [chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgclefindmkaj/https://osha.europa.eu/sites/default/files/Informe_-_El_estres_relacionado_con_el_trabajo.pdf](https://osha.europa.eu/sites/default/files/Informe_-_El_estres_relacionado_con_el_trabajo.pdf)
- Aliaga, J. y Priale, N. (2024). Estrés laboral y clima organizacional en los colaboradores de una empresa concesionaria de alimentos, Huancayo, 2023. [chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgclefindmkaj/https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/15107/11/IV_FHU_501_TE_Aliaga_Priale_2024.pdf](https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/15107/11/IV_FHU_501_TE_Aliaga_Priale_2024.pdf)
- Aparcana, D. (2022). Inteligencia emocional y estrés laboral en enfermeros de un hospital estatal de Cañete. Lima, 2022. https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCVV_3e648ccbe1d770db5d8364546cde5c26
- Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2007). *The job demands-resources model: State of the art*. Journal of Managerial Psychology, 22(3), 309-328. <https://doi.org/10.1108/02683940710733115>

- Bar-On, R. (2006). The Bar-On Emotional Quotient Inventory (EQ-i): A test of emotional intelligence. Toronto: Multi-Health Systems Inc.
- Berrocal, E. y Meléndez, G. (2022). Inteligencia emocional y estrés laboral en los trabajadores de la Municipalidad distrital de Carmen Alto – Ayacucho, 2022. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/104560?show=full>
- Berrocal, P. (2022). La inteligencia emocional como fundamento de la educación emocional. <http://ri.iberomexico.mx/handle/iberomexico/6043>
- Bojórquez, I. y Moroyoqui, G. (2020). Relación entre inteligencia emocional percibida y ansiedad en estudiantes universitarios. *Revista Espacios*, 41(13), 55–64. <https://www.revistaespacios.com/a20v41n13/a20v41n13p07.pdf>
- Buitrago, L., Barrera, M., Plazas, L. y Chaparro, C. (2021). Estrés laboral: una revisión de las principales causas consecuencias y estrategias de prevención. Vol. 8 Núm. 2. <https://revistasdigitales.uniboyaca.edu.co/index.php/rs/article/view/553>
- Buitrago-Orjuela, L., Barrera-Verdugo, M., Plazas-Serrano, L., & Chaparro-Penagos, C. (2021). Estrés laboral: una revisión de las principales causas consecuencias y estrategias de prevención. *Revista Investigación en Salud Universidad de Boyacá*, 8(2), 131-146. <https://revistasdigitales.uniboyaca.edu.co/index.php/rs/article/view/553/628>
- Cámara de Comercio de Lima (2021). Informe de las empresas. <chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://apps.camaralima.org.pe/RepositorioAPS/0/0/par/EDICION936/LACAMARA936.pdf>

- Cassaretto, M., Martínez, P., Tavera, M. y Salim, A. (2024). The role of personal variables, engagement and burnout. <https://cris.pucp.edu.pe/es/publications/university-personnel-health-the-role-of-personal-variables-engage>
- Cooper, C. L., Sloan, S. J., & Williams, S. (2001). *Organizational Stress: A Review and Critique of Theory, Research, and Applications*. Sage Publications.
DOI: [10.4135/9781446220957.n2](https://doi.org/10.4135/9781446220957.n2)
- Díaz, M. (2023). Estrés laboral e inteligencia emocional en conductores de transporte en la empresa ETUL 4 S.A. Lima, Perú: Universidad Privada del Norte. <chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/35771/Diaz%20Estrella%2c%20Mariaelena.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
- Dueñas, M. (2002). Importancia de la inteligencia emocional: un nuevo reto para la orientación educativa. <chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.redalyc.org/pdf/706/70600505.pdf>
- Extremera, N. y Fernández-Berrocal, P. (2006). Inteligencia emocional, calidad de las relaciones interpersonales y empatía en estudiantes universitarios. *Clínica y Salud*, 15, 117-137.
- Galindo, I. (2018). Inteligencia emocional y estrés laboral en trabajadores de una empresa textil en Atlacomulco. <http://ri.uaemex.mx/handle/20.500.11799/99597>
- Galvez, M. (2023). Estrés laboral e inteligencia emocional en los licenciados de enfermería del servicio de emergencia, en un hospital nacional, 2022. Lima, Perú: Universidad Norbert Wiener. <chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/35771/Galvez%20M.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

