



FACULTAD DE PSICOLOGÍA

INTELIGENCIA EMOCIONAL Y ESTRÉS LABORAL EN TRABAJADORES DE
MANDOS MEDIOS Y ALTOS DE EMPRESAS DE LIMA METROPOLITANA

Línea de investigación:
Psicología de los procesos básicos y psicología educativa

Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Psicología con
mención en psicología organizacional

Autor

Espinoza Bustos, Mirko

Asesor

Espíritu Álvarez, Fernando Julio

ORCID: 0000-0002-0065-8414

Jurado

Castillo Gómez, Gorqui Baldomero

Cuya Barzola, César Enrique

Tudela Guillén, Miguel Ángel

Lima - Perú

2025



INTELIGENCIA EMOCIONAL Y ESTRÉS LABORAL EN TRABAJADORES DE MANDOS MEDIOS Y ALTOS DE EMPRESAS DE LIMA METROPOLITANA

INFORME DE ORIGINALIDAD

30%	28%	9%	12%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	1library.co Fuente de Internet	7%
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	3%
3	repositorio.unfv.edu.pe Fuente de Internet	2%
4	repositorio.usil.edu.pe Fuente de Internet	2%
5	Submitted to Universidad Nacional Federico Villarreal Trabajo del estudiante	1%
6	repositorio.upeu.edu.pe:8080 Fuente de Internet	1%
7	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
8	repositorio.autonoma.edu.pe Fuente de Internet	1%



Universidad Nacional
Federico Villarreal

VRIN | VICERRECTORADO
DE INVESTIGACIÓN

FACULTAD DE PSICOLOGÍA

INTELIGENCIA EMOCIONAL Y ESTRÉS LABORAL EN TRABAJADORES DE MANDOS
MEDIOS Y ALTOS DE EMPRESAS DE LIMA METROPOLITANA

Línea de investigación

Psicología de los procesos básicos y psicología educativa

Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Psicología
con mención en Psicología Organizacional

Autor

Espinoza Bustos, Mirko

Asesor

Espíritu Álvarez, Fernando Julio

ORCID: 0000-0002-0065-8414

Jurado

Castillo Gómez, Gorqui Baldomero

Cuya Barzola, César Enrique

Tudela Guillén, Miguel Ángel

Lima – Perú

2025

Dedicatoria

A mis seres queridos, quienes me apoyaron durante esta larga travesía académica.

Agradecimientos

A mi casa de estudios, la Universidad Nacional Federico Villarreal, por estos años de formación profesional.

A mi asesor, el Mg. Fernando Espíritu Álvarez, por su orientación en este proceso investigativo.

ÍNDICE

Resumen.....	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	9
1.1. Descripción y Formulación del Problema	10
1.1.1. <i>Problema general</i>	13
1.1.2. <i>Problemas específicos</i>	13
1.2. Antecedentes	14
1.2.1. <i>Antecedentes internacionales</i>	14
1.2.2. <i>Antecedentes nacionales</i>	16
1.3. Objetivos	19
1.3.1. <i>Objetivo General</i>	19
1.3.2. <i>Objetivos Específicos</i>	19
1.4. Justificación.....	20
1.5. Hipótesis.....	20
1.5.1. <i>Hipótesis General</i>	20
1.5.2. <i>Hipótesis Específicas</i>	21
II. MARCO TEÓRICO	22
2.1. Bases teóricas sobre el tema de investigación	22
2.1.1. <i>Inteligencia emocional</i>	22
2.1.2. <i>Estrés laboral</i>	26
III. MÉTODO	32
3.1. Tipo de investigación	32

3.2. Ámbito temporal y espacial.....	32
3.3. Variables.....	32
3.3.1. <i>Definición conceptual</i>	32
3.3.2. <i>Definición operacional</i>	33
3.4. Población y Muestra.....	34
3.5. Instrumentos.....	35
3.5.1. <i>Escala TMMS-24 de Salovey y Meyer</i>	35
3.5.2. <i>Cuestionario de Estrés Laboral</i>	36
3.6. Procedimientos.....	38
3.7. Análisis de datos.....	38
3.8. Consideraciones éticas.....	39
IV. RESULTADOS.....	40
4.1. Análisis descriptivos.....	40
4.2. Análisis inferenciales.....	40
V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	50
VI. CONCLUSIONES.....	57
VII. RECOMENDACIONES.....	59
VIII. REFERENCIAS.....	60
IX. ANEXOS.....	67

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Cuadro de operacionalización de variables.	34
Tabla 2.	Estadísticos descriptivos y pruebas de normalidad de las variables.	40
Tabla 3.	Correlación entre variables.	41
Tabla 4.	Comparación de las medidas de inteligencia emocional por sexo.	42
Tabla 5.	Comparación de las medidas de inteligencia emocional por edad.	43
Tabla 6.	Comparación de las medidas de inteligencia emocional por condición laboral.	44
Tabla 7.	Comparación de las medidas de inteligencia emocional por nivel laboral.	45
Tabla 8.	Comparación de las medidas de estrés laboral por sexo.	46
Tabla 9.	Comparación de las medidas de estrés laboral por edad.	47
Tabla 10.	Comparación de las medidas de estrés laboral por condición laboral.	48
Tabla 11.	Comparación de las medidas de estrés laboral por nivel laboral.	49

RESUMEN

El objetivo de la presente investigación fue determinar la relación entre la inteligencia emocional y el estrés laboral en trabajadores de mandos medios y altos de empresas de Lima Metropolitana. Participaron 330 trabajadores seleccionados mediante un muestreo no probabilístico. Se empleó un diseño cuantitativo, no experimental, de alcance correlacional y comparativo. Los instrumentos utilizados fueron la *Escala Trait Meta-Mood Scale-24 (TMMS-24)* y el *Cuestionario de Estrés Laboral*, cuyas propiedades psicométricas en una muestra piloto evidenciaron validez de contenido y constructo, así como alta confiabilidad. Los resultados mostraron una correlación inversa, moderada y significativa entre inteligencia emocional y estrés laboral ($\rho = -.59, p < .01$). En el análisis comparativo, se hallaron diferencias en inteligencia emocional por sexo ($U = 4412, p < .001$), pero no por grupo etario ($X^2 = 1.24, p = .743$), condición laboral ($X^2 = 2.43, p = .298$) ni nivel laboral ($X^2 = 1.73, p = .422$). En cuanto al estrés laboral, se encontraron diferencias por sexo ($U = 7108, p < .001$) y por nivel laboral, a favor de los profesionales en altos mandos ($X^2 = 4.02, p = .045, \varepsilon^2 = .065$), mientras que no se identificaron diferencias por grupo etario ($X^2 = 1.13, p = .769$) ni condición laboral ($X^2 = .223, p = .895$). Se concluye que, la inteligencia emocional se asocia de manera inversa con el estrés laboral, y estas variables presentan variaciones según el sexo y, en menor medida, según el nivel laboral, en el caso del estrés.

Keywords: empresas, estrés laboral, inteligencia emocional, medios y altos mandos, trabajadores

ABSTRACT

The objective of the present study was to determine the relationship between emotional intelligence and work-related stress in middle and senior management employees from companies in Metropolitan Lima. A total of 330 workers participated, selected through non-probabilistic sampling. A quantitative, non-experimental design with correlational and comparative scope was employed. The instruments used were the Trait Meta-Mood Scale-24 (TMMS-24) and the Work Stress Questionnaire, whose psychometric properties in a pilot sample demonstrated content and construct validity, as well as high reliability. The results revealed a moderate, inverse, and significant correlation between emotional intelligence and work-related stress ($\rho = -.59, p < .01$). Comparative analysis showed differences in emotional intelligence by sex ($U = 4412, p < .001$), but not by age group ($X^2 = 1.24, p = .743$), employment status ($X^2 = 2.43, p = .298$), or managerial level ($X^2 = 1.73, p = .422$). Regarding work-related stress, differences were found by sex ($U = 7108, p < .001$) and managerial level, in favor of senior management professionals ($X^2 = 4.02, p = .045, \varepsilon^2 = .065$), while no differences were identified by age group ($X^2 = 1.13, p = .769$) or employment status ($X^2 = .223, p = .895$). In conclusion, emotional intelligence is inversely associated with work-related stress, and these variables vary according to sex and, to a lesser extent, managerial level in the case of stress.

Keywords: companies, work-related stress, emotional intelligence, middle and senior management, workers

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad, el entorno laboral se ve influido por constantes transformaciones derivadas de la creciente competitividad empresarial, la rápida innovación tecnológica, las exigencias del mercado y la necesidad de optimizar los procesos organizacionales. Estas condiciones generan un contexto desafiante que impacta directamente en los trabajadores, especialmente en aquellos que ocupan cargos de alta y media responsabilidad dentro de las empresas. Por tanto, la presente investigación tiene como propósito analizar la relación existente entre la inteligencia emocional y el estrés laboral en trabajadores de altos y medios mandos de empresas ubicadas en Lima Metropolitana, considerando las particularidades contextuales y sociodemográficas que inciden en dicha relación.

En el Capítulo I se expone la problemática actual alusiva al estrés laboral y cómo este puede impactar más allá del individuo, trascendiendo a un grupo de trabajadores del cual dependen procesos y parte de la gestión de una organización. Desde este plano, se presentan antecedentes de investigación tanto a nivel internacional como nacional y se describen los objetivos e hipótesis del estudio.

En el Capítulo II se abordan los aspectos teóricos que se dirigen en esta investigación, desde las perspectivas más importantes para el investigador y para la comprensión del contexto investigativo.

