

# **FACULTAD DE NEGOCIOS**

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN

## **“INTELIGENCIA EMOCIONAL Y ESTRÉS LABORAL EN LOS COLABORADORES DEL ÁREA DE VENTAS EN UNA BOTICA DE LIMA, 2022”**

Tesis para optar al título profesional de:

**Licenciada de Administración**

**Autoras:**

Liliana Noemi Espinoza Perales  
Ivette Dennise Rodriguez Mendoza

**Asesor:**

Mg. Daniel Amadeo Robles Fabián  
<https://orcid.org/0000-0002-1975-4406>

Lima – Perú

2023

**JURADO EVALUADOR**

Jurado 1 Presidente(a)	LUIS EDGAR TARMEÑO BERNUY	<b>09958001</b>
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 2	JORGE NELSON MALPARTIDA GUTIERREZ	<b>10400346</b>
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 3	OSCAR GUILLERMO CHICCON MENDOZA	<b>08478538</b>
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

## INFORME DE SIMILITUD

### Tesis

#### INFORME DE ORIGINALIDAD



#### FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	<b>repositorio.ucv.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>10%</b>
<b>2</b>	<b>hdl.handle.net</b> Fuente de Internet	<b>4%</b>
<b>3</b>	<b>repositorio.continental.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>2%</b>
<b>4</b>	<b>ri.uaemex.mx</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>5</b>	<b>dspace.unach.edu.ec</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>6</b>	<b>repositorio.autonoma.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>7</b>	<b>www.slideshare.net</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>

## **DEDICATORIA**

A Dios por ser la luz incondicional y permitirnos realizar el deseo de nuestra formación profesional, por ser nuestro principal apoyo en los momentos complicados, brindándonos apoyo paciencia y sabiduría para no desfallecer en el camino.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a la Institución por habernos brindado un espacio donde impartimos conocimientos como también a nuestros docentes que han colaborado en otorgarnos las facilidades de obtener más conocimientos para continuar nuestra carrera profesional.

## Tabla de contenido

JURADO EVALUADOR	2
INFORME DE SIMILITUD	3
DEDICATORIA	4
AGRADECIMIENTO	5
TABLA DE CONTENIDO	6
ÍNDICE DE TABLAS	7
ÍNDICE DE FIGURAS	8
RESUMEN	9
ABSTRACT	10
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	11
<b>1.1. Realidad problemática</b>	<b>11</b>
<b>1.2. Formulación del problema</b>	<b>28</b>
<b>1.3. Objetivos</b>	<b>28</b>
<b>1.4. Hipótesis</b>	<b>29</b>
CAPÍTULO II: METODOLOGÍA	30
CAPÍTULO III: RESULTADOS	36
CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	51
REFERENCIAS	56
ANEXOS	1

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1.</b> Matriz de Operacionalización de Variables .....	33
<b>Tabla 2.</b> Distribución de frecuencias de la variable del Inteligencia Emocional .....	37
<b>Tabla 3.</b> Descripción de resultados de la dimensión Atención.....	38
<b>Tabla 4.</b> Descripción de resultados de la dimensión Claridad .....	39
<b>Tabla 5.</b> Descripción de resultados de la dimensión Reparación .....	40
<b>Tabla 6.</b> Distribución de frecuencias de la variable Estrés Laboral .....	41
<b>Tabla 7.</b> Descripción de resultados de la dimensión Laboral.....	42
<b>Tabla 8.</b> Descripción de resultados de la dimensión social.....	43
<b>Tabla 9.</b> Descripción de resultados de la dimensión Relacional .....	44
<b>Tabla 10.</b> Prueba de normalidad .....	46
<b>Tabla 11.</b> Rango de Correlación de Pearson .....	47
<b>Tabla 12.</b> Correlaciones entre las variables inteligencia emocional y estrés laboral .....	47
<b>Tabla 13.</b> Correlaciones entre atención de las emociones y el estrés laboral .....	48
<b>Tabla 14.</b> Correlaciones entre la claridad en las emociones y el estrés laboral .....	49
<b>Tabla 15.</b> Correlación de la Reparación de las emociones y el Estrés Laboral .....	50

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1.</b> Colaboradores encuestados .....	36
<b>Figura 2.</b> Rango de edades de los colaboradores encuestados .....	37
<b>Figura 3.</b> Distribución de frecuencias de la variable inteligencia emocional .....	38
<b>Figura 4.</b> Descripción del resultado de la dimensión Atención .....	39
<b>Figura 5.</b> Descripción del resultado de la dimensión Claridad .....	40
<b>Figura 6.</b> Descripción del resultado de la dimensión Reparación .....	41
<b>Figura 7.</b> Descripción del resultado de la Variable Estrés Laboral .....	42
<b>Figura 8.</b> Descripción del resultado de la dimensión Laboral.....	43
<b>Figura 9.</b> Descripción del resultado de la dimensión Social .....	44
<b>Figura 10.</b> Descripción del resultado de la dimensión Relacional .....	45

## RESUMEN

El objetivo de esta investigación es determinar si existe relación entre la inteligencia emocional y el estrés laboral en los colaboradores del área de ventas en una botica de Lima, 2022. El enfoque Metodológico que tiene este trabajo es cuantitativo con diseño no experimental, de corte transversal, de alcance correlacional. La técnica fue la encuesta, con una población de 25 colaboradores del área de ventas de la botica. El instrumento fue el cuestionario, para la variable de Inteligencia Emocional con 24 preguntas, y el cuestionario de la variable Estrés Laboral con 25 preguntas. Para procesar los datos estadísticos de resultados descriptivo e inferenciales se usaron el programa de estadístico SPSS versión 29, donde nos dio el resultado con el R Pearson, que muestra un nivel de significancia de  $p_{\text{valor}} = 0,021$ . Entonces se concluyó que al tener un nivel de confianza del 95% con un margen de error estadístico de 0,05 nos arrojó la significancia menor valor requerido, es así que podemos indicar que sí existe relación positiva de grado de correlación medio con 0,460 entre la Inteligencia Emocional y el estrés laboral en trabajadores del área de ventas de una botica en Lima. Por lo tanto, se consideró que mientras el personal no deje que sus sentimientos afecten sus pensamientos y comprenda sus emociones, esto se debería a una buena inteligencia emocional.

### **PALABRAS CLAVES:**

Inteligencia, estrés, Inteligencia emocional, estrés laboral, emociones, producción laboral

## ABSTRACT

The objective of this project is to determine if there is a relationship between emotional intelligence and work stress in employees of the sales area in a drugstore in Lima, 2022. The Methodological approach of this work is quantitative with a non-experimental cross-sectional methodology of correlational scope. We took a survey of a population of 25 collaborators from the sales area that works in the pharmacy. The Emotional Intelligence variable questionnaire consists of 24 questions, and the Work Stress variable questionnaire consists of 25 questions. To process the statistical data of descriptive and inferential results, we used the statistical program SPSS version 29, where it gave us the result with the R Pearson, which shows a significance level of  $p\_value = 0,021$ . Then we can conclude that having a confidence level of 95% with a statistical error margin of 0,05 gave us the lowest required value significance, then, we can indicate that there is a positive relationship with a mean degree of correlation of 0,460 between Intelligence Emotional and work stress in workers in the sales area of a drugstore in Lima. Therefore, we must consider that as long as the staff do not let their feelings affect their thoughts and understand their emotions, this is due to good emotional intelligence.

## KEYWORDS:

Intelligence, stress, emotional intelligence, work stress, emotions, work production

## CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

### 1.1. Realidad problemática

La investigación sobre el estrés laboral y la inteligencia emocional tiene una connotación de suma importancia en estos tiempos del mundo empresarial ya que la eficiencia de la productividad implica la buena condición del ser humano. Es por ello, que las empresas apuntan al bienestar de sus colaboradores para que obtengan óptimos resultados y con ello ser pioneros dentro de la competencia en sus negocios. Como tenemos conocimiento, el estrés laboral es un problema social ya que es una situación a la que estamos expuestos en nuestra vida diaria y viene siendo considerado uno de los problemas de salud física y mental donde se puede ver afectada la vida laboral y personal de los colaboradores lo que puede provocar gran cantidad de ausentismo en su lugar de trabajo. Los factores pueden variar desde decisiones incorrectas de parte del colaborador, baja moral en el personal, malas decisiones de parte de la gerencia que afectan de manera indirecta al colaborador haciendo que adquirieran irritabilidad, ansiedad, problemas digestivos, trastornos cardiovasculares, problemas en la piel, etc. Aún, teniendo en cuenta lo mencionado, las empresas no le prestan atención, ni les brindan la atención adecuada. Cuando quizá pueden contrarrestarlo con algún programa preventivo. Por otro lado, con relación a la inteligencia emocional, siendo esta la habilidad y la capacidad de ser inteligentes haciendo uso de nuestras emociones, puede llevarnos a tener una vida más manejable a nivel laboral. Inclusive en todos los ámbitos y puede mejorar nuestro estado productivo al ser más eficiente. Sin embargo, le restamos importancia ya que es un tema no muy tocado ni tomado en cuenta. En muchas ocasiones la baja inteligencia emocional puede traer consecuencias como tener malas relaciones interpersonales, malos resultados en el trabajo y que este contribuya al estrés.

En cuanto la realidad problemática a nivel global, la información según la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM, 2023), señala que México es el país con mayor índice de prevalencia de estrés en su centro de trabajo a ello denominado estrés laboral. Cuando lo han segmentado por género y edad, son las mujeres con mayor índice, y las edades entre 30 y 49 años. También, indica que la situación que causa el estrés laboral es cuando el colaborador se sobre exige con actividades que van más allá de sus capacidades, de su preparación, la sobrecarga de responsabilidades, la presión laboral o el trabajo inequitativo. Podemos sumarle a ello, que en las empresas mexicanas la mala gestión de la gerencia quien para disculpar lo mencionado lo llaman retos, presión, exigencia, que, si sobrepasa los límites, da como resultado un desequilibrio y causa más estrés y este genera que se desencadene diferentes enfermedades. En la actualidad, tenemos personas que han perdido su trabajo y se sienten estresados por diferentes razones, porque ya no pueden aportar económicamente, no se sienten útiles, sienten que ya no forman parte de la sociedad laboral y entran a un estado depresivo que demanda evaluación. Por otro lado, la Organización Internacional del trabajo (OIT, 2016) indica que el estrés laboral es la respuesta física y emocional a un daño causado por un desequilibrio entre las exigencias percibidas y los recursos y capacidades percibidos de un individuo para hacer frente a esas exigencias. En nuestro país, el estrés laboral es un problema social de la salud pública que afecta al bienestar de las personas que laboran, y por supuesto, afecta la productividad del colaborador. Este problema se evidencia con las faltas consecutivas al centro laboral o retraso en las actividades de las tareas diarias en la empresa donde se labora.