[extension://efaidnbmnnnibpcajpcglelefindmkaj/https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/8570/T061_44951717_S.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/8570/T061_44951717_S.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

García, C. (2020). La inteligencia emocional en el desarrollo de la trayectoria académica del universitario. *Revista Cubana de Educación Superior*, 39(2). Epub 01 de agosto de 2020. Recuperado en 23 de marzo de 2025, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0257-43142020000200015&lng=es&tlng=es.

Goleman, D. (1995). *Emotional intelligence*. New York: Bantam Books. Traducción italiana: *Intelligenza Emotiva*. Milano: Rizzoli, 1996.

Goleman, D. (1999). *Emotional intelligence: Issues in paradigm building*. In: C. Chernis & D. Goleman (eds.), *The emotional intelligence workplace*. San Francisco: Jossey-Bass.

Goleman, D., Cherniss, C. (2013). *Inteligencia emocional en el trabajo: Como mejorar y seleccionar la inteligencia emocional en individuos, grupos y organizaciones*. Barcelona: Editorial Kairos.

Hernández, R., & Duana, M. (2020). *Metodología de la investigación: Técnicas y herramientas para la recolección de datos en ciencias sociales*. Editorial Académica.

Hernández, R., & Mendoza, M. (2018). *Metodología de la investigación* (6a ed.). McGraw-Hill.

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6a ed.). McGraw-Hill.

Hurtado, A., Valverde, O., Sánchez, P. y Mucha, E. (2023). Inteligencia emocional en el contexto de la educación a distancia. *Revista de Investigación en Ciencias de la Educación Volumen 7 / N° 29 / abril-junio 2023*

<https://doi.org/10.33996/revistahorizontes.v7i29.596>

Instituto Nacional De Estadística (2022). INE base de datos. Recuperado de <http://www.ine.es/inebase/index.html>

Karasek, R. A. (1979). *Job Demands, Job Decision Latitude, and Mental Strain: Implications for Job Design*. *Administrative Science Quarterly*, 24(2), 285-308.

<https://doi.org/10.2307/2392498>

Lazarus, R. S., & Folkman, S. (1984). *Stress, Appraisal, and Coping*. Springer Publishing Company. DOI: [10.1007/978-1-4612-1644-9](https://doi.org/10.1007/978-1-4612-1644-9)

López, M. (2019). Relación entre el estrés laboral e inteligencia emocional en millennials de empresa privada de Lima. Lima, Perú: Universidad de Lima. chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/tream/handle/20.500.12724/8030/L%c3%b3pez_Mercedes?sequence=1&isAllowed=y

Lorenzo, D. (2021). La inteligencia emocional y el estrés en trabajadores de una multinacional. <chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://riull.ull.es/xmlui/bitstream/handle/915/24149/La%20inteligencia%20emocional%20y%20el%20estres%20en%20trabajadores%20de%20una%20multinacional.pdf?sequence=1>

<chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://riull.ull.es/xmlui/bitstream/handle/915/24149/La%20inteligencia%20emocional%20y%20el%20estres%20en%20trabajadores%20de%20una%20multinacional.pdf?sequence=1>

Luthans, F. (2002). The need for and meaning of positive organizational behavior. *Journal of Organizational Behavior*, 23(6), 695-706. <https://doi.org/10.1002/job.165>