En el Capítulo III se presenta la metodología desarrollada en el estudio realizado, especificándose el diseño investigativo, los ámbitos espaciotemporales, la población, muestra, instrumentación y procedimientos analíticos, respaldados con el rigor ético que este producto demanda.

En el Capítulo IV son presentados los resultados de la investigación, de manera descriptiva e inferencial, respondiéndose así a los objetivos e hipótesis plasmados desde un inicio.

En el Capítulo V es contrastada la literatura con los resultados de este estudio, abordándose, además, sus implicancias teóricas, prácticas y metodológicas, como también rescatando los vacíos del conocimiento que quedan y las futuras oportunidades de investigación en esta misma línea temática. Finalmente, en los capítulos VI y VII son presentadas las conclusiones y recomendaciones del estudio para los lectores y próximos investigadores.

1.1. Descripción y Formulación del Problema

En la actualidad, el estrés laboral se ha convertido en un problema de salud pública global, al punto de ser denominado "el mal del siglo XXI" (Kindruk, 2016). La Organización Mundial de la Salud (OMS) y la Organización Internacional del Trabajo (OIT) han identificado siete dimensiones clave para evaluar el estrés laboral, incluyendo el clima organizacional, la estructura y territorio organizacional, la tecnología, la influencia del liderazgo, la cohesión grupal y el apoyo social percibido (Ivancevich y Mattenson, 1985). Estas dimensiones reflejan cómo los factores organizacionales pueden generar tensiones que afectan la salud mental y física de los trabajadores, impactando su rendimiento y calidad de vida (Zaccagnini, 2004).

En América Latina, la situación del estrés laboral también es preocupante, debido a las cifras alarmantes en diversos países. En Argentina, estudios realizados por la OMS han identificado niveles elevados de estrés en trabajadores de sectores industriales y de servicios (Mac Donald, 2009). Asimismo, la falta de regulación en algunos países respecto a las condiciones laborales ha favorecido el incremento de jornadas laborales extensas y ambientes laborales poco saludables. En Brasil y México, investigaciones han evidenciado que las largas jornadas laborales y la alta demanda de productividad generan niveles críticos de estrés laboral (Cifré et al., 2009).

Frente a esta problemática, la inteligencia emocional ha sido identificada como un factor protector clave. Definida por Bar-On (1997), la inteligencia emocional comprende un conjunto de habilidades emocionales y sociales que permiten la adaptación eficaz a los desafíos del entorno. Investigaciones recientes han confirmado la relevancia de la inteligencia emocional en la reducción del estrés laboral. Martínez y Salanova (2009) enfatizan el valor de las emociones positivas en la promoción de la salud, resaltando que un adecuado manejo emocional favorece la autoeficacia, la satisfacción laboral y la tolerancia al estrés. Asimismo, estudios de Durán et al. (2006) han evidenciado que la inteligencia emocional facilita las relaciones interpersonales y contribuye a la prevención del burnout.

Las investigaciones recientes han evidenciado una relación negativa entre inteligencia emocional, burnout y estrés laboral en diversos contextos. Ferreira et al. (2024) encontraron que mayores niveles de inteligencia emocional reducen el burnout. Han et al. (2022) y Cao et al. (2022) señalaron que en el personal hospitalario la inteligencia emocional disminuye el estrés laboral, mientras que Vetbuje y Olaleye (2022) identificaron una relación significativa, pero baja en profesionales africanos. Longoria (2023) destacó que estrategias ineficaces de afrontamiento aumentan el estrés en trabajadores de protección infantil

En este sentido, las organizaciones han comenzado a implementar programas de formación en inteligencia emocional como una estrategia para mejorar el bienestar de sus empleados y aumentar su productividad. En el Perú, diversos factores han sido identificados como causas del estrés laboral, entre ellos la carga laboral excesiva, la falta de reconocimiento profesional y la presión por el cumplimiento de objetivos. Cabrera (2015) resalta que la inteligencia emocional juega un papel crucial en la mitigación de estos efectos, ya que permite una mejor gestión de las emociones y promueve una adaptación más efectiva a las exigencias laborales.

En el ámbito nacional, otros estudios han evidenciado una relación inversa entre inteligencia emocional y estrés laboral en distintos sectores. Mendez (2021) encontró una correlación alta entre ambas variables en trabajadores bancarios, destacando la falta de apoyo y oportunidades como factores de estrés. Linch (2022) identificó una asociación significativa en enfermeras, sugiriendo que fortalecer la inteligencia emocional puede reducir el estrés. Revoredo (2023) halló una relación inversa débil en profesionales de salud en Lima, mientras que Chiarot y Campos (2024) reportaron una correlación moderada en empleados de una estación de servicios. Martiarena (2023), en trabajadores de una aerolínea, evidenció que solo la claridad emocional se relacionaba con menores niveles de estrés. Estos estudios refuerzan la importancia de la inteligencia emocional para mitigar el estrés laboral en distintos entornos.

En el ámbito empresarial, algunas compañías en el Perú han comenzado a incorporar estrategias de capacitación en inteligencia emocional como parte de sus programas de bienestar laboral. Empresas del sector financiero y tecnológico han implementado iniciativas orientadas a mejorar la salud mental de sus empleados, con resultados positivos en la reducción del estrés y el aumento del compromiso organizacional. Sin embargo, estos esfuerzos aún son limitados en comparación con otras regiones, lo que resalta la necesidad de una mayor intervención por parte del Estado y el sector privado para abordar este problema de manera integral.

En tal sentido, para implementar dichas políticas y que tales, a su vez, conlleven resultados efectivos se hace sumamente necesario conocer en qué medida la inteligencia emocional y el estrés laboral están vinculados; principalmente en altos y medios mandos de las empresas que pueden constituir una representación muy activa en la industria peruana. Es por esto que el presente estudio se centra en conocer la relación entre ambos constructos psicológicos apuntando a dicho público objetivo, motivo por el cual la investigación se desarrolla a partir de la siguiente interrogante:

1.1.1. Problema general

¿Cuál es la relación entre inteligencia emocional y estrés laboral en trabajadores de mandos medios y altos de empresas de Lima metropolitana?

1.1.2. Problemas específicos

- ¿Existen diferencias en las puntuaciones promedio de inteligencia emocional en función del sexo en trabajadores de mandos medios y altos de empresas de Lima metropolitana?
- ¿Existen diferencias en las puntuaciones promedio de inteligencia emocional en función del grupo etario en trabajadores de mandos medios y altos de empresas de Lima metropolitana?
- ¿Existen diferencias en las puntuaciones promedio de inteligencia emocional en función del condición laboral en trabajadores de mandos medios y altos de empresas de Lima metropolitana?
- ¿Existen diferencias en las puntuaciones promedio de inteligencia emocional en función del nivel laboral en trabajadores de mandos medios y altos de empresas de Lima metropolitana?
- ¿Existen diferencias en las puntuaciones promedio de estrés laboral en función del sexo en trabajadores de mandos medios y altos de empresas de Lima metropolitana?
- ¿Existen diferencias en las puntuaciones promedio de estrés laboral en función del grupo etario en trabajadores de mandos medios y altos de empresas de Lima metropolitana?
- ¿Existen diferencias en las puntuaciones promedio de estrés laboral en función del condición laboral en trabajadores de mandos medios y altos de empresas de Lima metropolitana?
- ¿Existen diferencias en las puntuaciones promedio de estrés laboral en función del nivel

laboral en trabajadores de mandos medios y altos de empresas de Lima metropolitana?

1.2. Antecedentes

1.2.1. *Antecedentes internacionales*

Ferreira et al. (2024) trabajaron en un estudio cuyo objetivo fue analizar la relación entre la inteligencia emocional y el burnout mediante un metaanálisis. Se seleccionaron 59 artículos de las bases de datos SCOPUS y ScienceDirect, conformando una muestra final de 16,084 participantes con una edad promedio de 34.5 años ($DE = 8.62$), de los cuales el 41% eran hombres. Se utilizaron análisis estadísticos para evaluar la asociación entre ambas variables. Los resultados indicaron que la inteligencia emocional estaba moderadamente y de manera significativa correlacionada de forma negativa con el burnout, evidenciando que niveles más altos de inteligencia emocional se asociaban con menores niveles de burnout, mientras que una inteligencia emocional más baja se relacionaba con una mayor frecuencia de síntomas. Se concluyó que futuras investigaciones deberían explorar qué dimensiones específicas de la inteligencia emocional tienen mayor impacto en el burnout, así como analizar los factores que contribuyen a su desarrollo y mantenimiento en personas de distintas edades y profesiones.

Longoria (2023) hizo otro estudio que tuvo como objetivo analizar la relación entre inteligencia emocional y estrés laboral en trabajadores de servicios de protección infantil. Se recopilaron datos mediante un muestreo por conveniencia, encuestando a 177 empleados del Departamento de Servicios de Protección Familiar de Texas. Se utilizaron instrumentos como la Wong and Law EI Scale y el Copenhagen Estrés laboral Inventory para evaluar ambas variables. Los resultados del análisis MANOVA mostraron una relación estadísticamente significativa entre inteligencia emocional y estrés laboral ($\Lambda = .907$, $F_{(8, 326)} = 2.037$, $p < .042$, parcial $\eta^2 = .315$). Además, el análisis de regresión indicó que estrategias ineficaces de afrontamiento predecían

niveles más altos de estrés, con un aumento de 0.437 puntos en estrés por cada incremento en afrontamiento negativo. Se concluyó que la inteligencia emocional desempeña un papel clave en la reducción del estrés laboral, sugiriendo la necesidad de futuras investigaciones y estrategias de intervención para mejorar el bienestar de los trabajadores en este ámbito.