Con respecto a la inteligencia emocional se indica que, no solo la coeficiencia intelectual es el canal que determina la garantía del éxito en el ámbito laboral. Si no también indica que la inteligencia emocional desempeña un rol importante dentro de una

organización. Añade a ello que, al tener inteligencia emocional ayuda a gestionar las emociones, mide cómo afrontar las diferentes situaciones de carga laboral en la empresa. Es beneficiosa para el mejor liderazgo, para reducir el estrés en los colaboradores y así obtener un mejor resultado para la productividad de las empresas (Goleman, 2010). Podemos decir que a mayor carga de inteligencia emocional será bajo el estrés, si no sabemos cómo gestionar nuestras emociones será difícil manejarlo. Por ello, cada organización necesita identificar y analizar cuál es la fuente de estrés de su personal con el fin de mantener su desempeño laboral. Además, contar con un recurso humano en óptimas condiciones. Asimismo, Patlán (2019) señala que el estrés laboral puede ser un estímulo para tener buen rendimiento en el trabajo, pero al pasar el tiempo este puede ser contradictorio porque se convierte en un factor negativo causando que las personas lleguen a deprimirse y adquirir sentimientos de culpa y fracaso.

La Realidad Problemática a nivel de unidad de investigación es porque en la botica Nueva Esperanza, se ha presentado impactos colaterales por una posible falta de inteligencia emocional además de estrés laboral, en la actualidad se ha hecho notorio por aumento en la rotación del personal, disminución de las ventas de los colaboradores y el aumento de descansos médicos por diversas enfermedades laborales como es los que sufren de migraña, gastritis, úlceras, insomnio. Esta situación se está dando de forma muy frecuente, estas causas son señales que el administrador no está sabiendo trabajar los aspectos emocionales, no está sabiendo intervenir de manera positiva en la situación de crisis de estrés que está presentando el colaborador. Lo más adecuado es identificar los estresores y trabajar en ello para saber la mejor forma de manejar el día a día dentro de la jornada laboral. Contar con inteligencia emocional nos ayuda a gestionar de forma positiva y productiva las emociones porque las que carecen de inteligencia emocional se ha observado momentos de quiebre y

frustración. En muchos casos se ha evidenciado que el administrador es la fuente de generador de estrés. Por ello, se ha visto conveniente esta investigación para saber si existe relación entre el estrés laboral y la inteligencia emocional en la botica Nueva Esperanza y de acuerdo a los resultados saber contar con personas que tengan desarrollada la habilidad de la inteligencia emocional, la inteligencia emocional es algo que se va trabajando con los años frente a una realidad estresante, es importante tener esta habilidad, esta herramienta como fortaleza de la empresa y así sacar a flote los indicadores. Ya que estas dos variables pueden influir en tema de producción y rendimiento laboral en las organizaciones a donde pertenecen.

La investigación se realizará al personal que labora en el área de ventas de la botica nueva esperanza. Ya que esta empresa está interesada en realizar este diagnóstico para poder actuar ante este problema.

Por esta razón, decidimos investigar si la inteligencia emocional tiene relación con el estrés laboral. En consecuencia, surge la siguiente pregunta: ¿Cómo se relaciona la inteligencia emocional con el estrés laboral de los colaboradores del área de ventas de una botica de Lima en el 2022? Ya que obtener respuestas de los colaboradores es importante para conocer que se encuentran en óptimas condiciones físicas y mentales para poder afrontar los problemas cotidianos que se presentan en el día a día en el área de ventas.

### **Antecedentes**

El término Inteligencia Emocional se refiere a la capacidad humana de sentir, entender, controlar y modificar estados emocionales en uno mismo y en los demás. La Inteligencia emocional no es ahogar las emociones, sino dirigir las y equilibrarlas.

También, nos permite tener la capacidad de poder concentrarnos para afrontar una situación complicada que se nos presente.

### **Antecedentes internacionales**

Según Galindo (2018) en su investigación tuvo como objetivo “Identificar la relación entre el nivel de inteligencia emocional y estrés laboral en trabajadores de una empresa textil, ubicada en la zona industrial de Atacomulco”. En su metodología de investigación, el estudio que se llevó a cabo es de alcance descriptivo y correlacional, el diseño no experimental de corte transversal, se consideró como muestra un total de 117 colaboradores para ello, utilizaron los instrumentos de TMMS-24 para inteligencia emocional y para el estrés laboral usaron el cuestionario de Estrés laboral (Job Stress Survey ; JSS) de (Spielberger y Vag 20120), Su resultado fue determinado mediante el análisis de correlación de Pearson que determino un nivel de significancias  $p\_valor < 0,01$  con grado correlación negativo débil de  $-0,210$ . Su conclusión fue que el estrés laboral tuvo una relación significativamente y negativa según la escala de significancia de inteligencia emocional. Quiere decir que los colaboradores presentan grandes índices de estrés laboral por lo tanto puedan desarrollar en menos grado su inteligencia emocional. Esto considera que el estrés laboral como aquel agente que afecta negativamente el desarrollo de la inteligencia emocional en los colaboradores.

Por su parte, Castillo y Males (2022), en su investigación tuvo como objetivo “Analizar la inteligencia emocional y el estrés laboral presentes en los profesionales de la salud del Hospital San Luis de Otavalo”. En su metodología de investigación el alcance es correlacional su diseño de investigación no experimental, de corte transversal, con un enfoque cuantitativo, se consideró como muestra total de 148 profesionales de la salud enfermeras, los instrumentos de evaluación fueron el TMMS-24 para valorar inteligencia

emocional y el cuestionario de estrés laboral de la OIT-OMS para evaluar el estrés laboral, para que finalmente concluya los resultados con la prueba estadística de Rho Spearman con un nivel de significancia con  $p\_valor = 0,037$  entonces existe correlación entre ambas variables de estudio y se observa una relación negativa de intensidad muy baja mediante el coeficiente de correlación ( $r = -0,172$ ). Lo cual podría concluir que un aumento en la inteligencia emocional estaría relacionado con la disminución del estrés laboral o viceversa.

Así mismo, Montañez (2022) tuvo como objetivo “Identificar la relación entre las dimensiones de inteligencia emocional y los factores de estrés laboral en el personal de enfermería durante la pandemia Covid 19 en el Hospital General de aguas calientes-Ecuador”. Esta investigación fue de enfoque cuantitativo de corte transversal con una población de 624 que la encuesta fue de forma aleatoria, el diseño de investigación fue de tipo no experimental. Montañez concluye en su investigación que si existe relación entre la inteligencia y el estrés laboral con un nivel de correlación de Rho Spearman  $-0,134$  y un nivel de significancia de  $p < 0,05$ .

En el estudio de Lorenzo (2021) tuvo como objetivo “Estudiar la relación entre el estrés y la inteligencia emocional en los trabajadores de una multinacional de la ferretería de Tenerife”. Se ha realizado una encuesta a 55 empleados en donde sale como resultado una correlación significativa al  $P_ < 0,05$  es decir existe correlación entre estrés e inteligencia emocional. Con el grado de correlación de  $-0,283$ . Siendo una correlación negativa donde se concluye que a mayor inteligencia emocional existe menos estrés laboral.

### **Antecedentes Nacionales**

Por otro lado, Espinoza (2022) tuvo como objetivo “Determinar la relación entre el estrés laboral e inteligencia emocional en docentes de educación primaria de Instituciones

Educativas Públicas del distrito de Tarapoto, San Martín”. La metodología aplicada fue de enfoque cuantitativo su diseño no experimental y corte transversal. El alcance de investigación es descriptivo, tuvo como población 101 docentes, sin embargo, el tamaño de la muestra fue de 42 docentes. Los instrumentos de recolección de datos usados para la Inteligencia emocional fue la Escala de Inteligencia Emocional “Trait Meta – Mood Scale” de los autores Salovey y Mayer (1995). El cuestionario de estrés laboral, es de procedencia mexicana cuya autora es Angélica Irene Hernández Gonzáles. En los resultados de la correlación de las variables de la inteligencia emocional con el estrés laboral se obtuvo una significación de ( $p=.021$ ) con un coeficiente de correlación negativo 0,356. Se evidencia la relación inversamente proporcional entre las variables Estrés Laboral e Inteligencia Emocional donde concluye que la relación entre ambas variables es significativa e inversa. Esto indica que en cuanto se presenten niveles altos de inteligencia emocional, se presentaran niveles bajos de estrés laboral.

Por otro lado, Abanto et al. (2020) tuvieron como objetivo “Determinar la relación entre inteligencia emocional y estrés laboral en los conductores de servicio de taxi especial de Trujillo”. La metodología fue de tipo aplicada de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental y corte transversal, tuvo como población 45 personas, hicieron uso del MS Excel y en el software estadístico SPSS versión 26, en los resultados de la correlación de las dimensiones de la inteligencia emocional con el estrés laboral de los conductores fue de mayor Significancia, el resultado de la prueba de correlación de Rho de Spearman se relacionan significativamente por encontrarse una significancia de  $p < 0,05$ , además de obtener un coeficiente de correlación de 0,335, lo que representa una relación positiva media. Concluye que la inteligencia emocional se relaciona de manera significativa con el estrés laboral, presentando un coeficiente de Rho de Spearman de 0,025 siendo menor a 0,05.

Además, Cordero y De la Cruz (2022) tuvieron como “Objetivo de este estudio establecer la relación entre la Inteligencia Emocional y estrés laboral en los trabajadores de la Red Salud Ilo, 2021”. Tuvo un tipo de investigación básica, de diseño no experimental, de alcance descriptiva, su metodología de investigación de alcance correlacional de corte transversal con un enfoque cuantitativo, se consideró como muestra total de participantes un total de 102 colaboradores de ambos sexos, para la inteligencia emocional utilizaron el instrumento del Cuestionario I-CE Bar-On Emotional Quotient Inventory; escala de medición de tipo Likert, y para el estrés laboral hicieron uso de cuestionario de evaluación de estrés laboral OIT-OMS. la población son todos los trabajadores de la Red Salud Ilo y cuenta con un aproximado de 1000 trabajadores en donde tomaron la muestra de estudio constó de 101 colaboradores. La prueba de normalidad Rho de Spearman Sig. Bilateral se observa que no existe correlación entre Inteligencia Emocional y Estrés Laboral ( $p > 0,05$ ) Por tal motivo se rechazó la hipótesis de investigación y se aceptó la hipótesis nula y en su conclusión indica que no se halló correlación entre las variables de estudio por tal motivo se admite la hipótesis nula ( $p > 0,557$ ).

Por otro lado, Según Eyzaguirre y Tipacti (2021) en su investigación tuvo como objetivo general “Determinar la relación entre la Inteligencia emocional y estrés laboral en el personal de recursos humanos en una clínica de salud ocupacional Ica”. Su diseño de investigación fue no experimental de alcance descriptivo, correlacional de corte transversal con un enfoque cuantitativo, se consideró como población de 100 trabajadores, la técnica que se utilizaron en esta investigación fue la encuesta, los instrumentos que se utilizaron los cuestionarios de escala de estrés laboral de la OIT-OMS y el Trait Meta-Mood Scale 24 (TMMS), la relación entre inteligencia emocional y estrés laboral a razón su la naturaleza usaron la prueba estadística  $\chi^2$ , donde con un p valor =0,005 se

estableció relación significativa y una magnitud de asociación de nivel medio (0,275). De igual forma aquellos trabajadores que tuvieron un estrés laboral medio, también presentaron una inteligencia emocional adecuada  $\chi^2=15,049$   $p=0,005$   $V$  de Cramer=0,275. Donde de una muestra de 100 individuos en una clínica de salud ocupacional hubo relación significativa directa y baja entre la inteligencia emocional y estrés laboral. Esta asociación demuestra que en aquellos individuos donde el estrés laboral es elevado la inteligencia emocional tiende a ser baja.