- Maslach, C., & Leiter, M. P. (2005). Burnout: Psychological perspectives. In A. S. G. Antoniou & C. L. Cooper (Eds.), *Research companion to organizational health psychology* (pp. 152-170). Edward Elgar Publishing.
- Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2001). *Job burnout*. *Annual Review of Psychology*, 52, 397-422. <https://doi.org/10.1146/annurev.psych.52.1.397>
- Mayer, J. D., Caruso, D. & Salovey, P. (2004). “Emotional intelligence: Theory, findings, and implications”. *Psychological Inquiry*, 15, 197-215.
- Mayer, J. D., y Salovey, P. (1990). Emotional intelligence meets traditional standards for an intelligence. *Intelligence*, 27(4), 267-298. 10.1016/S0160-2896(99)00016
- Ministerio de trabajo y Promoción de Empleo. (2021). Pandemia, seguridad y salud en el trabajo. <https://www2.trabajo.gob.pe/el-ministerio-2/sector-trabajo/direccion-general-de-trabajo/boletines/boletines-2021/boletin-no-112/>
- Miranda, R. y Rodríguez, V. (2023). Inteligencia emocional y estrés laboral en trabajadores de un call center de Lima Metropolitana en el 2023. https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCVV_e21a1e032fd5fcde389037e91809e523
- Montserrat, F. (2021). Estrés laboral e inteligencia emocional relacionados con la composición corporal de trabajadores de la Universidad Aeronáutica en Querétaro. <https://ri-ng.uaq.mx/xmlui/handle/123456789/2591>
- Organización Internacional del Trabajo (2016). *Estés laboral*. Ginebra: OIT, 2016. 62 p. <chrome-extension://efaidnbmninnibpcjpcgleclfindmkaj/https://www.ilo.org/sites/default/fil>

[es/wcm5/groups/public/@americas/@ro-](https://wcm5/groups/public/@americas/@ro-)

[lima/documents/genericdocument/wcms_475146.pdf](https://wcm5/groups/public/@americas/@ro-lima/documents/genericdocument/wcms_475146.pdf)

Organización Internacional del Trabajo (OIT). (2019). *El estrés en el lugar de trabajo: Un reto para la salud pública*. Recuperado de https://www.ilo.org/global/topics/occupational-safety-and-health/WCMS_646705/lang--es/index.htm

Organización Mundial de la Salud (OMS). (2021). *Estrategia de la OMS sobre salud mental en el lugar de trabajo: Prevenir y gestionar el estrés laboral*. Recuperado de https://www.who.int/mental_health/in_the_workplace/en/

Organización Mundial de la Salud. (2022). *Salud mental en el trabajo*. <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/mental-health-at-work>

Patlan, J. (2019). ¿Qué es el estrés laboral y cómo medirlo?. *Revista Salud Uninorte*, 35(1), 156-184. Retrieved March 23, 2025, from http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-5522019000100156&lng=en&tlng=es.

Rubio, R. (2018). *El uso de la población como muestra en la investigación científica*. Editorial Universitaria.

Salinas, M. (2012). *Metodología de la investigación*. Editorial McGraw-Hill.

Salovey, P, Mayer, J. (2001). Model of Emotional Intelligence. Artículo en *Handbook of Intelligence*. Cambridge, UK: Cambridge University Press

Schutte, N. S., Malouff, J. M., Hall, L. E., Haggerty, D. J., Cooper, J. T., & Golden, C. J.

(2007). *Emotional intelligence and interpersonal relations*. Journal of Social Psychology, 137(1), 138-148. <https://doi.org/10.1080/00224549709595404>

Selye, H. (1976). *The stress of life* (Rev. ed.). McGraw-Hill.

Selye, H. (1976). *The Stress of Life*. McGraw-Hill.

Siegrist, J. (1996). *Adverse health effects of high-effort/low-reward conditions*. Journal of Occupational Health Psychology, 1(1), 27-41.
[DOI: 10.1037/1076-8998.1.1.27](https://doi.org/10.1037/1076-8998.1.1.27)

Takamura, S. (2020). Propiedades psicométricas del cuestionario estrés laboral de la OIT – OMS en colaboradores de una empresa de Piura. [chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/53477/Takamura_SIC%20-%20SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/53477/Takamura_SIC%20-%20SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Trujillo, M. y Rivas, L. (2005). Orígenes, evolución y modelos de inteligencia emocional. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales, vol. 15, núm. 25, enero-junio, 2005, pp. 924. [chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.redalyc.org/pdf/818/81802502.pdf](https://www.redalyc.org/pdf/818/81802502.pdf)

Tuapanta, D., Duque, E., & Mena, J. (2017). *Análisis de la consistencia interna de los instrumentos de medición en investigaciones sociales mediante el coeficiente alfa de Cronbach*. Revista de Investigación y Desarrollo, 12(3), 45-60.

Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (2022). El estrés laboral y su impacto en la
productividad en la empresa Alvcom.

<https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/669890>

Velásquez, J., Rose, C., Oquendo, E. y Cervera, N. (2023). Inteligencia emocional,
motivación y desarrollo cognitivo en estudiantes. Cienciamatria. Revista
Interdisciplinaria de Humanidades, Educación, Ciencia y Tecnología, 9(17), 4-35.
Epub 08 de febrero de 2024. <https://doi.org/10.35381/cm.v9i17.1120>

Matriz de consistencia

Título: Inteligencia emocional y estrés laboral en trabajadores de una empresa privada de Telecomunicaciones de Lima, 2025.

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e Indicadores				
<p>Problema General:</p> <p>¿Qué relación existe entre la inteligencia emocional y el estrés laboral de los trabajadores de una empresa privada de telecomunicaciones de Lima, 2025?</p> <p>Problemas específicos:</p> <p>¿Qué relación existe entre la dimensión <i>percepción</i> de la inteligencia emocional y las dimensiones (a.</p>	<p>Objetivo General:</p> <p>Analizar la relación entre la inteligencia emocional y el estrés laboral de los trabajadores de una empresa privada de telecomunicaciones de Lima, 2025.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>Identificar la relación entre la dimensión <i>percepción</i> de la</p>	<p>Hipótesis General:</p> <p>Existe una relación significativa entre la inteligencia emocional y el estrés laboral de los trabajadores de una empresa privada en Lima, 2025.</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <p>Existe una relación significativa entre la dimensión <i>percepción</i> y las dimensiones (a.</p>	Variable 1: Inteligencia emocional				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles
			Inteligencia Emocional	Percepción emocional Comprensión emocional Regulación emocional	1,2,3,4,5,6,7,8 9,10,11,12,13,14,15,16 17,18,19,20,21,22,23,24	<p>Escala Ordinal Likert</p> <p>Nada de acuerdo (1 punto), Algo de acuerdo (2 puntos), Bastante de acuerdo (3 puntos), Muy de acuerdo (4 puntos) y Totalmente de acuerdo (5 puntos).</p>	<p>1. Bajo 2. Promedio 3. Alto</p>

			Variable 2: Estrés laboral				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles
Superiores, Cohesión Grupal y Políticas y b. Competitividad y Organización) del estrés laboral de los trabajadores de una empresa privada de telecomunicaciones de Lima, 2025?	inteligencia emocional y las dimensiones (a. Superiores, Cohesión Grupal y Políticas y b. Competitividad y Organización) del estrés laboral de los trabajadores de una empresa privada de telecomunicaciones de Lima, 2025.	Superiores, Cohesión Grupal y Políticas y b. Competitividad y Organización) del estrés laboral de los trabajadores de una empresa privada de telecomunicaciones de Lima, 2025.	Estrés laboral	Superiores, Cohesión Grupal y Políticas	5,6,7,8,9,10,11,13,15,16,17,18,19,20,	Nunca (1 punto), Raras veces (2 puntos), Ocasionalmente (3 puntos), Algunas veces (4 puntos), Frecuentemente (5 puntos), Generalmente (6 puntos) y Siempre (7 puntos).	Bajo Promedio Alto
¿Qué relación existe entre la dimensión <i>comprensión</i> de la inteligencia emocional y las dimensiones (a. Superiores, Cohesión Grupal y Políticas y b. Competitividad y Organización) del estrés laboral de los trabajadores de una empresa privada de telecomunicaciones de Lima, 2025?	Establecer la relación entre la dimensión <i>comprensión</i> de la inteligencia emocional y las dimensiones (a. Superiores, Cohesión Grupal y Políticas y b. Competitividad y Organización) del estrés laboral de los trabajadores de una empresa privada de	Existe una relación significativa entre la dimensión <i>comprensión</i> y las dimensiones (a. Superiores, Cohesión Grupal y Políticas y b. Competitividad y Organización) del estrés laboral de los trabajadores de una empresa privada de telecomunicaciones de Lima, 2025.		Competitividad y Organización	1,2,3,4,.12,14,21,22,23		