Han et al. (2022) hizo un estudio con el objetivo de analizar la relación entre inteligencia emocional y estrés laboral en el personal administrativo de hospitales generales. Se encuestaron 191 empleados de cuatro hospitales en una ciudad metropolitana de Corea mediante un diseño descriptivo transversal. Se empleó un análisis de regresión jerárquica para evaluar la influencia de la inteligencia emocional sobre el estrés laboral. Los resultados indicaron una correlación negativa significativa entre ambas variables ($r = -0.26, p < 0.001$), mostrando que niveles más altos de inteligencia emocional se asociaban con menores niveles de estrés laboral. Además, la inteligencia emocional tuvo un efecto directo sobre el estrés laboral, junto con factores como la edad y el estrés laboral. Se concluyó que fortalecer la inteligencia emocional es fundamental para reducir el estrés laboral en el personal administrativo hospitalario.

Vetbuje y Olaleye (2022) desarrollaron una investigación con la finalidad de evaluar la relación entre la inteligencia emocional y el estrés laboral en profesionales africanos. Participaron 338 colaboradores de un centro médico de Nigeria, siendo 113 varones y 225 mujeres. El método empleado fue sostenido en un enfoque cuantitativo, con diseño no experimental y relacional, tomándose como medidas ítems referenciales de escalas de inteligencia emocional y estrés laboral con vigencia en la literatura. Los resultados evidenciaron relación directa, baja y significativa entre ambas variables ($r = .21, p < .001$), lo cual sostuvo la hipótesis de partida. Sobre dicho hallazgo se llegó a la conclusión de que ambas variables están relacionadas, no obstante, dicha relación pudo ser concebida gracias a otras fuentes de variabilidad que pueden reflejar la respuesta al estrés en

los trabajadores que pueden depender de sus capacidades socioemocionales.

Cao et al. (2022) desarrollaron un estudio que tuvo como objetivo analizar la relación entre inteligencia emocional y estrés laboral en trabajadores de la salud en China, destacando su impacto en la reducción del estrés y el bienestar del personal. Se recolectaron datos de 2,061 trabajadores de seis hospitales públicos terciarios en tres provincias mediante un estudio transversal. Se aplicaron análisis descriptivo, univariado, de correlación de Pearson y regresión mediada para evaluar la relación entre inteligencia emocional y estrés laboral. Los resultados mostraron una correlación negativa significativa entre inteligencia emocional y estrés laboral ($r = 0.18, p < 0.01$); despersonalización ($r = 0.24, p < 0.01$) y reducción de logro personal ($r = 0.24, p < 0.01$), con un 70% de los participantes experimentando estrés moderado o alto. Se concluyó que fortalecer la inteligencia emocional puede reducir directamente el estrés y mejorar el bienestar del personal de salud. El estudio propuso estrategias prácticas para desarrollar la inteligencia emocional en este sector, ofreciendo una perspectiva útil para administradores hospitalarios y organizaciones de salud en la gestión del personal.

1.2.2. Antecedentes nacionales

Chiarot y Campos (2024) hicieron una pesquisa que tuvo como propósito examinar la relación entre inteligencia emocional y estrés laboral en los empleados de la estación de servicios El Aventurero SRL, Chota, en 2024. Se realizó una investigación de tipo correlacional con una muestra de 50 trabajadores, empleando encuestas para recopilar información. Los hallazgos revelaron una relación inversa moderada entre ambas variables ($r = -0.406$), lo que indica que un mayor desarrollo de la inteligencia emocional se asocia con menores niveles de estrés laboral. Se concluyó que fortalecer la inteligencia emocional puede contribuir a reducir el estrés en el entorno laboral, promoviendo un ambiente más favorable donde los empleados se sientan reconocidos,

respaldados y motivados.

Revoredo (2023) se propuso analizar la relación entre inteligencia emocional y estrés laboral en profesionales de la salud de dos centros de atención médica especializada en Lima. Se realizó una investigación cuantitativa, de diseño no experimental, correlacional no causal y transversal, con una muestra de 81 profesionales seleccionados mediante muestreo no probabilístico por conveniencia. La recolección de datos se llevó a cabo mediante encuestas, utilizando el Trait Meta Mood Scale (TMMS-24) para medir la inteligencia emocional y el Inventario de Estrés para Profesionales de la Salud (IEPS) para evaluar el estrés laboral. Los resultados indicaron que el 81% de los participantes tenía un nivel adecuado de inteligencia emocional, mientras que el 68% presentaba un nivel moderado de estrés laboral. Además, se determinó que existe una relación inversa y débil entre ambas variables ($r_s = -.234, p = .036$), lo que sugirió que un mayor nivel de inteligencia emocional está asociado con un menor nivel de estrés laboral en los profesionales de salud.

El estudio de Martiarena (2023) tuvo como objetivo analizar la relación entre inteligencia emocional y estrés laboral en trabajadores de una aerolínea en Cusco. Se realizó una investigación correlacional con diseño no experimental en la que participaron 54 empleados. Para la recolección de datos, se emplearon la Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS y el Trait Meta-Mood Scale (TMMS-24). Los resultados mostraron que no hubo una correlación significativa entre el estrés laboral y dos dimensiones de la inteligencia emocional: atención emocional ($r = .040, p > 0.05$) y reparación emocional ($r = -.145$). Sin embargo, se identificó una relación inversa débil entre el estrés laboral y la claridad emocional ($r = -.307, p < 0.05$). Además, cinco dimensiones del estrés laboral presentaron una correlación negativa débil con la claridad emocional: respaldo de grupo ($r = -.299$), falta de cohesión ($r = -.280$), influencia del líder ($r = -.327$), tecnología ($r = -.332$) y clima

organizacional ($r = -.280$), todas con $p < 0.05$. Finalmente, se observó que el 67% del personal tenía un nivel bajo de estrés, mientras que el 61% mostraba una adecuada claridad emocional. Se concluyó que una mayor comprensión emocional podría estar asociada con una menor percepción de estrés laboral.

Linch (2022) hizo un estudio con objetivo de analizar la relación entre inteligencia emocional y estrés laboral en enfermeras de los hospitales de la Red Asistencial La Libertad. Se llevó a cabo una investigación cuantitativa, descriptivo-correlacional, con una muestra de 94 enfermeras. Se utilizaron el cuestionario de inteligencia emocional de Bar-On adaptado al español y la escala de estrés laboral basada en *The Nursing Stress Scale*. Los resultados mostraron que el 64.9% de las enfermeras tenía un nivel de inteligencia emocional muy desarrollado o adecuado, mientras que el 46.8% presentaba un alto nivel de estrés laboral. Además, se evidenció que existía una asociación significativa entre ambas variables ($X^2 = 7.291$, gl: 2, $p = 0.026$), lo que sugirió que el fortalecimiento de la inteligencia emocional podría contribuir a la reducción del estrés en el personal de enfermería.

Finalmente, Mendez (2021) desarrolló otro estudio que tuvo como objetivo analizar la relación de la inteligencia emocional en el estrés laboral de los trabajadores del Banco Financiero del Perú, agencia Huacho, en 2018. Se realizó una investigación transversal, correlacional, de diseño no experimental, con una muestra de 21 empleados. La confiabilidad del instrumento se evaluó mediante el coeficiente Alfa de Cronbach (0.853). Los resultados indicaron que el 52.4% de los participantes no era consciente de sus fortalezas y limitaciones, el 71.4% no mantenía patrones de honestidad e integridad en el trabajo y el 76.2% no se sentía optimista en sus labores. Respecto al estrés laboral, el 52.4% señaló no contar con un espacio físico adecuado, el mismo porcentaje expresó falta de apoyo de sus colegas, y el 47.7% consideró que el banco no ofrecía

oportunidades de crecimiento profesional. Se concluyó que existe una correlación inversa y alta entre inteligencia emocional y estrés laboral ($r = -0.754, p = 0.00$), lo que sugirió que el desarrollo de la inteligencia emocional puede ayudar a reducir el estrés en el entorno laboral.

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo General

Determinar la relación entre inteligencia emocional y estrés laboral en trabajadores de mandos medios y altos de empresas de Lima metropolitana

1.3.2. Objetivos Específicos

- Comparar las puntuaciones promedio de inteligencia emocional en función del sexo en trabajadores de mandos medios y altos de empresas de Lima metropolitana.
- Comparar las puntuaciones promedio de inteligencia emocional en función del grupo etario en trabajadores de mandos medios y altos de empresas de Lima metropolitana.
- Comparar las puntuaciones promedio de inteligencia emocional en función del condición laboral en trabajadores de mandos medios y altos de empresas de Lima metropolitana.
- Comparar las puntuaciones promedio de inteligencia emocional en función del nivel laboral en trabajadores de mandos medios y altos de empresas de Lima metropolitana.
- Comparar las puntuaciones promedio de estrés laboral en función del sexo en trabajadores de mandos medios y altos de empresas de Lima metropolitana.
- Comparar las puntuaciones promedio de estrés laboral en función del grupo etario en trabajadores de mandos medios y altos de empresas de Lima metropolitana.
- Comparar las puntuaciones promedio de estrés laboral en función del condición laboral en trabajadores de mandos medios y altos de empresas de Lima metropolitana.
- Comparar las puntuaciones promedio de estrés laboral en función del nivel laboral en

trabajadores de mandos medios y altos de empresas de Lima metropolitana.