Asimismo, Rodríguez (2021) en su investigación, tuvo como objetivo “Determinar la relación entre Inteligencia emocional y estrés laboral en trabajadores del área de logística de una institución policial en Lima”. La metodología de estudio fue cuantitativa, con diseño no experimental, de alcance correlacional y corte transversal, la muestra fue de 147 trabajadores del área logística, se utilizó técnica de encuesta. El instrumento utilizado fue la Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS, para la Inteligencia emocional el cuestionario TMMS-24 de Salovey y Mayer (1995).

En la prueba paramétrica de Rho Pearson aplicado a las variables inteligencia emocional y estrés laboral, se evidenció la existencia de una relación significativa entre las variables al presentar una significancia o p-valor  $< 0,05$ . De tal manera, el grado o fuerza de relación existente entre ambas variables fue de -0,398, registrándose una relación regular inversa. A partir de ello, se establece que los trabajadores al presentar una baja inteligencia emocional esto se refleja en un alto nivel de estrés laboral.

Al existir una inteligencia emocional deficiente, los trabajadores del área de logística de una institución policial tendrán un elevado estrés laboral, es decir mientras el personal deje que sus sentimientos afecten sus pensamientos y no comprendan sus

sentimientos entonces su nivel de estrés laboral aumentará por las diversas condiciones laborales dentro de la institución.

### **Justificación Teórica**

La inteligencia emocional y el estrés laboral son variables que hoy en día son de interés general como también de interés en lo organizacional, ya que mucho depende la estabilidad emocional de las personas para el desarrollo y producción de las actividades. Al respecto, García-Ancira (2020) señala lo siguiente: “Una persona con IE consigue manejar las emociones negativas con facilidad, lo que le más posibilidades de alcanzar la felicidad. Además, al tener habilidades empáticas logra una mejor y mayor capacidad para relacionarse con otras personas” (p. 6). Es importante conocer si la inteligencia emocional tiene relación con el estrés laboral y qué tanto afecta el desempeño laboral. Además, tiene un aporte teórico en enseñar cómo se relaciona ambas variables en un contexto organizacional. Por lo tanto, es imprescindible expandir conocimiento para obtener métodos de manejo de la Inteligencia emocional y prevención del estrés laboral.

### **Justificación Práctica**

Encontrar la relación entre la inteligencia emocional y el estrés laboral, en esta investigación en particular, tiene un aporte práctico, ya que la investigación que estamos llevando a cabo permite tener los alcances de conocer el nivel o grado que afecta en la salud de un colaborador del área de ventas de una botica de Lima en las tareas o responsabilidades dentro del campo laboral y poder dar sugerencias para contrarrestar el estrés laboral y promover mejor desarrollo de la inteligencia emocional de cada integrante.

### **Justificación Social**

Con esta investigación se espera que la inteligencia emocional y el estrés laboral contribuya en elevar la importancia que las empresas otorgan a temas de habilidades blandas y a la salud mental en la sociedad. Promoviendo la evaluación y el diagnóstico de ambas variables y así tomar acciones con respecto al tema y en consecuencia obtener impacto positivo en el rendimiento y producción de la botica en servicio a la comunidad.

### **Justificación Metodológica**

El estudio de esta investigación es no experimental, ya que no manipulamos los datos para obtener resultados, es de nivel de investigación relacional porque buscamos la relación o correlación entre las variables de estudio como es la inteligencia emocional y el estrés laboral y tomando como unidad de investigación a los colaboradores de una botica de Lima.

### **Bases Teóricas**

#### **Inteligencia emocional**

Al respecto, Goleman (2010) indica que la Inteligencia emocional (IE) es la base del éxito y bienestar de las personas, es saber reconocer nuestros sentimientos y ser empáticos con los demás que existen factores que intervienen junto a la IE desde la educación en la familia y la salud. También señala que cada uno nacimos con temperamentos diferentes hasta similares, quiere decir que la IE destaca como dominio blando sobre el Coeficiente Intelectual (CI).

Desde la perspectiva organizacional, se puede decir que el rendimiento productivo no solo se basa en conocimiento técnico sino también en manejar las emociones y cómo gestionarlas. Tiene que ver con las habilidades personales, no es un tema que uno aprende en el colegio o en la academia. Se centra en la práctica diaria de tus acciones. Cómo te manejas a ti mismo y tus relaciones interpersonales. Se puede agregar que tiene cuatro partes:

La conciencia de uno mismo (saber lo que sientes), gestionarse a uno mismo (ser capaz de cumplir tus metas, controlar los pensamientos perturbadores), ser empáticos (ser capaces de entender el punto de vista de la otra persona), manejar bien las relaciones (colaborar, comunicarse). Cada emoción es un mensaje importante donde tiene su momento y su lugar (Goleman, 2018).

Para Goleman, la IE es mucho más importante que el CI, al respecto indica lo siguiente: “Una competencia para un puesto de trabajo todos postulan con un CI determinado y tener mayor rango de CI no te hace marcar la diferencia entre muchos postulantes. Sin embargo, marca la diferencia el tener una IE con nivel elevado”. En otro libro, Goleman justifica su punto de vista indicando que la IE está más allá de entender los aspectos cognitivos, que el Cociente Emocional (CE) no se opone al CI. Si no que ambos se complementan. La CE, muestra el lado afectivo, la empatía, muestra la capacidad de dirigirnos con efectividad hacia los demás y a nosotros mismo como también saber conectar con nuestras emociones.

Por su parte, Hernandez y Dickinson (2014) dicen que según Bar-On la inteligencia emocional es la capacidad de reconocer y gestionar las emociones, adaptarse al cambio, tener facilidad para resolver problemas de carácter personal e interpersonal. Entonces podemos decir que la inteligencia emocional es una herramienta que permite autogestionar, controlar las emociones para poder direccionarse por una vía que ayude a hacer frente las dificultades. Asimismo, señala que según Salovey y Mayer (1997) la inteligencia emocional “es una habilidad para percibir, comprender, regular y utilizar las emociones de manera adaptativa para la propia persona y en su relación con los demás”. Entonces podemos decir que la IE, es una habilidad porque intuitivamente ayuda identificar de manera acertada las emociones que expresan las otras personas como también la habilidad de controlar las emociones y

sentimientos de uno mismo y comprender las emociones de los demás. Ahora, la controversia de si el ser humano nace con inteligencia emocional o este lo adquiere a lo largo de su vida es un tema que según Salovey y Mayer, sigue en investigación. Sin embargo, Goleman, indica que podemos adquirirla y mucho mejor si es en la edad adulta.

Según Extremera y Fernández (2004) las dimensiones de la Inteligencia Emocional de Mayer y Salovey desarrollaron una medida que está basada en 48 Ítems (p. 74). Sin embargo, fue reducida a 24 ítems, porque se trata de recolectar datos del aspecto de IE intrapersonal de las personas. El Trait Meta-Mood Scale (TMMS) se trabaja con tres dimensiones y continúa la misma estructura que la original y se trabaja con 8 ítems por cada factor: Atención a los sentimientos, claridad emocional y reparación de las emociones.

#### **a) Atención a los sentimientos**

Según Salovey y Mayer (1997) señalan que la atención a los sentimientos se evalúa el nivel que los seres humanos son capaces de sentir y expresar sus sentimiento o emociones.

#### **b) Claridad Emocional**

Al respecto, Salovey y Mayer (1997) señalan que la claridad emocional se refiere al cómo las personas pueden percibir sus emociones, “si es que se equivoca o no con sus emociones”

#### **c) Reparación de emociones**

Salovey y Mayer (1997) indican que la reparación de las emociones, es el tipo de personas que tienen la capacidad de regular correctamente sus emociones partiendo de un estado emocional negativo a uno positivo. Esta medida sin duda es la más utilizada.

La OIT (2016) señala que Hans Selye define que el estrés laboral es la respuesta física y emocional dañina causada por un desequilibrio entre las exigencias, capacidades y recursos que tiene la persona para hacer frente a dichas exigencias. Por ello, el estrés relacionado con el trabajo está determinado por tres factores importantes como la organización del trabajo, diseño del trabajo y la relación laboral. Cómo es la organización en el centro laboral, el medio ambiente del trabajo, elevadas cargas de trabajo, el horario laboral puede ser inflexible, impredecible, etc.

Según las investigaciones de Blanco (2003) Canon, en 1932 desde el ámbito de la medicina, intenta explicar la amenaza de nuestro organismo ante cualquier circunstancia de emergencia, intenta identificar la situación de peligro amenaza que se pueda presentar una reacción de lucha o huida, desde ese momento identificó el estrés como una alerta ante lo que se pueda presentar en ese momento.

Según Alcalde de Hoyos (2010) un sinnúmero de estudios ha mostrado la importancia de la inteligencia emocional y el estrés laboral, la percepción de satisfacción con las actividades diarias y la relación interpersonales, en los últimos tiempos la palabra estrés es una forma muy común de expresar esos cambios fisiológicos que ocurren dentro de nosotros y que muchas veces está relacionada con el ámbito laboral. También mencionó que Selye (1936), el pionero de la investigación de la filosofía del estrés, nos brinda tres fases muy diferenciadas: Alarma (el organismo se prepara para la amenaza), resistencia (el organismo se esfuerza para contrarrestar), agotamiento (conlleva a un cansancio y desgaste por no poder superar las primeras fases, que a la vez puede generar enfermedades desencadenadas por el estrés).

Según la Organización Internacional del Trabajo (2016) “el estrés laboral surge cuando se da un desajuste entre la persona, el puesto de trabajo y la propia organización. La persona percibe que no dispone de recursos suficientes para afrontar la problemática laboral y aparece la experiencia del estrés”. Por ello, es necesario conocer cómo es el funcionamiento de nuestro organismo para poder identificar por dónde y cómo se manifiesta, por ejemplo, identificar signos de temblor en manos, párpados, quizá con presencia de ansiedad o miedo.

Según el informe que realizó Alcalde (2010) sobre los tipos de estrés existen el estrés y distrés. El bueno y el malo, respectivamente. El estrés bueno es lo que nos ayuda a hacer frente a un desafío en un momento concreto, este estrés actúa como un factor de motivación para vencer y superar obstáculos. El estrés malo es cuando nos intoxicamos de la incertidumbre de la tensión constante y se nos imposibilita salir de ello, se entra en un modo alerta donde todo nuestro organismo comienza a trabajar para hacer frente a esa amenaza y en el transcurrir del tiempo nos puede hacer susceptibles a enfermedades, a contraer infecciones o inflamaciones crónicas que nos deterioren la salud física y la psicológica. También existe el estrés físico y mental, este tipo de estrés se encuentran en el cansancio físico como fatigas y el estrés mental están las relaciones interpersonales, frustraciones, conflictos, apegos. Además, el estrés agudo se manifiesta a través de las úlceras hemorrágicas de estómago o en el trastorno cardiovascular y el estrés crónico donde el sujeto ya se encuentra expuesto a hormonas de estrés.

Según la Organización Internacional del Trabajo (2016) el impacto en la productividad y los costes económicos del estrés relacionado con el trabajo es considerable por ello se debe obedecer a las normas internacionales dando tres principios fundamentales: El trabajo se debe desarrollar en un medio ambiente seguro y saludable; las condiciones de

trabajo deben ser coherentes con el bienestar y la dignidad humana de los trabajadores y el trabajo debe ofrecer posibilidades reales para el logro personal, la autorrealización y el servicio a la sociedad.