<p>¿Qué relación existe entre la dimensión <i>regulación</i> de la inteligencia emocional y las dimensiones (a. Superiores, Cohesión Grupal y Políticas y b. Competitividad y Organización) del estrés laboral de los trabajadores de una empresa privada de telecomunicaciones de Lima, 2025?</p>	<p>telecomunicaciones de Lima, 2025.</p> <p>Determinar la relación entre la dimensión <i>regulación</i> de la inteligencia emocional y las dimensiones (a. Superiores, Cohesión Grupal y Políticas y b. Competitividad y Organización) del estrés laboral de los trabajadores de una empresa privada de telecomunicaciones de Lima, 2025.</p>	<p>Existe una relación significativa entre la dimensión <i>regulación</i> y las dimensiones (a. Superiores, Cohesión Grupal y Políticas y b. Competitividad y Organización) del estrés laboral de los trabajadores de una empresa privada de telecomunicaciones de Lima, 2025.</p>					
--	---	--	--	--	--	--	--

Anexo 2: Operacionalización de variables

Variable 1:		Inteligencia Emocional		
Dimensión	Indicadores	Ítems	Instrumento	Escala de Medición
Percepción emocional	<ul style="list-style-type: none"> Habilidad para comprender las emociones Reconocimiento de emociones Identificación de los sentimientos 	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8	TMMS-24 (Trait Meta-Mood Scale).	Likert de 5 puntos (1 = Nada de acuerdo, 5 = Totalmente de acuerdo)
comprensión emocional	<ul style="list-style-type: none"> Asimilar emociones Discriminar emociones Percepción de emociones 	9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16		
Regulación emocional:	<ul style="list-style-type: none"> Manejo de emociones Reparación de estados de ánimo negativos 	17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24		
Variable 2:		Estrés Laboral		
Dimensión	Indicadores	Ítems	Instrumento	Escala de Medición
Superiores, cohesión grupal y políticas	<ul style="list-style-type: none"> Relaciones con los superiores Claridad en las políticas organizacionales 	5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 13, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 24, 25	Estrés labora OIT-OMS	Likert de 7 puntos (1 = Nunca, 7 = Siempre)
Competitividad y organización	<ul style="list-style-type: none"> Organización de tareas Carga laboral 	1, 2, 3, 4, 12, 14, 21, 22, 23		

Anexo 3: Instrumentos empleados

Escala Inteligencia Emocional TMMS-24

A continuación, encontrará algunas afirmaciones sobre emociones y sentimientos. Lea atentamente cada frase e indica el grado de acuerdo o desacuerdo con respecto a las mismas. Señala con una “X” la respuesta que más se aproxima a tus preferencias.

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

No emplee mucho tiempo en cada respuesta.

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

N ^a	Afirmaciones	1	2	3	4	5
1	Presto mucha atención a los sentimientos.					
2	Normalmente me preocupo mucho por lo que siento.					
3	Normalmente dedico tiempo a pensar en mis emociones.					
4	Pienso que merece la pena prestar atención a mis emociones y estado de ánimo.					
5	Dejo que mis sentimientos afecten a mis pensamientos.					
6	Pienso en mi estado de ánimo constantemente.					
7	A menudo pienso en mis sentimientos.					
8	Presto mucha atención a cómo me siento.					
9	Tengo claros mis sentimientos.					
10	Frecuentemente puedo definir mis sentimientos.					
11	Casi siempre sé cómo me siento.					

12	Normalmente conozco mis sentimientos sobre las personas.					
13	A menudo me doy cuenta de mis sentimientos en diferentes situaciones.					
14	Siempre puedo decir cómo me siento.					
15	A veces puedo decir cuáles son mis emociones.					
16	Puedo llegar a comprender mis sentimientos.					
17	Aunque a veces me siento triste, suelo tener una visión optimista.					
18	Aunque me sienta mal, procuro pensar en cosas agradables.					
19	Cuando estoy triste, pienso en todos los placeres de la vida.					
20	Intento tener pensamientos positivos, aunque me sienta mal.					
21	Si doy demasiadas vueltas a las cosas, complicándolas, trato de calmarme.					
22	Me preocupo por tener un buen estado de ánimo.					
23	Tengo mucha energía cuando me siento feliz.					
24	Cuando estoy enfadado intento cambiar mi estado de ánimo.					