1.4. Justificación

Desde el plano teórico, la investigación desarrollada permitirá comprender con mayor profundidad el punto de vista de Salovey y Mayer (1997) de inteligencia emocional y el de Cabrera y Urbiola (2012); ambos situados en el contexto empresarial que se rige dentro del territorio nacional. Las evidencias sumarán al ahondamiento sobre posibles respuestas a los vacíos del conocimiento de la relación entre estas variables.

A nivel práctico, la toma de decisiones tendrá como base los resultados del presente estudio, lo cual facilitará implementar medidas estratégicas de gestión para mejorar el manejo del estrés laboral de diversos colaboradores, propiciando el desarrollo de su inteligencia emocional en el entorno laboral, lo que; es posible, derive en incrementos de productividad y satisfacción en las empresas.

A nivel metodológico, las evidencias de las propiedades métricas de las medidas instrumentales servirán para futuros analistas de la problemática o de temas afines, contando con la adecuación de dos instrumentos con estimaciones válidas y de alta precisión que son de necesidad en el contexto investigativo peruano. Sobre esto, se facilitará, a su vez, la replicabilidad de la investigación o de otros estudios adheridos al tema.

1.5. Hipótesis

1.5.1. Hipótesis General

H_G: Existe relación inversa y significativa entre inteligencia emocional y estrés laboral en trabajadores de mandos medios y altos de empresas de Lima metropolitana.

1.5.2. Hipótesis Específicas

- H₁: Existen diferencias en las puntuaciones promedio de inteligencia emocional en función del sexo en trabajadores de mandos medios y altos de empresas de Lima metropolitana.
- H₂: Existen diferencias en las puntuaciones promedio de inteligencia emocional en función del grupo etario en trabajadores de mandos medios y altos de empresas de Lima metropolitana.
- H₃: Existen diferencias en las puntuaciones promedio de inteligencia emocional en función del condición laboral en trabajadores de mandos medios y altos de empresas de Lima metropolitana.
- H₄: Existen diferencias en las puntuaciones promedio de inteligencia emocional en función del nivel laboral en trabajadores de mandos medios y altos de empresas de Lima metropolitana.
- H₅: Existen diferencias en las puntuaciones promedio de estrés laboral en función del sexo en trabajadores de mandos medios y altos de empresas de Lima metropolitana.
- H₆: Existen diferencias en las puntuaciones promedio de estrés laboral en función del grupo etario en trabajadores de mandos medios y altos de empresas de Lima metropolitana.
- H₇: Existen diferencias en las puntuaciones promedio de estrés laboral en función del condición laboral en trabajadores de mandos medios y altos de empresas de Lima metropolitana.
- H₈: Existen diferencias en las puntuaciones promedio de estrés laboral en función del nivel laboral en trabajadores de mandos medios y altos de empresas de Lima metropolitana.

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Bases teóricas sobre el tema de investigación

2.1.1. *Inteligencia emocional*

2.1.1.1. Definiciones de inteligencia emocional: En primera instancia, se tiene la definición de Goleman (1995) quien declaró que la inteligencia emocional es la habilidad de reconocer y equilibrar las emociones, en el momento adecuado; sin herirse a sí mismo ni a otros, es decir, dándose a respetar a uno mismo y respetando a las otras personas como iguales, entendiendo sus diferencias, pero valorando sus virtudes. Así mismo, Bar-On (1997) menciona que es una agrupación armoniosa de destrezas sociales, emocionales que contribuyen al beneficio de nuestra salud, y a tener habilidades para adaptarnos y regularizar las presiones del entorno.

En relación con lo mencionando, Mayer y Salovey (1997) afirman que expresar los sentimientos apropiadamente, con tacto, criterio y sentido común, nos ayudará a evitar complicaciones en la vida y en prevenir conductas de riesgo. Según estos autores mencionan que dentro de la inteligencia emocional esta la inteligencia interpersonal como la intrapersonal. Sin embargo, hay que reconocer que la inteligencia emocional motiva al ser humano a aspirar y a activar su potencial para reaccionar de una manera óptima ante cualquier situación estresante Cooper y Sawaf (1997).

Desde que Alfredo Binet en 1905 desarrollara el primer test de inteligencia. Han ocurrido distintas concepciones acerca de la inteligencia, la mayoría de las cuales pueden considerarse complementarias.

Por otro lado; Gardner (1983) opina que cada persona tiene un abanico de habilidades y destrezas que le permiten actuar de la mejor manera. En cuanto a las relaciones sociales a algunas personas le es fácil hacer amistades con espontaneidad y de disfrutar de su compañía, por otro lado,

hay personas que tienen facilidad de expresión oral y del disfrute de las lecturas. Sin embargo; hay otras personas que tienen la capacidad para analizar y pensar lógicamente como abstractamente cantidades numéricas. Otras; tienen destrezas motoras en coordinación del cuerpo tanto superiores como inferiores. Así como otros tienen destrezas únicas por el arte. Sin embargo, para Salovey y Mayer (1990, citado en Pérez et al. 2020) menciona que la inteligencia emocional es tener la capacidad para entenderse a sí mismo y relacionarse saludablemente con los demás; es decir; aceptando sus defectos y resaltando sus virtudes. Esto concuerda con lo que Goleman (1995) define que la inteligencia consiste no solo en el CI sino también en conocer, comprender y controlar nuestras emociones tanto a nivel personal como intrapersonal.

Los argumentos que favorecen al estudio de la inteligencia emocional se basan en el contexto social. En cómo se desenvuelve el individuo a través de su entorno. Shapiro (1997) menciona que después de la segunda guerra mundial los niños parecían ir en crecimiento del coeficiente intelectual, pero sus capacidades emocionales parecían estar disminuyendo. Los modelos presentados por diversos autores tienen en común que la inteligencia emocional es importante porque implica la capacidad de identificar y discriminar nuestras emociones y de los demás, así como la capacidad para manejar y regular las emociones y utilizarlas de forma adaptativa. Es por ello que la inteligencia emocional tiene un gran impacto en el mundo de hoy, actualmente se le conoce como la llave de éxito (Goleman, 1995).

Es por ello; que las emociones forman parte de nuestra vida, no se pueden evitar ya que constituyen respuestas del organismo ante todo tipo de acontecimientos. Sin embargo, las emociones que se manifiestan de manera incontrolada, súbita y desproporcionada pueden adueñarse de la capacidad de raciocinio, impidiendo modular el comportamiento según los principios personales y sociales (Dubet, 2007). Es, en ese sentido, que Vallejo y Bolatin (2009)

concluyen que cada persona es el responsable de afinar su conducta, es decir, tener la capacidad de pensar racionalmente, gestionando sus emociones adecuadamente, con el fin de ser más equilibrados a nivel personal como social.

2.1.1.2. Modelos teóricos de inteligencia emocional: Goleman (1995) concibe la inteligencia emocional como una habilidad que se puede aprender y desarrollar, enfatizando su importancia en el control de las emociones para alcanzar el éxito personal y laboral. Según su perspectiva, el ser humano requiere un equilibrio entre el coeficiente intelectual y la inteligencia emocional; sin embargo, esta última adquiere mayor relevancia en la vida cotidiana. Define las competencias emocionales como capacidades adquiridas que, basadas en la inteligencia emocional, favorecen un desempeño laboral sobresaliente. Dentro de su modelo, identifica cinco competencias esenciales. La conciencia de uno mismo permite reconocer y expresar emociones internas sin afectar a los demás, defendiendo las propias opiniones con asertividad. La autorregulación implica la capacidad de controlar emociones e impulsos, favoreciendo el equilibrio mental y el crecimiento personal. La motivación es la fuerza impulsora que permite alcanzar metas de manera eficiente, incluso frente a dificultades. La empatía, por su parte, representa la consideración y respeto hacia los demás, permitiendo comprender sus emociones y brindar apoyo en situaciones adversas. Finalmente, las habilidades sociales facilitan la interacción con otros, promoviendo el liderazgo y la organización de grupos para potenciar capacidades en beneficio mutuo.

Bar-On (1997) define la inteligencia emocional como un conjunto de habilidades con un alto potencial productivo, dado que el adecuado manejo del estrés, la capacidad de adaptación y las relaciones interpersonales satisfactorias son claves para el éxito en la vida. Su modelo enfatiza la importancia de la calidad de las interacciones sociales y se estructura en distintos componentes. El primero de ellos, el componente intrapersonal, se refiere a la capacidad de reconocer y aceptar

tanto fortalezas como debilidades, diferenciarlas y asumir limitaciones a través de la autoconciencia emocional. Esta habilidad permite expresar creencias y sentimientos de manera constructiva, respetando los derechos propios y ajenos sin generar conflictos.

Por otro lado, entre los modelos teóricos más relevantes se ha destacado el propuesto por Salovey y Mayer (1997). Según Bisquerra (2018), estos autores, quienes introdujeron el término en 1990, definieron la inteligencia emocional como la capacidad de equilibrar las propias emociones y comprender las de los demás. No obstante, su difusión fue limitada hasta la publicación de los escritos de Goleman (1995), quien popularizó el concepto. Posteriormente, en 1997, Mayer y Salovey ampliaron su definición, señalando que la inteligencia emocional implica la habilidad para percibir, identificar y comprender tanto las propias emociones como las ajenas, permitiendo su adecuada expresión y regulación para fomentar el desarrollo personal (Mayer et al., 2008).