- a) **Dimensión laboral:** Está muy ligado muchas veces con el estrés, donde puede haber muchos factores que pueden generarlo, como es la sobrecarga de trabajo, muchas veces el trabajador no se siente motivado, falta de participación se les restringe muchas veces la toma de decisiones, control, presenta inseguridad en el trabajo, cambios en la organización, responsabilidad, indiferencia de desempeño.
- b) **Dimensión Social:** Muchas veces el trabajador puede sentir la presión de querer tener una profesión de moda, aunque hay ciertas profesiones que son mucho más expuestas al factor del estrés. Muchas veces también influye la edad y el sexo.
- c) **Dimensión Relacional:** En esta dimensión aparecen más los conflictos entre subordinados, subordinantes compañeros de trabajo, donde el trabajador no conoce bien sus funciones y aparecen otros tipos de conflictos.
  - **Intra-demandante,** cuando la persona que dirige comunica expectativas incongruentes
  - **Inter- demandante,** cuando se comunica rol incompatible
  - **Conflicto persona- rol,** conducta distinta a lo que otros esperan
  - **Conflicto inter- rol,** requerimientos incompatibles
  - **Antigüedad de rol,** relacionado con un tema de conducta.

Dentro de los procesos del estrés crónico; cuando se llega al nivel de agotamiento, se dice que ha llegado a la etapa del síndrome del quemado, hace alusión a un estado de desgaste, que puede ser por sobre carga laboral mal ambiente laboral.

Para medir el desgaste profesional contamos con una evaluación del síndrome del quemado, cuestionario realizado por Maslach y Jackson (1986) toma de diez a quince minutos, mide tres aspectos, cansancio emocional, despersonalización y realización personal, el cuestionario consta de 22 ítems.

Según Cortés, Bedolla y Pecina (2020) los síntomas del estrés, se manifiesta a nivel fisiológico y psicológico:

- a) **A nivel fisiológico:** Se refiere a los procesos relacionados con el desgaste físico, el cual produce enfermedades como problemas digestivos, circulatorios y respiratorios, que afectan la calidad de vida de las personas y originan que se produzcan ausencia laboral.
- b) **A nivel psicológico:** Alude a crisis vitales importantes, relaciones personales conflictivas, condiciones laborales frustrantes como agotamiento emocional, ambigüedad y sobrecarga de roles.

## **Palabras**

**Inteligencia:** Capacidad de entender o comprender, capacidad de resolver problemas.

**Estrés:** Tensión provocada por situaciones agobiantes que originan reacciones psicomáticas o trastornos psicológicos a veces grave

**Alexitimia:** Incapacidad de reconocer las propias emociones y expresarlas, especialmente de manera verbal.

**Emoción:** Alteración del ánimo intensa y pasajera, agradable o penosa, que va acompañada de cierta conmoción somática.

**Percepción:** Sensación interior que resulta de una impresión material producida en los Sentidos corporales.

**Producción:** Es la actividad que se desarrolla dentro de un sistema económico

**Interpersonal:** Que existe o se desarrolla entre dos o más personas

## 1.2. Formulación del problema

### Problema General

¿Cuál es la relación entre la inteligencia emocional y el estrés laboral en los colaboradores del área de ventas en una botica de Lima, 2022?

### Problemas Específicos

- ¿Cuál es la relación entre la atención de las emociones y el estrés laboral en los colaboradores del área de ventas en una botica de Lima, 2022?
- ¿Cuál es la relación entre la claridad emocional y el estrés laboral en los colaboradores del área de ventas en una botica de Lima, 2022?
- ¿Cuál es la relación entre la reparación de las emociones y el estrés laboral en los colaboradores del área de ventas en una botica de Lima, 2022?

## 1.3. Objetivos

### Objetivo General

Determinar la relación entre la inteligencia emocional y el estrés laboral en los colaboradores del área en una botica de Lima, 2022

### Objetivo Específicos

- Determinar la relación entre la atención de las emociones y el estrés laboral en los colaboradores del área de ventas en una botica de Lima, 2022
- Determinar la relación entre la claridad emocional y el estrés laboral en los colaboradores del área de ventas en una botica de Lima, 2022

- Determinar la relación entre la reparación de las emociones y el estrés laboral en los colaboradores del área de ventas en una botica de Lima, 2022.

#### **1.4. Hipótesis**

##### **Hipótesis General**

Existe relación entre la inteligencia emocional y el estrés laboral en los colaboradores del área de ventas en la botica de Lima, 2022.

##### **Hipótesis Específicos**

- Existe relación entre la atención de las emociones y el estrés laboral en los colaboradores del área de ventas en la botica de Lima, 2022
- Existe relación entre la claridad emocional y el estrés laboral en los colaboradores del área de ventas en la botica de Lima, 2022
- Existe relación entre la reparación de las emociones y el estrés laboral en los colaboradores del área de ventas en la botica de Lima, 2022

## CAPÍTULO II: METODOLOGÍA

### 2.1. Tipo de Investigación

La investigación que realizamos se aplica al estudio del planteamiento del problema. Siendo este un caso de investigación de nivel **Básico** porque este tipo de investigación utiliza el método científico con el alcance de aumentar conocimiento y teoría de una determinada realidad (Bernal, 2010, pág. 120).

Es de Enfoque **Cuantitativo**, porque los datos son medibles y se utiliza el programa SPSS versión 29, el cual permite hacer un análisis de los datos de forma detallada y organizada. Adquiriendo veracidad y objetividad en los resultados. Este enfoque nos ayuda a generalizar ampliamente los resultados. Además, nos facilita la comparación en otras investigaciones similares (Hernández et al., 2010, pág. 6).

El Diseño de Investigación es **no experimental**, ya que se basa en la observación de fenómenos tal cual como se dan en su contexto natural, como se estuviera capturando un momento por única vez con el fin de analizarlos, no tiene experimento ni tratamiento. Además, porque alcanza a responder cuestionarios de la investigación cumpliendo objetivos del estudio sin manipulación de las variables (Hernández et al., 2010, pág. 6). Es de corte transversal porque la se recolecta la información en una sola ocasión, en un solo momento (Bernal, 2010, pág. 118). El alcance de esta investigación es **descriptiva, correlacional**. Descriptiva, porque tiene el propósito de recolectar información de propiedades y características de un fenómeno, se considera correlacional ya que busca la relación entre dos o más variables (Bernal, 2010, pág. 114).

## 2.2 Población y muestra

Según López y Facheli (2015) el estudio de la población es necesario tomar un conjunto de elementos, individuos hasta documentos, según el tipo de investigación que se realiza en esta investigación. En este caso la población sería todo el personal que conforma el equipo de ventas de la botica Nueva Esperanza. Teniendo en cuenta que son 3 sedes con las que cuenta.

La muestra que se realiza en esta investigación es muestra censal porque tomamos en cuenta toda la población (Tamayo, 2003). Toda la población de las 3 boticas de en esta investigación serías las 25 personas que laboral en las boticas “Nueva Esperanza”.

### **Técnica e instrumento para la recolección de datos**

La Técnica que vamos a emplear es la encuesta con preguntas estructuradas y dirigidas al público específico (Bernal, 2010, pág. 250). En nuestro caso de Instrumento que es el cuestionario y las encuestas donde tendremos 24 preguntas. Son preguntas que nos ayudan a obtener datos de manera cuantitativa. Según Hernández et al. (2014) señala que recolectar datos implica construir un plan para un determinado proceso con el objetivo de reunir información que nos conduzcan a un propósito específico. Este plan debe contar con una buena fuente de información, donde se puede encontrar a grupos u objetos, como comunidades o situaciones, una vez obtenido los datos debe realizarse el proceso (pág. 198). En este caso los datos lo vamos a recolectar a los colaboradores de la botica y la información que se va a recabar es a través de una encuesta. Los datos que se recolecta en este caso son datos de los colaboradores de la botica, que se encuentra ubicado en el distrito de Comas, el método que se va a utilizar es una encuesta utilizando un cuestionario de la medición de Inteligencia Emocional. Escala de Inteligencia Emocional “Trait Meta – Mood Scale”

(TMMS), de los autores Salovey y Mayer (1995), Este instrumento trabaja con las dimensiones de atención emocional, claridad emocional y reparación emocional, debemos saber que cada dimensión consta de 8 ítems y el valor de cada respuesta es de 5 puntos. Por otro lado, tenemos al instrumento del Estrés laboral del autor (Hernández, 2012).

### **2.3 El procedimiento para la recolectar datos lo detallamos a continuación:**

Obtuvimos las pruebas de evaluación de Inteligencia emocional y la prueba de estrés laboral, corroboramos que ambos test eran los indicados para calificar las variables dependientes e independientes que estamos utilizando con el fin de lograr el objetivo de esta investigación. Una vez obtenida la aprobación de los documentos se procedió a imprimir cada uno de las pruebas y se coordinó la fecha y la hora para realizar los exámenes a los 15 colaboradores de la botica. A continuación, para el análisis de la información se prefirió trabajar con una base de datos con la ayuda de un Excel de Microsoft Office, para su posterior exportación al paquete de análisis estadístico SPSS en su versión 29, este software estadístico nos ayudó comprobar la existencia de una correlación entre las variables de inteligencia emocional, estrés laboral y sus dimensiones que componen cada una de ellas. Una vez realizada la exportación se realizarán procedimientos estadísticos descriptivos e inferenciales, de este modo los conceptos y pruebas estadísticas que se tendrá en cuenta al momento de realizar el procedimiento será- Estadísticos Descriptivos: la distribución de frecuencias y porcentaje.

Tabla 1.

**Matriz de Operacionalización de Variables**

Variables	Definición Conceptuales	Definiciones Operacionales	Dimensiones	Preguntas	Nivel y Escala de Likert
<b>Variable 1: INTELIGENCIA EMOCIONAL</b>	Bar-On (1997), dice que la IE, es la capacidad de reconocer y gestionar las emociones, adaptarse al cambio, tener facilidad para resolver problemas de carácter personal e interpersonal. Entonces podemos decir que la IE. Es una herramienta que permite autogestionar, controlar las emociones para poder direccionarse por una vía que ayude a hacer frente las dificultades.	Se realizará una encuesta de opción múltiple a escala de Likert a los colaboradores de una botica de Lima en el 2022. Luego se procesará los datos en el MS- Excel para construir la base de datos de resultados y llevarlo al software estadístico SPSS V23, para medir la confiabilidad de las preguntas de la variable Inteligencia emocional.	Atención emocional	1	<b>Escala de Likert</b>
				2	
				3	
				4	
				5	
				6	
				7	
				8	
				9	
				10	
				11	
				12	
			13		
			14		
			15		
			16		
			17	Reparación de las emociones	
			18		
			19		
			20		
			21		
			22		
			23		
			24		

**Variable 2:  
ESTRÉS  
LABORAL**

<p>Brief y Gorge en (1991), defiende que no se deben descuidar los procesos individuales y las condiciones laborales que afectan negativamente el buen desempeño del trabajador. Bajo este contexto para Rubio (2007), es necesario abordar el problema de manera personal partiendo de uno y la forma de la concepción, por ello se trabaja con tres dimensiones, laborales, sociales y relacionales, teniendo todas ellas una gran relación con la parte laboral</p>	Se realizará una encuesta de opción múltiple a escala de Likert a los colaboradores de una botica de Lima en el 2022. Luego se procesará los datos en el MS- Excel para construir la base de datos de resultados y llevarlo al software estadístico SPSS V23, para medir la confiabilidad de las preguntas de la variable Estrés Laboral	Laboral	1		
			2		
				3	
				4	
				5	
				6	
				7	
				8	
				9	
				10	
				11	
			Social	12	<b>Escala de Likert</b>
				13	1. Nunca
				14	2. Pocas veces al año
				15	3. Pocas veces al mes o menos
				16	4. Una vez a la semana
				17	5. Pocas veces a la semana
				18	
				19	
			Relacional	20	
				21	
				22	
				23	
				24	
				25	

## 2.4 Aspectos éticos

El presente estudio respeta los reglamentos de la Universidad Privada del Norte, así como también respeta las normas APA versión 7 para aplicar en los textos de libros y otras referencias, antecedentes de investigaciones que se presentan de terceros. Asimismo, respetamos la confiabilidad de los datos de los encuestados. Además, no se modificó los datos obtenidos de los antecedentes, base teórica, entre otros, de este trabajo investigativo.