Cuestionario de estrés laboral – OIT-OMS

Para cada ítem se debe indicar con qué frecuencia la condición descrita es una fuente actual de estrés, anotando el número que mejor la describa. Por lo tanto, lea atentamente cada ítem y responda con un valor: 1 nunca, 2 raras veces, 3 ocasionalmente, 4 algunas veces, 5 frecuentemente, 6 generalmente, 7 siempre.

Se le pide responder con veracidad, el cuestionario es anónimo.

Ítems	Respuesta
1. La gente no comprende la misión y metas de la organización.	
2. La forma de rendir informes entre superior y subordinado me hace sentir presionado.	
3. No estoy en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo.	
4. El equipo disponible para llevar a cabo el trabajo a tiempo es limitado.	
5. Mi supervisor no da la cara por mí ante los jefes.	
6. Mi supervisor no me respeta.	
7. No soy parte de un grupo de trabajo de colaboración estrecha.	
8. Mi equipo no respalda mis metas profesionales.	
9. Mi equipo no disfruta de estatus o prestigio dentro de la organización.	
10. La estrategia de la organización no es bien comprendida.	
11. Las políticas generales iniciadas por la gerencia impiden el buen desempeño.	
12. Una persona a mi nivel tiene poco control sobre el trabajo.	
13. Mi supervisor no se preocupa de mi bienestar personal.	
14. No se dispone de conocimiento técnico para seguir siendo competitivo	

15. No se tiene derecho a un espacio privado de trabajo.	
16. La estructura formal tiene demasiado papeleo.	
17. Mi supervisor no tiene confianza en el desempeño de mi trabajo.	
18. Mi equipo se encuentra desorganizado.	
19. Mi equipo no me brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes.	
20. La organización carece de dirección y objetivo.	
21. Mi equipo me presiona demasiado.	
22. Me siento incómodo al trabajar con miembros de otras unidades de trabajo.	
23. Mi equipo no me brinda ayuda técnica cuando es necesario.	
24. La cadena de mando no se respeta.	
25. No se cuenta con la tecnología para hacer un trabajo de importancia.	

Anexo 4: Prueba de normalidad*Prueba de Kolmogorov-Smirnov*

	Inteligencia Emocional	Estrés Laboral
N	107	107
Estadístico de prueba	.483	.539
Sig. asintótica(bilateral)	.000 ^c	.000 ^c

Anexo 5: Confiabilidad de los instrumentos

Estadísticas de fiabilidad de**Inteligencia emocional**

Alfa de Cronbach	N° de Elementos
0.934	24

Estadísticas de fiabilidad de Estrés**Laboral**

Alfa de Cronbach	N° de Elementos
0.897	25

Anexo 6: Consentimiento informado

Inteligencia emocional y Estrés Laboral en trabajadores de una empresa privada de telecomunicaciones en Lima.

Estimado(a) participante:

Se te invita a participar en un estudio de investigación cuyo propósito es analizar la relación entre la inteligencia emocional y el estrés laboral en trabajadores de una empresa privada de telecomunicaciones en Lima, 2025.

Por favor, lee atentamente las siguientes instrucciones:

- * Tu participación es completamente **anónima** y **confidencial**.
- * El tiempo estimado para completar el cuestionario es de aproximadamente 15 minutos.
- * Todos los datos recopilados se tratarán de manera confidencial y se utilizarán únicamente con fines de investigación.
- * Tu nombre y cualquier información que pueda identificarte no se incluirá en el informe final del estudio.

Gracias por tu tiempo y cooperación.

kbriones2020@gmail.com [Cambiar cuenta](#)



No compartido

* Indica que la pregunta es obligatoria

Según lo mencionado previamente, ¿te gustaría participar en el estudio de investigación? *

Sí

No