Este modelo se organiza en cuatro dimensiones interrelacionadas. La primera es la percepción emocional, que se refiere a la capacidad de identificar, valorar y expresar emociones tanto en uno mismo como en los demás, manifestándose a través del lenguaje, la conducta y expresiones artísticas como la música o la pintura. En segundo lugar, la integración de la emoción y la cognición establece la conexión entre los sentimientos y el conocimiento, priorizando el pensamiento racional sobre la respuesta emocional ante una situación concreta. La tercera dimensión, la comprensión emocional, permite interpretar y canalizar adecuadamente las emociones propias y ajenas. Finalmente, la estabilidad del equilibrio emocional comprende el conjunto de respuestas que contribuyen al bienestar del individuo, fortaleciendo sus capacidades y potenciando sus habilidades para afrontar desafíos y alcanzar el éxito personal.

Mayer y Salovey (2006) describen las destrezas emocionales como un proceso estructurado en cuatro etapas que permiten comprender y gestionar mejor las emociones. En primer lugar, la identificación emocional representa el punto de partida, ya que implica reconocer y descubrir el origen de los sentimientos desagradables, así como entender cómo surgieron. A continuación, los pensamientos desempeñan un papel fundamental, ya que permiten evaluar conscientemente la situación y reflexionar sobre lo que está ocurriendo, facilitando así la toma de decisiones. Luego, la racionalización actúa como un mecanismo lógico que ayuda a encontrar soluciones óptimas a los problemas que surgen en el entorno. Finalmente, la estabilidad emocional corresponde a la regulación de los sentimientos, permitiendo equilibrar el estado emocional. Alcanzar este último nivel representa el éxito en el control de las emociones, generando bienestar tanto a nivel personal como en la relación con los demás.

2.1.2. Estrés laboral

2.1.1.3. Definiciones de estrés laboral: El estrés es un sumario de dinamización en la cual el colaborador se encuentra frente a una oportunidad, un límite o una demanda que se relacionan con sus deseos, el cual el resultado percibido no es el esperado (Cenzo, 2006).

Según Karasek (1979) el estrés laboral es el desequilibrio generado entre la demanda laboral y la capacidad que se tenga para controlarlo. Lo que se aspira o se espera conseguir de la empresa y la realidad de las condiciones que ofrece el trabajo son las que originan el estrés laboral.

Cabrera y Urbiola (2012) definen al estrés laboral como una reacción del individuo hacia características del ambiente laboral percibidas por él como amenazantes. Apunta a una discordancia entre las capacidades del individuo y su ambiente o demandas por parte de su trabajo. Asimismo, Leka et al. (2004) afirma que el estrés laboral es aquel enfrentamiento por el cual las personas afrontan demandas y presiones profesionales, que a la vez éstas impiden sus competencias

para afrontar en su puesto de trabajo.

Karasek (1979) sostiene que el estrés laboral se caracteriza por la interacción de tres factores clave: las demandas psicológicas, la latitud decisional y el apoyo social. Las demandas psicológicas hacen referencia a las exigencias cognitivas y al esfuerzo intelectual que el trabajador debe asumir en el cumplimiento de sus funciones. La latitud decisional, también denominada autonomía en la toma de decisiones, implica la capacidad del trabajador para ejercer control sobre ciertos aspectos de su labor, como la organización de tareas y la elección de métodos y procedimientos. Por otro lado, el apoyo social se relaciona con la cantidad y calidad de las interacciones sociales del individuo, ya sea con familiares, compañeros de trabajo u otros círculos sociales. Se destaca que la latitud decisional es el factor más determinante dentro del modelo del estrés, ya que constituye un recurso esencial para afrontar las exigencias del entorno laboral.

Los sistemas organizacionales pueden presentar diversas circunstancias que favorecen la aparición del estrés en los trabajadores. Entre ellas, los desequilibrios en la estructura organizacional generan presión cuando las demandas laborales son percibidas como excesivas. El diseño del trabajo, incluyendo la autonomía, la diversidad de tareas y el grado de automatización, influye en la carga emocional del trabajador. Un entorno con alta interdependencia entre funciones puede intensificar el estrés, mientras que la autonomía tiende a reducirlo. Además, condiciones físicas adversas, como temperaturas extremas, ruido excesivo o espacios de trabajo hacinados, pueden aumentar la ansiedad y afectar el bienestar laboral. La falta de apoyo social entre compañeros y relaciones interpersonales deficientes también contribuyen significativamente al estrés en el entorno organizacional, especialmente en aquellos empleados con una mayor necesidad de reconocimiento social (Cenzo, 2006).

Asimismo, existen desequilibrios en el sistema personal que pueden influir en los niveles de estrés. Un trabajador promedio dedica alrededor de cuarenta horas semanales a su empleo, pero las experiencias y problemas que enfrenta en las horas restantes pueden afectar su desempeño laboral. Factores físicos, mentales, emocionales y familiares juegan un papel crucial en la estabilidad del individuo, ya que los desafíos en su vida personal pueden repercutir negativamente en su bienestar general (Cenzo, 2006).

2.1.1.4. Niveles de estrés laboral: En cuanto a los niveles de estrés laboral, se pueden identificar tres categorías principales. Un nivel alto de estrés se manifiesta en individuos que se preocupan constantemente por anticipar posibles problemas, lo que los mantiene en un estado de alerta permanente. Este estado prolongado de tensión puede debilitar el sistema inmunológico y afectar el equilibrio del sistema nervioso, aumentando la predisposición a enfermedades y reduciendo la capacidad de afrontar situaciones de manera saludable (Barrios, 2004; Acosta, 2008).

El nivel medio de estrés se caracteriza por una actitud negativa ante la vida. Quienes pertenecen a este grupo sienten que su esfuerzo no es reconocido ni apreciado, lo que los lleva a enfocarse en las carencias en lugar de valorar lo que poseen. Aunque suelen gozar de una salud aceptable, su percepción pesimista puede llevarlos a desarrollar estados depresivos y enfermedades de tipo degenerativo, acelerando el envejecimiento tanto físico como mental (Barrios, 2004; Acosta, 2008).

Por último, el nivel bajo de estrés representa la condición más saludable. Las personas en esta categoría manejan sus responsabilidades de manera equilibrada, estableciendo prioridades y evitando la sobrecarga de actividades. Suelen disfrutar de la vida con una actitud activa y comprometida, sin depender de la validación externa ni sentirse cohibidos por la presencia de los

demás. Al priorizar el bienestar físico y emocional, mantienen una mayor estabilidad en su vida cotidiana, lo que les permite afrontar los desafíos de manera efectiva y conservar un estado de salud óptimo (Barrios, 2004; Acosta, 2008).

2.1.1.5. Modelos teóricos del estrés laboral: El estudio del estrés laboral ha dado lugar a diversos modelos teóricos que explican su origen y sus efectos en el organismo y en el entorno de trabajo. Entre los más relevantes se encuentran el enfoque fisiológico de Selye (1956) y el modelo demanda-control-apoyo de Karasek (1979).

Selye, catedrático de la Universidad de Montreal, introdujo el concepto de estrés en la fisiología, considerándolo como una respuesta del organismo a distintas presiones externas. Desde esta perspectiva, el estrés se entiende como una serie de reacciones fisiológicas del cuerpo ante agentes nocivos de origen físico o químico presentes en el entorno. Según Sánchez et al. (2011), el estrés es un síndrome compuesto por respuestas del organismo que no son específicas a un solo estímulo, sino que forman parte de un mecanismo general de adaptación.

En este sentido, Selye (1956, citado en Sánchez, 2011), formuló el concepto de Síndrome General de Adaptación (S.G.A.), que describe el proceso mediante el cual el cuerpo reacciona a situaciones estresantes. Este síndrome se compone de tres fases sucesivas: la fase de alarma, la fase de resistencia y la fase de agotamiento.

En la fase de alarma, el cuerpo responde de manera automática a la presencia de un factor estresante, activando el sistema nervioso simpático. Entre los signos más evidentes se encuentran la sequedad en la boca, la sudoración, la dilatación de las pupilas, la tensión muscular y el aumento de la frecuencia cardíaca y respiratoria. A nivel psicológico, se experimenta un aumento en la capacidad de atención y concentración para enfrentar la situación. Sin embargo, esta respuesta suele ser breve y no representa un problema si el organismo tiene tiempo suficiente para

recuperarse.

Si la exposición al estrés persiste y el cuerpo no tiene oportunidad de recuperarse, se entra en la fase de resistencia. En esta etapa, el organismo implementa distintos mecanismos de adaptación que le permiten continuar funcionando pese a la situación estresante. Sin embargo, la persistencia del estrés a largo plazo puede agotar los recursos del cuerpo.

Finalmente, en la fase de agotamiento, el organismo alcanza su límite de adaptación y colapsa, lo que puede dar lugar a diversas alteraciones psicosomáticas y afectar gravemente la salud. Cuando la energía de ajuste se agota, el estrés deja de ser manejable y comienza a generar consecuencias físicas y emocionales negativas.

Por otro lado, el modelo demanda-control-apoyo de Karasek (1979), desarrollado en la década 1970, aborda el estrés laboral desde una perspectiva psicosocial. Este autor identificó que la relación entre las exigencias del trabajo y el nivel de control que tiene el trabajador sobre ellas influye en la aparición del estrés. En este modelo, el control laboral se entiende como la oportunidad de desarrollar habilidades propias y la autonomía para tomar decisiones en el trabajo.

La oportunidad de desarrollar habilidades se divide en dos aspectos: primero, la posibilidad de adquirir y mejorar las competencias necesarias para desempeñar una tarea, y segundo, la capacidad de dedicarse a actividades acordes con las propias fortalezas y conocimientos. La autonomía, por su parte, se refiere a la capacidad de decidir sobre el ritmo de trabajo, la organización de las tareas y la distribución de los tiempos de descanso.