Para obtener los datos que presentamos a continuación se hizo uso la encuesta través del Drive y lo importamos al Microsoft Excel, una vez que logramos cuantificarlos hicimos una importación de datos al programa Statistical Package for the Social Sciences (SPSS). Aquí analizamos la consistencia interna con la que arrojo la confiabilidad del alfa de Cronbach (Mejía, 2008). Luego se procede a realizar la prueba de normalidad de Shapiro Wilk para determinar que prueba estadística se aplicó para ver si existe correlación entre las variables de estudio.

Como primer punto de este trabajo detalla el título y los objetivos y los datos para el cual hemos extraído son únicamente con el fin académico donde no se ha movido ni modificado ninguna información, como segundo punto, los datos se han procesado usando un software donde tampoco se hizo alguna alteración y como tercer punto, se han interpretado todos los resultados tal cual se ha obtenido de manera fiel, sin ninguna modificación.

Por último, damos fe que la presente investigación es auténtica.

## CAPÍTULO III: RESULTADOS

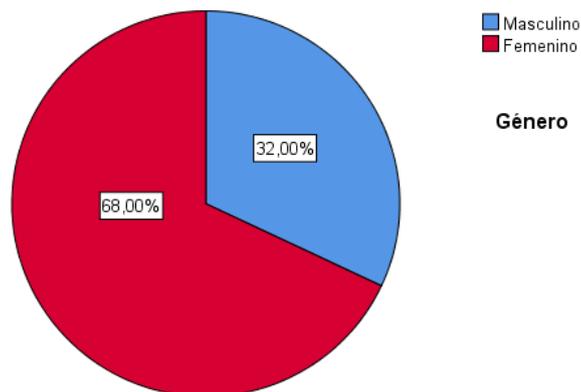
Presentamos los resultados del análisis de datos de las variables Inteligencia Emocional y Estrés Laboral, haciendo uso de tablas y figuras. Como también comentamos cada tabla y figura utilizada que haga referencia a ellas.

### Descripción de los Resultados

#### Análisis Descriptivos Demográficos

#### Figura 1

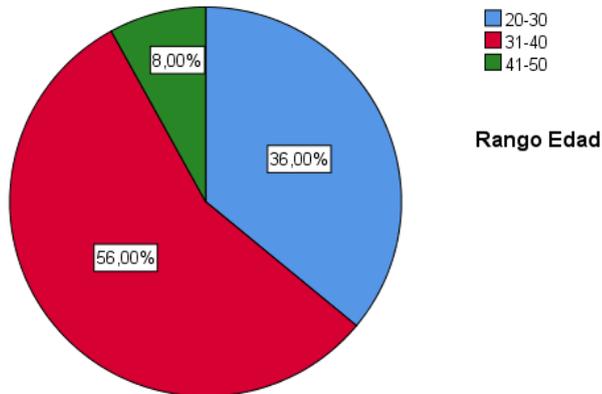
*Colaboradores encuestados*



*Nota:* Elaboración propia

De las 25 personas encuestadas, se observa que el (68%) de personas encuestadas son de género femenino y el 32% son de género masculino.

*Rango de edades de los colaboradores encuestados*



*Nota:* Elaboración propia

De los 25 trabajadores encuestados, se observa que el (56%) tienen entre 31 a 40 años de edad, el 36% de trabajadores encuestados tienen un promedio de 20 a 30 años de edad y solo el 8 % un rango de edad de 41 a 50 años de edad.

### **Resultados estadísticos descriptivos**

#### **Análisis Descriptivo de la Variable Independiente: Inteligencia Emocional**

**Tabla 2**

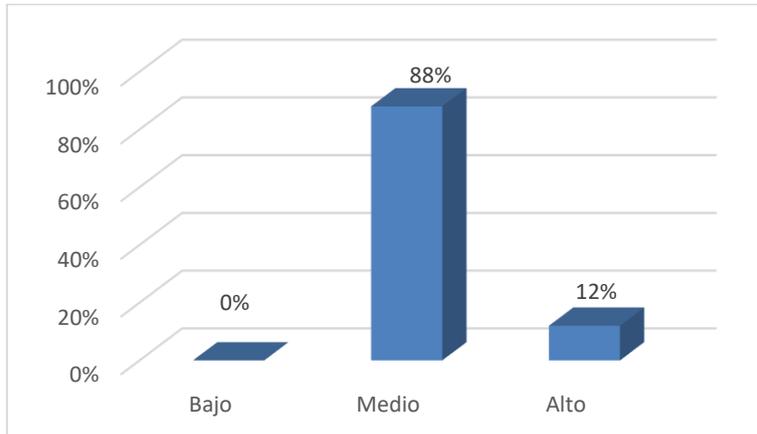
*Distribución de frecuencias de la variable de la Inteligencia Emocional*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	0	0%
Medio	22	88%
Alto	3	12%
Total	25	100%

*Nota:* Elaboración propia

**Figura 3**

*Distribución de frecuencias de la variable inteligencia emocional*



*Nota:* Elaboración propia

En la tabla 2 y la figura 3 de las 25 personas encuestadas, el 88% tiene un nivel Medio de Inteligencia Emocional (IE) mientras que el 12% presenta una (IE) de nivel Alto.

### **Dimensión: Atención**

**Tabla 3**

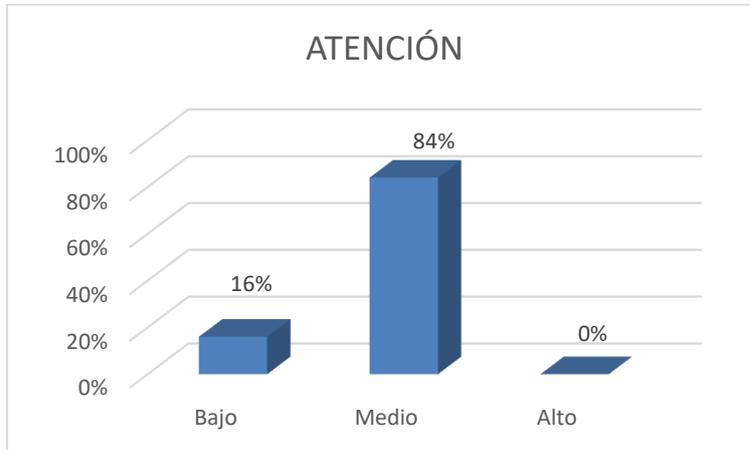
*Descripción de resultados de la dimensión Atención*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	4	16%
Medio	21	84%
Alto	0	0%
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>100%</b>

*Nota:* Elaboración propia

**Figura 4.**

*Descripción del resultado de la dimensión Atención*



*Nota:* Elaboración propia

Según la tabla 3 y figura 4, de las 25 personas encuestadas, se observa que el 84% tiene un nivel medio de atención con relación a su inteligencia emocional (IE) mientras que el 16% presenta un nivel bajo de atención con relación a su inteligencia emocional (IE).

### **Dimensión: Claridad**

**Tabla 4**

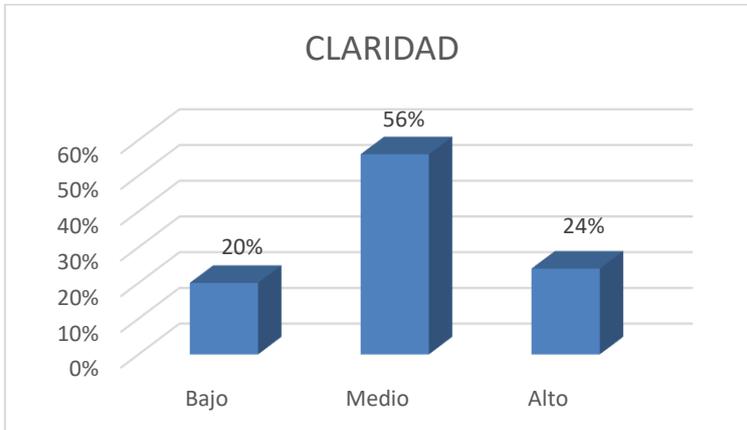
*Descripción de resultados de la dimensión Claridad*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	5	20%
Medio	14	56%
Alto	6	24%
Total	25	100%

*Nota:* Elaboración propia

**Figura 5**

*Descripción del resultado de la dimensión Claridad*



*Nota:* Elaboración propia

Según la tabla 4 y figura 5, de las 25 personas encuestadas, se observa 56% tiene un nivel medio de claridad con relación a su inteligencia emocional (IE) mientras que el 20% presenta un nivel bajo de claridad con respecto a su inteligencia emocional (IE) de nivel bajo y el 24% presenta un nivel alto de claridad con respecto a su inteligencia emocional.

### **Dimensión: Reparación**

**Tabla 5**

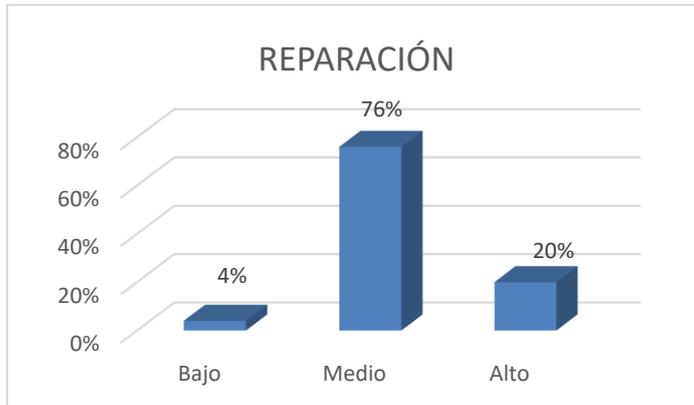
*Descripción de resultados de la dimensión Reparación*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	1	4%
Medio	19	76%
Alto	5	20%
Total	25	100%

*Nota:* Elaboración propia

**Figura 6**

*Descripción del resultado de la dimensión Reparación*



*Nota:* Elaboración propia

Según la tabla 5 y figura 6, de las 25 personas encuestadas, se observa que el 76% tiene un nivel medio de reparación con respecto a su Inteligencia Emocional (IE) mientras que el 20% presenta un nivel alto de reparación con respecto a su inteligencia emocional(IE) de y el 4% un nivel bajo de reparación con respecto a su inteligencia emocional (IE).