En este contexto, las demandas psicológicas del trabajo se miden en términos de la cantidad de trabajo en relación con el tiempo disponible para realizarlo, así como las interrupciones que dificultan la continuidad de las tareas. A este modelo, Johnson y Hall añadieron una tercera dimensión: el apoyo social. Este factor tiene un doble efecto: por un lado, la falta de apoyo social

es un factor de riesgo independiente que puede aumentar el estrés; por otro, un entorno de trabajo con bajos niveles de apoyo puede intensificar los efectos negativos de la alta carga laboral, generando una mayor tensión en los trabajadores.

En resumen, mientras que el enfoque fisiológico de Selye (1956) analiza el estrés como una serie de reacciones biológicas del organismo ante estímulos adversos, el modelo de Karasek (1979) se centra en las condiciones psicosociales del entorno laboral y su impacto en la salud de los trabajadores. Ambos modelos ayudan a comprender las múltiples dimensiones del estrés y la importancia de gestionar sus efectos para mejorar el bienestar y la productividad en el trabajo.

III. MÉTODO

3.1. Tipo de investigación

El presente estudio se enmarca dentro de una investigación de enfoque cuantitativo, ya que busca responder a sus preguntas de investigación mediante el uso de herramientas estadísticas y el análisis de datos numéricos como método de indagación (Jamieson et al., 2023).

Desde esta perspectiva, se clasifica como una investigación de tipo básica, dado que su propósito es profundizar en la comprensión de los fenómenos estudiados, abordando posibles vacíos de conocimiento en la literatura existente (Bentley et al., 2015).

En cuanto a su diseño metodológico, se trata de un estudio no experimental, puesto que no implica la manipulación intencionada de las variables analizadas ni, por extensión, de los elementos del contexto en el que se desarrollan (Ato et al., 2013). Además, posee un alcance correlacional-comparativo y una temporalidad transversal, ya que su objetivo es examinar la relación entre dos variables a partir de una única medición en un momento determinado (Hernández et al., 2014).

3.2. Ámbito temporal y espacial

El estudio se ejecutó de manera presencial, en las inmediaciones de empresas con personal en mandos altos y medios dentro de la ciudad de Lima metropolitana, durante los meses de marzo a julio de 2025.

3.3. Variables

3.3.1. *Definición conceptual*

3.1.1.1. Inteligencia emocional: Mayer y Salovey señalan que la inteligencia emocional es la capacidad de procesar la información emocional con precisión y eficacia, lo que implica la habilidad para percibir, asimilar, comprender y regular las emociones (Fernández y Extremera, 2005).

3.1.1.2. Estrés laboral: Cabrera y Urbiola (2012) definen al estrés laboral como una reacción del individuo hacia características del ambiente laboral percibidas por el cómo amenazantes. Apunta a una discordancia entre las capacidades del individuo y su ambiente.

3.3.2. Definición operacional

Tabla 1

Cuadro de operacionalización de variables

Variable	Def. operacional	Dimensiones	Ítems	Escala
Inteligencia emocional	Medidas obtenidas en la Escala TMMS-24 de Salovey y Meyer (Fernández, 2004).	Percepción emocional	1 al 4	Intervalo
		Comprensión de los estados emocionales	5 al 16	
		Regulación de las emociones	17 al 24	
Estrés laboral	Medidas obtenidas en el Cuestionario de Estrés Laboral de Cabrera y Urbiola (2012).	Trabajo en sí mismo	3, 8-12	Intervalo
		Contexto laboral	4-6, 13	
		Carga de trabajo	1, 2, 7	

Nota: escalamiento de respuestas tipo Likert de 1 a 5 puntos en ambas escalas.

En cuanto a las variables sociolaborales, son considerados:

- Sexo: masculino – femenino
- Grupos etarios (edad): 18 – 29, 30 – 39, 40 – 49, 50 – 60.

- Condición laboral: practicante, contratado, estable.
- Nivel laboral: operario, técnico, profesional.

3.4. Población y Muestra

Para calcular el tamaño muestral en una población finita, se aplicó la ecuación establecida por Krejcie y Morgan (1970). En este proceso, se tomó en cuenta un intervalo de confianza del 95%, un nivel de significancia de 0.05 y una población conformada por 2300 empleados en posiciones de alta y media dirección en empresas situadas en Lima Metropolitana. El cálculo se desarrolló siguiendo el procedimiento detallado a continuación:

$$n = \frac{Z^2 p(1-p)N}{E^2(N-1) + Z^2 p(1-p)}$$

Siendo: $N = 2300$, $p = 0.50$, $Z = 1.96$ y $E = 0.05$. Sustituyendo valores en la fórmula descrita, se llegó a:

$$n = \frac{1.96^2 0.5(0.5)2300}{0.05^2(2299) + 1.96^2 0.5(0.5)}$$

$$n = 330$$

Es entonces que la muestra estuvo conformada por 330 trabajadores de altos y medios mandos de empresas ubicadas en Lima metropolitana, cuyas edades se comprendan entre los 18 y 60 años. Por otro lado, el tipo de muestreo a emplear será no probabilístico, por conveniencia a criterio del investigador. Los trabajadores de altos mandos fueron definidos como aquellos responsables de tomar decisiones empresariales sobre distintas cadenas de mando, cumpliendo un rol directivo; mientras que, los de mandos medios fueron quienes se caracterizaron por cumplir labores exentas de decisiones de la alta dirección, centrándose más en funciones operativas.

3.5. Instrumentos

3.5.1. Escala TMMS-24 de Salovey y Meyer

La escala TMMS-24 se basó en el *Trait Meta-Mood Scale* (TMMS), desarrollado por Salovey y Mayer en 1997 en Nueva York, con el propósito de medir la inteligencia emocional. Este instrumento presentó una confiabilidad medida a través del Alpha de Cronbach de 0.80. La adaptación para la población peruana fue realizada por Fernández et al. (2004).

El TMMS-24 estuvo conformado por 24 ítems distribuidos en tres dimensiones: percepción (ítems 1 al 8), comprensión (ítems 9 al 16) y regulación emocional (ítems 17 al 24). Los participantes respondieron cada ítem mediante una escala Likert de cinco opciones: 1 (nada de acuerdo), 2 (algo de acuerdo), 3 (bastante de acuerdo), 4 (muy de acuerdo) y 5 (totalmente de acuerdo). El puntaje total obtenido permitió clasificar a los evaluados en niveles de inteligencia emocional bajo, medio o alto. La aplicación de la escala pudo realizarse de manera individual o colectiva, con una duración aproximada de 20 a 30 minutos, siendo destinada exclusivamente para población adulta. Los participantes respondieron en función de sus emociones y sentimientos (Fernández et al., 2004).

En cuanto a la confiabilidad del instrumento, el alfa de Cronbach obtenido para cada dimensión fue de 0.90 en percepción, 0.90 en comprensión y 0.86 en regulación (Extremera et al., 2004). Además, Espinoza et al. (2015) verificaron la validez del constructo mediante análisis factorial, obteniendo coeficientes adecuados de Alpha de Cronbach en las tres dimensiones. El análisis factorial confirmó la estructura tridimensional de la escala (percepción, comprensión y regulación). La fiabilidad general del TMMS-24 en la población estudiada se evaluó mediante el coeficiente alfa de Cronbach, obteniendo una consistencia interna global de 0.89. De manera específica, la consistencia interna por dimensión fue de 0.809 para percepción, 0.840 para

comprensión y 0.850 para regulación, lo que permitió considerar estos valores como indicadores de una fiabilidad adecuada.

Otro estudio de validez y confiabilidad fue llevado a cabo en la ciudad de Lima para la población adulta de 430 participantes con el TMMS-24, siendo dirigido por Pérez et al. (2020). En el mismo, se evidenciaron adecuadas métricas de validez de estructura interna por análisis factorial confirmatorio (CFI = .838, TLI = .846, RMSEA = .070 y SRMR = .085) con invarianza paramétrica por sexo (Δ CFI < .01; Δ RMSEA < .01), además de evidencias de validez concurrente por correlaciones con Who-Five (> .30) y el DASS-21 (> .20). En el mismo sentido, la confiabilidad reportada fue de .87 a .89 en Alpha y de .78 a .86 en Omega.

Como parte de un estudio piloto realizado a una muestra de 150 participantes con características similares a los de la muestra del estudio final de esta investigación, se procedió a evaluar la validez de estructura interna mediante el análisis factorial confirmatorio (AFC). En suma, las métricas de ajuste del modelo evidenciaron ser adecuadas (GFI = .977, CFI = .991, TLI = .991, NNFI = .991, RMSEA = .054, SRMR = .066), con cargas factoriales situadas entre los valores de .445 y .783. Respecto a la confiabilidad, se empleó el método de consistencia interna. Resultados del Omega de McDonald y del Alpha Ordinal estuvieron dentro de los rangos de consistencia aceptables, siendo de .779 y .794, evidenciando adecuada fiabilidad de las medidas de los ítems del TMMS-24.

3.5.2. *Cuestionario de Estrés Laboral*

El *Cuestionario de Estrés Laboral* fue desarrollado por Fernández y Mielgo en 1992 con el propósito de evaluar tres dimensiones: trabajo en sí mismo, contexto laboral y carga de trabajo. El instrumento estuvo compuesto por 15 ítems con opciones de respuesta en una escala Likert de cinco niveles: 1 (nunca), 2 (raramente), 3 (algunas veces), 4 (con frecuencia) y 5 (casi todo el tiempo).

Su aplicación pudo realizarse de manera individual o colectiva, con una duración aproximada de 10 a 20 minutos, siendo dirigido exclusivamente a población adulta (Anampa, 2016). Los participantes respondieron en función de sus experiencias laborales.

Además, el instrumento fue validado y aplicado en Perú por Anampa en 2016, utilizando el criterio de jueces expertos, entre ellos Cedrón Medina Carlos y Nancy Aguilar Aragón. Para evaluar su confiabilidad, se calculó el alfa de Cronbach, obteniéndose un coeficiente de 0.75 para la variable estrés laboral, lo que indica una alta fiabilidad del instrumento. La interpretación de los puntajes obtenidos en la escala de estrés laboral se organizó en tres niveles: bajo (rango de 15-35), medio (rango de 36-55) y alto (rango de 56-75) (Anampa, 2016).

En el contexto más reciente, Salazar (2022) analizó las propiedades métricas del Cuestionario de estrés laboral en población peruana. Las evidencias de validez fueron sostenidas por las correlaciones ítem-test, las cuales fueron estadísticamente significativas ($p < .01$) y se mantuvieron oscilantes entre .413 y .71. En el mismo sentido, la correlación por dimensiones entre carga laboral y trabajo en sí mismo fue de .644, mientras que de contexto laboral y carga laboral de .542, siendo entre contexto laboral y trabajo en sí mismo de .637.

Evidencias de validez en el estudio piloto fueron obtenidas por análisis confirmatorio (AFC), mediante el método robusto DWLS. Los resultados mostraron que la composición de los ítems se ajustó a tres factores relacionados con medidas adecuadas ($CFI = .986$, $TLI = .986$, $NNFI = .986$, $GFI = .957$, $RMSEA = .065$, $SRMR = .077$), con cargas fluctuantes entre .443 y .655. En el mismo sentido, la fiabilidad fue de .893 para el factor de carga laboral, de .783 para el de contexto laboral y de .773 para el de trabajo en sí mismo; mientras que, para la escala en general fue de .834, demostrándose precisión en los factores.

3.6. Procedimientos

La investigación fue ejecutada tomando en consideración el uso de un consentimiento informado el cual se presentó previamente, a las empresas en donde trabajan los participantes, con los permisos administrativos que correspondan para realizar el estudio con horarios afines. Una vez dados los permisos, se procedió a realizar la colecta de datos para el estudio piloto, con el fin de alcanzar la colaboración de 150 participantes, con la finalidad de evaluar la calidad métrica de los instrumentos.

Hecho ello, se procedió a la colecta de datos del estudio final, se tomaron respuestas de otro grupo de 330 participantes. Los datos fueron trasladados a una hoja de cálculo de uso libre para posteriormente ser analizados y depurados de toda clase de error o sesgo generado en el proceso investigativo.

3.7. Análisis de datos

Durante el desarrollo del estudio, se llevó a cabo un proceso inicial de depuración de la base de datos con las respuestas recopiladas de los participantes, con el propósito de reducir posibles sesgos que puedan afectar el cálculo de las métricas necesarias para responder a los objetivos del estudio. Posteriormente, se analizaron las evidencias de validez en función de la estructura interna y la confiabilidad, aplicando el método de homogeneidad por consistencia interna mediante el software Jamovi en su versión 2.3.28. La validez estructural fue evaluada a través de un análisis factorial confirmatorio, empleando el método robusto DWLS, mientras que la confiabilidad se determinó utilizando el coeficiente Omega de McDonald y el Alpha Ordinal para ambos instrumentos.

Una vez finalizados estos análisis, se examinó la distribución de las puntuaciones de las variables mediante la prueba de normalidad de Shapiro-Wilk, Se seleccionó esta prueba por

su elevada sensibilidad y especificidad, lo que minimiza el riesgo de errores tipo II, incluso en muestras de gran tamaño con distintos niveles de contaminación. Los resultados indicaron que las puntuaciones no siguieron una distribución normal ($p < .05$). En este sentido, se procedió a calcular la correlación entre variables mediante el coeficiente Rho de Spearman (r_s), para lo cual se consideró un intervalo de confianza del 95% y un nivel de significancia de 0.05.

Por último, se realizaron comparaciones no paramétricas de las variables en función del sexo y la edad, mediante la aplicación de la prueba U de Mann-Whitney y el estadístico H de Kruskal-Wallis en aquellos casos en los que no se cumpla la normalidad. Estos análisis consideraron el rango promedio de las puntuaciones e incluirán el cálculo de los tamaños del efecto correspondientes (r y η^2) (Tomczak y Tomczak, 2014).

3.8. Consideraciones éticas

Este estudio se llevó a cabo siguiendo los principios éticos establecidos por el Comité de Ética del Vicerrectorado de Investigación de la Universidad Nacional Federico Villarreal para investigaciones con seres humanos. Estos principios incluyen la autonomía, integridad, beneficencia, justicia y no maleficencia. Además de la implementación del consentimiento informado para garantizar que los participantes comprendan plenamente dichas directrices. Asimismo, se protegió la identidad de los participantes mediante el anonimato en la gestión de los datos, en estricto cumplimiento de la Ley de Protección de Datos Personales (Ley N.º 29733) y sus disposiciones complementarias.

IV. RESULTADOS

4.1. Análisis descriptivos

Como resultado de la prueba de normalidad de Shapiro-Wilk, se obtuvo que, tanto la inteligencia emocional ($M = 60.7$, $DE = 12$, $Mdn = 33$) como el estrés laboral ($M = 55.7$, $DE = 12.3$, $Mdn = 59$) presentaron puntuaciones característicamente no normales ($p < .01$), lo cual conllevó el optar por realizar análisis posteriores de manera no paramétrica, tanto para dar respuesta al objetivo general de la investigación como a los específicos. En la Tabla 2 es presentado el resultado del análisis, acompañado de estadísticos descriptivos de cada variable.

Tabla 2

Estadísticos descriptivos y pruebas de normalidad de las variables

	<i>M</i>	<i>Mdn</i>	<i>DE</i>	Min.	Máx.	<i>g1</i>	<i>g2</i>	<i>W</i>	<i>p</i>
Inteligencia emocional	60.70	60.00	12.00	33	111	1.69	5.30	0.78	<.001
Estrés laboral	55.70	59.00	12.30	21	75	-1.58	1.49	0.77	<.001

Nota: *M*: media, *Mdn*: mediana, *DE*: desviación estándar, Min.: mínimo, Máx.: máximo, *g1*: asimetría, *g2*: curtosis, *W*: estadístico de prueba de Shapiro-Wilk, *p*: significancia de la prueba de normalidad

4.2. Análisis inferenciales

En primer plano, se ejecutó el análisis de correlación entre la Inteligencia emocional y el estrés laboral a través del coeficiente de correlación de Spearman (*rho*), sobre una significancia de .05 y un intervalo de confianza del 95%. El resultado de este proceso es presentado en la Tabla 3, tanto de manera general como por separado para trabajadores de altos y medios mandos que conformaron a la muestra de estudio. De manera general, se detectó una correlación inversa,

moderada y estadísticamente significativa entre ambas variables, respaldándose la hipótesis investigativa ($\rho = -.59, p < .01$). Asimismo, para trabajadores de altos mandos la correlación fue de $-.685$, siendo inversa y elevada; mientras que para los de medios mandos de $-.572$; moderada e igualmente inversa. Estos resultados respaldaron que, en la medida que la inteligencia emocional decrementa, el estrés laboral se intensifica, de manera importante.

Tabla 3

Correlación entre variables

	Puesto	Estrés laboral	
		ρ	p
Inteligencia emocional	Medios mandos	-0.572	< .01
	Altos mandos	-0.685	< .01
	General	-0.590	< .01

Nota: ρ : Coeficiente de correlación de Spearman, p : significancia

Continuando con los objetivos de la investigación, se procedió a realizar análisis comparativos no paramétricos, mediante el estadístico U de Mann-Whitney para dos categorías y con el de Kruskal-Wallis para más de dos. En este sentido, los resultados de la comparación de la inteligencia emocional por sexo, de manera general, evidenciaron diferencias estadísticamente significativas a favor de las mujeres, con un tamaño del efecto moderado ($U = 4412, p < .001, r_{bis} = .559$), lo cual respaldó la hipótesis investigativa específica. Así también lo evidenció la comparación en el filtrado por altos mandos, a favor de las mismas ($U = 174, p < .001, r_{bis} = .556$) y en el caso de medios mandos ($U = 2844, p < .001, r_{bis} = .558$). El detalle analítico es presentado en la Tabla 4, de manera continuada.

Tabla 4*Comparación de las medidas de inteligencia emocional por sexo*

Muestra	Sexo	<i>n</i>	Rango promedio	U	<i>p</i>	<i>r</i> _{bis}
General	Masculino	250	59	4412	< .001	0.559
	Femenino	80	64			
Altos mandos	Masculino	46	60	174	< .001	0.556
	Femenino	17	64			
Medios mandos	Masculino	204	59	2844	< .001	0.558
	Femenino	63	64			

Nota: *n*: cantidad de participantes, U: Estadístico de prueba, *p*: significancia, *r*_{bis}: tamaño del efecto

Fue también comparada la inteligencia emocional en función del grupo etario, de manera general, como también por la subdivisión de mandos de los participantes. Los resultados del estadístico de Kruskal-Wallis revelaron que las medidas de inteligencia emocional, de manera general, no se diferenciaron de manera estadísticamente significativa en función de la edad (rango de edad), lo cual no sumó evidencia suficiente para respaldar la hipótesis de partida ($\chi^2 = 1.24$, $p = .743$, $\varepsilon^2 = .004$). De manera específica, tampoco se detectaron diferencias estadísticamente significativas por rangos de edad en participantes de altos ($\chi^2 = 2.1$, $p = .552$, $\varepsilon^2 = .003$) como de medios mandos ($\chi^2 = .523$, $p = .914$, $\varepsilon^2 = .002$). El proceso es detallado en la Tabla 5, la cual se muestra a continuación.