**Tabla 6**

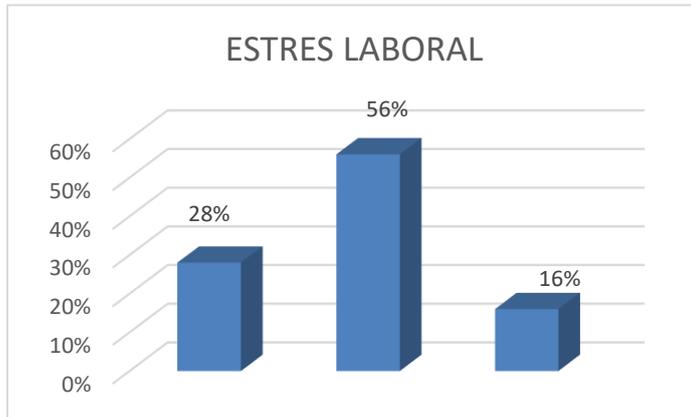
*Distribución de frecuencias de la variable Estrés Laboral*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	7	28%
Medio	14	56%
Alto	4	16%
Total	25	100%

*Nota:* Elaboración propia

**Figura 7**

*Descripción del resultado de la Variable Estrés Laboral*



*Nota:* Elaboración propia

Según la tabla 6 y figura 7, De las 25 personas encuestadas, se observa que el (56%) Presentan un nivel Medio de Estrés laboral, el 28% obtienen un nivel bajo de estrés laboral y el 16% un nivel alto de estrés laboral.

**Dimensión: Laboral**

**Tabla 7**

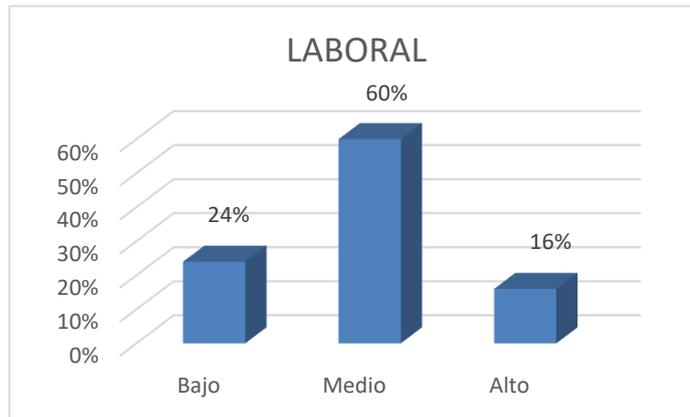
*Descripción de resultados de la dimensión Laboral*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	6	24%
Medio	15	60%
Alto	4	16%
Total	25	100%

*Nota:* Elaboración propia

**Figura 8**

*Descripción del resultado de la dimensión Laboral*



*Nota:* Elaboración propia

Según la tabla 7 y figura 8, de las 25 personas encuestadas, se observa que el (60%) presenta estrés con relación a lo laboral, el (24%) presenta estrés bajo en relación a lo laboral y el 16% presenta un estrés alto con relación a lo laboral.

### **Dimensión: Social**

**Tabla 8**

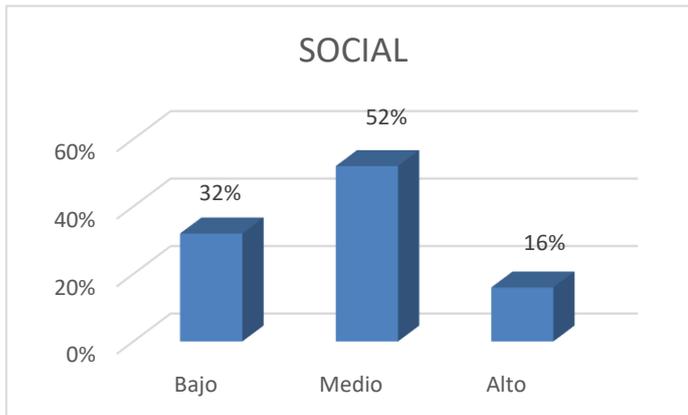
*Descripción de resultados de la dimensión social*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	8	32%
Medio	13	52%
Alto	4	16%
Total	25	100%

*Nota:* Elaboración propia

**Figura 9**

*Descripción del resultado de la dimensión Social*



*Nota:* Elaboración propia

Según la tabla 8 y figura 9, de las 25 personas encuestadas, el 52% obtuvieron estrés con relación a lo social, el 32% tienen un bajo estrés con relación a lo social y un 16% un elevado nivel de estrés con relación a lo social.

### **Dimensión: Relacional**

**Tabla 9**

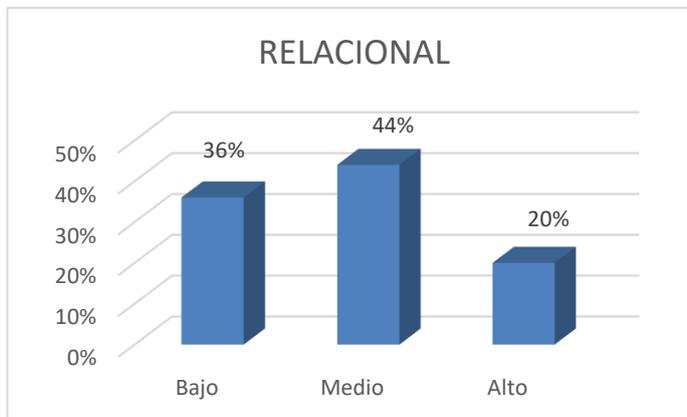
*Descripción de resultados de la dimensión Relacional*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	9	36%
Medio	11	44%
Alto	5	20%
Total	25	100

*Nota:* Elaboración propia

**Figura 10**

*Descripción del resultado de la dimensión Relacional*



*Nota:* Elaboración propia

Según la tabla 9, figura 10, de las 25 personas encuestadas, se observa que el 44% presenta un estrés en relación con entorno laboral de nivel medio, el 36% un estrés en relación con el entorno laboral bajo y un 20% de Estrés con entorno laboral de nivel alto.

## **Resultados Inferenciales**

### **Prueba de Normalidad**

Presentamos la prueba de normalidad para las variables Inteligencia emocional y estrés laboral mediante la prueba de Shapiro Wilk debido a que el tamaño de muestra es 25 (<50)

### **Hipótesis de la prueba de normalidad**

**H<sub>0</sub>:** La distribución de los datos son normales

**H<sub>a</sub>:** La distribución de los datos no son normales

### **Regla de decisión:**

Donde p\_valor es el valor de probabilidad y alfa ( $\alpha$ ) es el valor de significancia.

Si  $p\_valor < \alpha$  se rechaza la hipótesis nula

Si  $p\_valor \geq \alpha$  se acepta la hipótesis nula

**Tabla 10**

*Prueba de normalidad*

	Estadístico	Shapiro-Wilk	
		gl	Sig.
Inteligencia emocional	,948	25	,225
Estrés Laboral	,974	25	,756

*Nota:* Elaboración propia

En la Tabla 10 se visualiza que los resultados de la variable estrés laboral e Inteligencia emocional son mayores a ( $p\_valor > 0,05$ ) por lo tanto, se acepta la hipótesis nula, demostrando de este modo que los alcances dentro del análisis se ajustan a una distribución de tipo normal. Indicando que la prueba estadística paramétrica a usar la prueba de Pearson para determinar la correlación en las variables y dimensiones de estudio.

### **Prueba de hipótesis general de la relación entre la variable Inteligencia emocional y el Estrés Laboral.**

#### **Hipótesis General**

**H<sub>0</sub>:** No existe relación entre la inteligencia emocional y el estrés laboral en los colaboradores del área de ventas en una botica de Lima, 2022.

**H<sub>a</sub>:** Existe relación entre la inteligencia emocional y el estrés laboral en los colaboradores del área de ventas en una botica de Lima, 2022

#### **Regla de decisión:**

Donde  $p\_valor$  es el valor de probabilidad y alfa ( $\alpha$ ) es el valor de significancia.

Si  $p\_valor < \alpha$  se rechaza la hipótesis nula

Si  $p\_valor \geq \alpha$  se acepta la hipótesis nula

**Tabla 11**

*Rango de Correlación de Pearson*

Rango de valores	Interpretación
$0.00 \leq r < 0.10$	Nula
$0.10 \leq r < 0.30$	Débil
$0.30 \leq r < 0.50$	Moderada
$0.5 \leq r < 1.00$	Fuerte

*Nota:* Hernández et al. (2018)

### Resultados de la prueba de hipótesis general

**Tabla 12**

*Correlaciones entre las variables inteligencia emocional y estrés laboral*

		Inteligencia Emocional	Estrés Laboral
Inteligencia emocional	Correlación de Pearson	1	,460*
	Sig. (bilateral)		,021
	N	25	25
Estrés Laboral	Correlación de Pearson	,460*	1
	Sig. (bilateral)	,021	
	N	25	25

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

*Nota:* Elaboración propia

### Interpretación:

Luego de haber realizado la prueba de la hipótesis general entre las variables Inteligencia emocional y estrés laboral con la ayuda del programa SPSS 29, se observa que, en la tabla 12, que el resultado de la prueba estadística de Pearson, muestra un nivel de

significancia de  $p\_valor = 0,021$ , al ser un valor inferior a  $0,05$  se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alterna ( $H_a$ ). Entonces existe relación positiva de nivel moderado de  $0,460$  según tabla 11.

**Prueba de hipótesis específica 1 de la relación entre la dimensión atención de las emociones y la variable Estrés Laboral.**

**Hipótesis Específica 1**

**H<sub>0</sub>:** No existe relación entre la atención de las emociones y el estrés laboral en los colaboradores del área de ventas en una botica de Lima, 2022.

**H<sub>a</sub>:** Existe relación entre la atención de las emociones y el estrés laboral en los colaboradores del área de ventas en una botica de Lima, 2022.

**Resultados de la prueba de hipótesis específica 1**

**Tabla 13**

*Correlaciones entre atención de las emociones y el estrés laboral*

		Atención de las Emociones	Estrés laboral
Atención de las Emociones	Correlación de Pearson	1	,059
	Sig. (bilateral)		,780
	N	25	25
Estrés Laboral	Correlación de Pearson	,059	1
	Sig. (bilateral)	,780	
	N	25	25

Nota: *Elaboración propia*

Luego de haber realizado la prueba de hipótesis específica 1 entre la dimensión atención de las emociones y la variable estrés laboral con la ayuda del programa SPSS 24, se observa que en la tabla 13 que el resultado del R Pearson, muestra un nivel de significancia de  $p\_valor$

= 0,780 al ser un valor superior a 0,05 se acepta la hipótesis nula ( $H_0$ ) Este resultado confirman que no existe correlación entre la atención de las emociones y el estrés laboral.

**Prueba de hipótesis específica 2 de la relación entre la dimensión claridad y la variable Estrés Laboral.**

**Hipótesis Específica 2**

**H<sub>0</sub>:** No existe relación entre la claridad en las emociones y el estrés laboral en los colaboradores del área de ventas en una botica de Lima, 2022.

**H<sub>a</sub>:** Existe relación entre la claridad en las emociones y el estrés laboral en los colaboradores del área de ventas en una botica de Lima, 2022.

**Tabla 14**

*Correlaciones entre la claridad en las emociones y el estrés laboral*

		Claridad en las emociones	Estrés Laboral
Claridad en las emociones	Correlación de Pearson	1	,479*
	Sig. (bilateral)		,015
	N	25	25
Estrés laboral	Correlación de Pearson	,479*	1
	Sig. (bilateral)	,015	
	N	25	25

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

*Nota:* Elaboración propia

Luego de haber realizado la prueba de la hipótesis específica 2 entre la dimensión Claridad en las emociones y variable Estrés Laboral con la ayuda del programa SPSS 29, se observa que, en la tabla14, que el resultado del R Pearson, muestra un nivel de significancia de  $p\_valor = 0,015$ , al ser un valor inferior a 0,05 se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alterna ( $H_a$ ) y el nivel de relación es positiva media de 0,479

**Prueba de hipótesis específica 3 de la relación entre la dimensión de la reparación de las emociones y la variable Estrés Laboral.**

**Hipótesis Específica 3**

**H<sub>0</sub>:** No existe relación entre la reparación de las emociones y el estrés laboral en los colaboradores del área de ventas en una botica de Lima, 2022.

**H<sub>a</sub>:** Existe relación entre la reparación de las emociones y el estrés laboral en los colaboradores del área de ventas en una botica de Lima, 2022.

**Tabla 15**

*Correlación de la Reparación de las emociones y el Estrés Laboral*

		Reparación de las emociones	Estrés Laboral
Reparación de las emociones	Correlación de Pearson	1	,257
	Sig. (bilateral)		,216
	N	25	25
Estrés Laboral	Correlación de Pearson	,257	1
	Sig. (bilateral)	,216	
	N	25	25

*Nota: Elaboración propia*

Luego de haber realizado la operación de correlación de la hipótesis general entre la dimensión reparación de las emociones y la variable estrés laboral con la ayuda del programa SPSS 24, se observa que, en la tabla 15, que el resultado del R Pearson, muestra un nivel de significancia de  $p_{\text{valor}} = 0,216$  al ser un valor superior a 0,05 se acepta la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se rechaza la hipótesis alterna ( $H_a$ ). Por lo tanto, no existe relación entre la dimensión reparación de las emociones y la variable estrés laboral.

## CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

### Discusión

Partiendo del objetivo general donde se buscó determinar la relación entre la inteligencia emocional y el estrés laboral en los colaboradores del área de ventas en una botica de Lima, cuyos resultados evidenciaron que si existe relación entre ambas variables de estudio con un  $p\_valor = 0,021$  menor a lo exigido de  $0,05$  y un grado de correlación de Pearson de  $0,460$  en comparación con Eyzaguirre y Tipacti (2021) en su investigación que también tuvo como objetivo determinar la relación entre la Inteligencia emocional y estrés laboral en el personal de recursos humanos en una clínica de salud ocupacional de la ciudad de Ica, con prueba estadística cuyo  $p\_valor = 0,005$ , estableciendo relación significativa y una magnitud de asociación de nivel medio ( $0,275$ ). Teniendo como conclusión que aquellos trabajadores que tuvieron un estrés laboral medio también presentaron una inteligencia emocional adecuada. Las limitaciones que se encontraron es la falta de identificación de las capacidades adaptativas de los trabajadores frente al manejo de la inteligencia de sus emociones, cuando hay estrés, al presionar al trabajador para ser más productivos en horarios laborables y controlar para tomar mejores decisiones individuales.

Según el primer objetivo específico podemos indicar que, si existe relación entre la atención de las emociones y el estrés laboral en los colaboradores del área de ventas en una botica de Lima, porque se observa un nivel de significancia de  $p\_valor = 0,780$  al ser un valor superior a  $0,05$ . Este resultado confirma que no existe correlación entre la atención de las emociones y el estrés laboral. Comparando con Cordero y De la Cruz (2021) En cuyo objetivo específico los resultados señalan que tampoco existe correlación entre la atención de las emociones y la variable de estrés laboral con  $p\_valor > 0,05$  de esta manera se aceptó

la hipótesis Nula. Señalando que no existe relación entre la atención de las emociones y el estrés laboral. Este resultado se debe a que la atención a los sentimientos según (Berrocal y Extremera 2005, p. 74) es el grado en el que las personas creen prestar atención a sus emociones y sentimientos, pero para esta investigación la prueba tomada a los colaboradores de la botica, en su mayoría no piensan en su estado emocional o estado de ánimo constante, por lo tanto, no existe estrés laboral.

En el segundo objetivo específico podemos demostrar que si existe relación entre la claridad emocional y el estrés laboral en los colaboradores del área de ventas en una botica de Lima, el resultado del Pearson, muestra un nivel de significancia de  $p\_valor = 0,015$ , al ser un valor inferior a 0,05 y el nivel de relación es positiva media de 0,479, En simultáneo Espinoza y Del Águila (2021) describe en su informe la correlación de Pearson, claridad emocional y el estrés laboral con un  $p\_valor = 0,003$ , menor al alfa requerido de 0,05. Es decir, que existe relación porque a mayor nivel de claridad emocional se presentará menor nivel de estrés laboral. Se corrobora con la definición de Berrocal y Extremera (2005) que la Claridad emocional se refiere a cómo las personas creen percibir sus emociones, si comprenden el estado emocional en que se encuentran, si son conscientes de qué tanto se equivocan con sus emociones (p. 75).

Por otro lado, con respecto al tercer objetivo específico de demostrar qué relación existe entre la reparación de las emociones y el estrés laboral en los colaboradores del área de ventas en una botica de Lima, el resultado de la prueba estadística de Pearson, muestra un nivel de significancia de  $p\_valor = 0,216$  donde es mayor que el alfa requerido de 0,05 por lo tanto, no existe relación entre la dimensión reparación de las emociones y la variable estrés laboral. Comparando con Rodríguez (2021) evidencia que el grado o fuerza de relación existente entre ambas dimensiones fue de -0,415, registrándose una relación regular

inversa. Lo cual podemos indicar que los trabajadores al presentar una baja reparación emocional reflejan en un alto nivel de estrés en la organización y equipo de trabajo, lo contrario al resultado de la investigación realizada por las limitaciones. Al no hallar relación se puede deber a diversos factores, una de ellas la presión del estrés laboral que hace que exista mayor reparación emocional o como también la muestra tomada a una población mínima, por otro lado, considerar más investigaciones para profundizar en la relación entre las dimensiones de ambas variables. El estrés laboral es una problemática de salud comunitaria-social o de ámbito laboral. Se sugiere establecer un precedente para que en más organizaciones se pueda considerar una prioridad la salud mental del colaborador.

Las limitaciones en general que hemos tenido es en la definición de las teorías y las variables, en la parte práctica nos limitamos a la unidad de investigación en este caso las boticas Nueva Esperanza.

## Conclusiones

- 1) Se concluye para el objetivo general, que, si existe relación entre la inteligencia emocional y el estrés laboral en los trabajadores del área de ventas de una botica en Lima, con un nivel de significancia menor a 0,05 margen de error máximo requerido. Señalando que existe una asociación entre la inteligencia emocional y el grado de estrés laboral. Mientras que el personal no deje que sus sentimientos afecten a sus pensamientos y comprenda sus emociones, entonces se deberá a un buen manejo de inteligencia emocional. Una de las implicancias de este trabajo, es considerar la teoría y la práctica como uno de los mejores logros alcanzados en este estudio, se considera que sería interesante establecer un precedente para que en organizaciones se pueda considerar una prioridad la salud mental del personal.
- 2) Se ha determinado que, según el resultado del R Pearson, en cuanto al objetivo específico 1, se demostró que no existe correlación entre la atención de las emociones y el estrés laboral, porque el nivel de significancia  $> 0,05$ . Este resultado se puede deber a diferentes factores como el hecho del tipo de trabajo en el cual están sometidos los colaboradores, la presión que demanda en tratar con diferentes clientes, a menor atención emocional, mayor es el estrés de la organización y el equipo de trabajo. Por ello la atención emocional puede ayudar a reducir el estrés laboral al permitir que las personas canalicen mejor sus emociones relacionadas con el trabajo y desarrollen estrategias efectivas para manejar el estrés siempre y cuando exista relación entre la atención emocional y el estrés laboral. Por lo tanto, es importante que las empresas y organizaciones fomenten la atención emocional en el lugar de trabajo para ayudar a los empleados a manejar mejor el estrés laboral y mejorar su bienestar en general.

- 3) Según el objetivo específico 2, en cuanto a la relación que existe entre la claridad emocional y el estrés laboral en los colaboradores del área de ventas en una botica de Lima, porque el nivel de significancia  $< 0,05$ , debemos indicar que, si existe relación, es decir, cuando el personal tenga una mayor percepción y tener claro sus emociones frente a diferentes situaciones, entonces su nivel de estrés disminuirá, puesto que comprenderá la actitud de las personas, conducirá y gestionará adecuadamente las emociones negativas que surgen en el trabajo, lo que puede ayudar a reducir el estrés laboral. Por otro lado, una persona con baja claridad emocional puede tener dificultades para reconocer y gestionar sus emociones negativas en el trabajo, lo que puede aumentar el estrés laboral.
- 4) Según el objetivo específico 3, con respecto a la dimensión reparación emocional y el estrés laboral, se llegó a determinar que no existe relación porque el nivel de significancia  $> 0,04$ . Podemos decir que el personal de ventas de la botica tendría un mejor nivel de IE siempre y cuando puede regular y conducir sus emociones que sean negativas por positivas, entonces el nivel de estrés disminuiría, es decir que sabe afrontar su actitud en el trabajo. Al existir una menor reparación emocional por parte de los trabajadores del área de ventas, entonces se evidenciaría una IE favorable donde tendría un mayor control de sus emociones frente a las actitudes del equipo de trabajo.

## REFERENCIAS

- Abanto Morales, E. K., Benites Contreras, J. P., Santisteban Velásquez, R. A., & Torres Fernández, M. J. (2020). *Inteligencia emocional y estrés laboral en los conductores de servicio de taxi especial de Trujillo 2020*.
- Alcalde, J. (2010). *Estrés laboral. Informe técnico sobre estrés en el lugar de trabajo*.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la Investigación* (3er ed.). Colombia: Pearson Educación.
- Blanco Guzmán, M. (2003). El estrés en el trabajo. *Revista Ciencia y Cultura*.
- Castillo, G., & Males, A. (2022). *Inteligencia emocional y estrés laboral en profesionales de la salud*. Rio Bamba.
- Cordero Ruelas, R. B., & De la Cruz Cormillini, J. (2022). *Inteligencia Emocional y Estrés Laboral en Trabajadores de la Red Salud Ilo, 2022*.
- Espinoza, N. (2022). *Inteligencia emocional y estrés laboral en docentes de educación primaria de instituciones educativas públicas del distrito de Tarapoto, San Martín*.
- Extremera, N., & Fernández, P. (2004). Inteligencia emocional, calidad de las relaciones interpersonales y empatía en estudiantes universitarios. *Clínica y Salud*, 15, 117-137.
- Eyzaguirre Campana, L., & Tipacti Gómez, A. (2020). *Inteligencia emocional y estrés laboral en el personal de recursos humanos en una clínica de salud ocupacional*.
- Eyzaguirre Campana, L. D., & Tipacti Gómez, A. C. (2021). *Inteligencia emocional y estrés laboral en el personal de recursos humanos en una clínica de salud ocupacional*.
- Galindo, I. (2018). *Inteligencia emocional y estrés laboral en trabajadores de una empresa textil en Atacomulco*. Atacomulco.
- Goleman, D. (2007). *La inteligencia Emocional*. B. Mexico.
- Goleman, D. (2010). *Inteligencia Emocional*. Kairos.

Goleman, D. (2018). *Inteligencia emocional en la empresa*. España: Penguin Random House Grupo Editorial España.

Hernandez, C., & Dickinson, M. (2014). Importancia de la inteligencia emocional en Medicina. *Investigación en Educación Médica*, 155-160.

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (6ta ed.). MCGraw Hill Educación.

Juana, P. (Enero-Abril de 2019). Revista Salud Uninorte. *Revista Salud Uninorte*, 35, 156-184.

Juana, P. P. (2019). ¿Qué es el estrés laboral y cómo medirlo? *Revista Salud Uninorte*, 156-184.

Leydi, E. (2020). *Inteligencia emocional y estrés laboral en el personal de recursos humanos en una clínica de salud ocupacional*.

López, P. (s.f.). Población y muestra y muestreo. *Punto cero*.

Lorenzo, N. (2021). *La inteligencia emocional y el estrés en trabajadores de una multinacional*.

Montañez Orozco, M. (2022). *Inteligencia Emocional y Estrés Laboral en el personal de enfermería durante la pandemia covid 19 El Hospital General de zona Nro 1 Aguas Calientes*.

OIT. (28 de ABRIL de 2016). *Organización internacional del trabajo*. Retrieved 20 de febrero de 2023, from El estrés laboral: un enfoque latinoamericano: [https://www.ilo.org/sanjose/sala-de-prensa/WCMS\\_477047/lang--es/index.htm](https://www.ilo.org/sanjose/sala-de-prensa/WCMS_477047/lang--es/index.htm)

OMS. (18 de enero de 2023). *Alocución de apertura del Director General de la OMS en el panel sobre salud mental en el trabajo celebrado en el marco del Foro Económico Mundial - 18 de enero de 2023*. Retrieved 15 de febrero de 2023, from ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE LA SALUD OMS: <https://www.who.int/es/director-general/speeches/detail/who-director-general-s-opening-remarks-at-the-mental-health-at-work-panel--world-economic-forum---18-january-2023>

Onofre, L. (2021). *Influencia del estrés laboral en el desempeño laboral del personal de la Dirección de Talento Humano del Hospital de Especialidades Fuerzas Armadas n.º 1, Quito, en el año 2019*. Quito.

Organización Internacional del Trabajo. (2016). Estrés en el trabajo: un reto colectivo. *Organización Internacional del Trabajo*.

Patlán, J. (2019). ¿Qué es el estrés laboral y cómo medirlo? *Revista Salud Uninorte*, 35, 156-184.

Rodríguez, L. (2021). *Inteligencia emocional y estrés laboral en trabajadores del área de logística de una institución policial, Lima - 2021*.

Tamayo, M. (2003). *El proceso de la investigación científica* (4ta ed.). México: Editorial LIMUSA.

trabajo, O. I. (2016). Estrés en el trabajo: Un reto colectivo.

UNAM. (27 de abril de 2023). *Universidad nacional autónoma de México*. Retrieved 17 de febrero de 2023, from Universidad nacional autónoma de México: [https://unamglobal.unam.mx/global\\_revista/mexico-alarmantes-cifras-de-estres-laboral/](https://unamglobal.unam.mx/global_revista/mexico-alarmantes-cifras-de-estres-laboral/)

## ANEXOS

ANEXO: Matriz de Consistencia

### Título: “Inteligencia emocional y estrés laboral en los colaboradores del área de ventas en una botica de Lima, 2022”

Problema Principal	Objetivo General	Hipótesis General	Variables	Metodología
<p>¿Cuál es la relación entre la inteligencia emocional y el estrés laboral en los colaboradores del área de ventas en una botica de Lima, 2022?</p>	<p>Demostrar si existe relación entre la inteligencia emocional y el estrés laboral en los colaboradores del área en una botica de Lima, 2022</p>	<p>Existe relación entre la inteligencia emocional y el estrés laboral en los colaboradores del área de ventas en la botica de Lima, 2022</p>	<p><b>Variable 1:</b> Inteligencia emocional <b>Dimensiones:</b> - Atención emocional - Claridad emocional - Reparación de las emociones</p> <p><b>Variable 2:</b> Estrés laboral <b>Dimensiones:</b> - Laboral - Social - Relacional</p>	<p><b>Tipo de Investigación:</b> Aplicada <b>Enfoque de Investigación:</b> Cuantitativo <b>Diseño de Investigación:</b> No experimental <b>Corte de Investigación:</b> Transversal <b>Alcance de Investigación:</b> Correlacional <b>Población:</b> Personal de venta de una botica de Lima <b>Muestra Censal:</b> 25 vendedores de una botica de Lima <b>Técnica:</b> Encuesta <b>Instrumento:</b> Cuestionarios (2) de Escala de Likert</p>
<p style="text-align: center;"><b>Problemas Específicos</b></p> <p>1. ¿Cuál es la relación entre la atención de las emociones y el estrés laboral en los colaboradores del área de ventas en una botica de Lima, 2022?</p> <p>2. ¿Cuál es la relación entre la claridad emocional y el estrés laboral en los colaboradores del área de ventas en una botica de Lima, 2022?</p>	<p style="text-align: center;"><b>Objetivos Específicos</b></p> <p>1. Demostrar si existe relación entre la atención de las emociones y el estrés laboral en los colaboradores del área de ventas en una botica de Lima, 2022</p> <p>2. Demostrar si existe relación entre la claridad emocional y el estrés laboral en los colaboradores del área de ventas en una botica de Lima, 2022</p>	<p style="text-align: center;"><b>Hipótesis Específicas</b></p> <p>1. Existe relación entre la atención de las emociones y el estrés laboral en los colaboradores del área de ventas en la botica de Lima, 2022</p> <p>2. Existe relación entre la claridad emocional y el estrés laboral en los colaboradores del área de ventas en la botica de Lima, 2022</p>		



3. ¿Cuál es la relación entre la reparación de las emociones y el estrés laboral en los colaboradores del área de ventas en una botica de Lima, 2022?

3. Demostrar si existe relación entre la reparación de las emociones y el estrés laboral en los colaboradores del área de ventas en una botica de Lima, 2022.

3. Existe relación entre la reparación de las emociones y el estrés laboral en los colaboradores del área de ventas en la botica de Lima, 2022

---

## ANEXO N° 2. Cuestionario sobre el estrés laboral de la OIT-OMS

### Cuestionario sobre el estrés laboral de la OIT – OMS

En esta página proporcionamos un cuestionario validado para medir el nivel de Estrés Laboral. 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. Marque con una X su elección según los siguientes criterios:

1. si la condición NUNCA es fuente de estrés.
2. si la condición RARAS VECES es fuente de estrés.
3. si la condición OCASIONALMENTE es fuente de estrés.
4. si la condición ALGUNAS VECES es fuente de estrés.
5. si la condición FRECUENTEMENTE es fuente de estrés.
6. si la condición GENERALMENTE es fuente de estrés.
7. si la condición SIEMPRE es fuente de estrés.

No.	Condición	1	2	3	4	5	6	7
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.							

**Psicólogo: Gabriel R.**

### ANEXO N° 3. Cuestionario sobre la inteligencia emocional - TMMS

#### TMMS-24

**INSTRUCCIONES:**

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

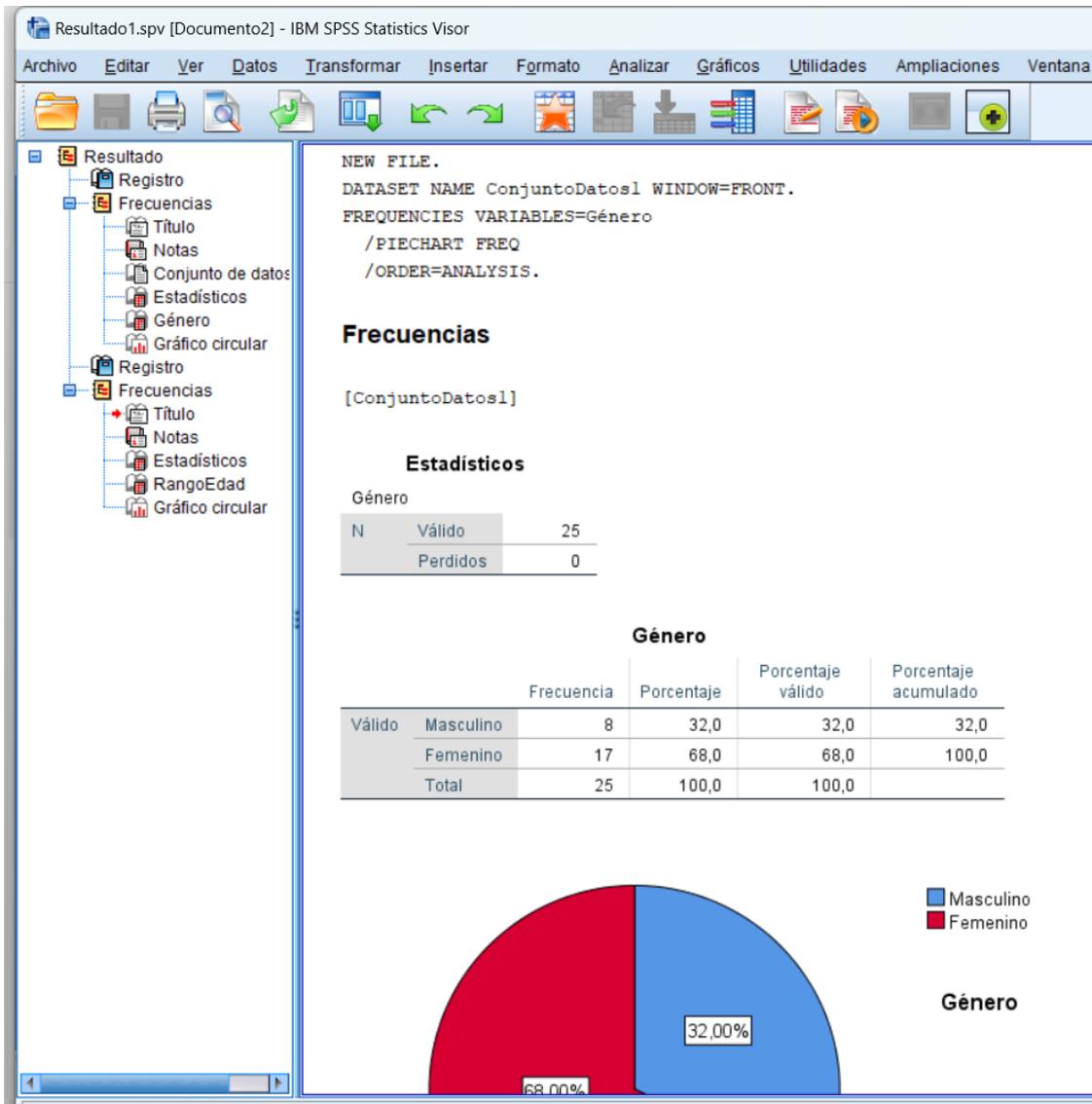
No hay respuestas correctas o incorrectas, ni buenas o malas.

No emplee mucho tiempo en cada respuesta.

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

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

ANEXO 4: Resultados sociodemográficos en el SPSS



ANEXO 5: Resultados sociodemográficos en SPSS