Tabla 5*Comparación de las medidas de inteligencia emocional por edad*

Muestra	Edad	<i>n</i>	Rango promedio	X^2	<i>p</i>	ε^2
General	18 a 29 años	100	60	1.24	.743	.004
	30 a 39 años	104	60			
	40 a 49 años	80	61			
	50 a 60 años	46	60			
Altos mandos	18 a 29 años	16	59.5	2.10	.552	.003
	30 a 39 años	23	60			
	40 a 49 años	15	61			
	50 a 60 años	9	64			
Medios mandos	18 a 29 años	84	60	.523	.914	.002
	30 a 39 años	81	61			
	40 a 49 años	65	61			
	50 a 60 años	37	60			

Nota: *n*: cantidad de participantes, X^2 : Estadístico de prueba, *p*: significancia, ε^2 : tamaño del efecto

De la misma manera, fueron comparadas las medidas de inteligencia emocional en función de la condición laboral. El proceso, ejecutado mediante la prueba de Kruskal-Wallis, reveló que no se detectaron diferencias estadísticamente significativas en las puntuaciones de rango promedio de inteligencia emocional en función de la condición laboral (practicante, contratado y estable), lo cual no sumó evidencia suficiente para respaldar la hipótesis de estudio. Asimismo, no se detectaron diferencias en trabajadores de altos ni medios mandos, como se muestra en la Tabla 6.

Tabla 6*Comparación de las medidas de inteligencia emocional por condición laboral*

Muestra	Condición	<i>n</i>	Rango promedio	X^2	<i>p</i>	ε^2
General	Practicante	133	60	2.43	.296	.008
	Contratado	99	60			
	Estable	98	61			
Altos mandos	Practicante	0	n.r.	n.r.	n.r.	n.r.
	Contratado	0	n.r.			
	Estable	63	n.r.			
Medios mandos	Practicante	133	61	.917	.632	.003
	Contratado	99	60			
	Estable	35	61			

Nota: *n*: cantidad de participantes, X^2 : Estadístico de prueba, *p*: significancia, ε^2 : tamaño del efecto, n.r.: no reportado por insuficiencia de datos

Finalizando los análisis comparativos de las medidas de inteligencia emocional, se procedió a emplear el criterio de nivel laboral (operario, técnico y profesional), empleando el mismo método estadístico. Los resultados evidenciaron que no se detectaron diferencias estadísticamente significativas en las medidas de rango promedio de inteligencia emocional en función del nivel laboral, siendo esta similar también en trabajadores de altos como de medios mandos. Dichos resultados impidieron demostrar la hipótesis planteada para el objetivo específico correspondiente del estudio, lo cual se muestra en la Tabla 7.

Tabla 7*Comparación de las medidas de inteligencia emocional por nivel laboral*

Muestra	Condición	<i>n</i>	Rango promedio	X^2	<i>p</i>	ε^2
General	Operario	116	61	1.73	.422	.005
	Técnico	106	60			
	Profesional	108	60			
Altos mandos	Operario	116	61	3.50	.174	.001
	Técnico	74	60			
	Profesional	77	60			
Medios mandos	Operario	0	n.r.	.166	.664	.002
	Técnico	32	60.5			
	Profesional	31	60			

Nota: *n*: cantidad de participantes, X^2 : Estadístico de prueba, *p*: significancia, ε^2 : tamaño del efecto, n.r.: no reportado por insuficiencia de datos

Por otro lado, se comparó el rango promedio de estrés laboral en función del sexo. En este sentido, los resultados de la comparación de estrés laboral por sexo, de manera general, evidenciaron diferencias estadísticamente significativas a favor de los varones, con un tamaño del efecto bajo ($U = 7108$, $p < .001$, $r_{bis} = .289$), lo cual respaldó la hipótesis investigativa específica. No obstante, esto no se evidenció en la comparación del filtrado por altos mandos ($U = 278$, $p = .081$, $r_{bis} = .289$), pero sí en el caso de medios mandos ($U = 4581$, $p < .001$, $r_{bis} = .287$). El detalle analítico es presentado en la Tabla 8, de manera continuada.

Tabla 8*Comparación de las medidas de estrés laboral por sexo*

Muestra	Sexo	<i>n</i>	Rango promedio	U	<i>p</i>	<i>r</i> _{bis}
General	Masculino	250	60	7108	< .001	.289
	Femenino	80	58			
Altos mandos	Masculino	46	59	278	.081	.289
	Femenino	17	57			
Medios mandos	Masculino	204	60	4581	< .001	.287
	Femenino	63	58			

Nota: *n*: cantidad de participantes, U: Estadístico de prueba, *p*: significancia, *r*_{bis}: tamaño del efecto

Fue también comparada estrés laboral en función del grupo etario, de manera general, como también por la subdivisión de mandos de los participantes. Los resultados del estadístico de Kruskal-Wallis revelaron que las medidas de estrés laboral, de manera general, no se diferenciaron de manera estadísticamente significativa en función de la edad (rango de edad), lo cual no sumó evidencia suficiente para respaldar la hipótesis de partida. De manera específica, tampoco se detectaron diferencias estadísticamente significativas por rangos de edad en participantes de altos como de medios mandos. El proceso es detallado en la Tabla 9, la cual se muestra a continuación.

Tabla 9*Comparación de las medidas de estrés laboral por edad*

Muestra	Edad	<i>n</i>	Rango promedio	X^2	<i>p</i>	ε^2
General	18 a 29 años	100	60	1.13	.769	.003
	30 a 39 años	104	59			
	40 a 49 años	80	59			
	50 a 60 años	46	59.5			
Altos mandos	18 a 29 años	16	60	1.09	.778	.001
	30 a 39 años	23	59			
	40 a 49 años	15	59			
	50 a 60 años	9	58			
Medios mandos	18 a 29 años	84	60	.54	.91	.002
	30 a 39 años	81	59			
	40 a 49 años	65	59			
	50 a 60 años	37	60			

Nota: *n*: cantidad de participantes, X^2 : Estadístico de prueba, *p*: significancia, ε^2 : tamaño del efecto

De la misma manera, fueron comparadas las medidas de estrés laboral en función de la condición laboral. El proceso, ejecutado mediante la prueba de Kruskal-Wallis, reveló que no se detectaron diferencias estadísticamente significativas en las puntuaciones de rango promedio de estrés laboral en función de la condición laboral (practicante, contratado y estable), lo cual no sumó evidencia suficiente para respaldar la hipótesis de estudio. Asimismo, no se detectaron diferencias en trabajadores de altos ni medios mandos, como se muestra en la Tabla 10.

Tabla 10*Comparación de las medidas de estrés laboral por condición laboral*

Muestra	Condición	<i>n</i>	Rango promedio	X^2	<i>p</i>	ε^2
General	Practicante	133	59	.223	.895	< .001
	Contratado	99	59			
	Estable	98	59			
Altos mandos	Practicante	0	n.r.	n.r.	n.r.	n.r.
	Contratado	0	n.r.			
	Estable	63	n.r.			
Medios mandos	Practicante	133	59	.223	.895	< .001
	Contratado	99	59			
	Estable	35	59			

Nota: *n*: cantidad de participantes, X^2 : Estadístico de prueba, *p*: significancia, ε^2 : tamaño del efecto, n.r.: no reportado por insuficiencia de datos

Finalizando los análisis comparativos de las medidas de estrés laboral, se procedió a emplear el criterio de nivel laboral (operario, técnico y profesional), empleando el mismo método estadístico. Los resultados evidenciaron que no se detectaron diferencias estadísticamente significativas en las medidas de rango promedio de estrés laboral en función del nivel laboral en el plano general, siendo esta similar también en trabajadores de medios mandos. No obstante, si fue detectada diferencia en trabajadores de altos mandos, con un minúsculo tamaño del efecto ($X^2 = 4.02$, $p = .045$, $\varepsilon^2 = .065$) Dichos resultados impidieron demostrar la hipótesis planteada para el objetivo específico correspondiente del estudio, lo cual se muestra en la Tabla 11.

Tabla 11*Comparación de las medidas de estrés laboral por nivel laboral*

Muestra	Condición	<i>n</i>	Rango promedio	X^2	<i>p</i>	ε^2
General	Operario	116	59	2.96	.228	< .001
	Técnico	106	59			
	Profesional	108	60			
Medios mandos	Operario	116	60	.274	.872	.001
	Técnico	74	59			
	Profesional	77	59			
Altos mandos	Operario	0	n.r.	4.02	.045	.065
	Técnico	32	58			
	Profesional	31	61			

Nota: *n*: cantidad de participantes, X^2 : Estadístico de prueba, *p*: significancia, ε^2 : tamaño del efecto, n.r.: no reportado por insuficiencia de datos

V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Esta investigación tuvo por objetivo determinar la relación entre la inteligencia emocional y el estrés laboral en colaboradores de medios y altos mandos de empresas de Lima. En tal sentido, los resultados evidenciaron una correlación inversa y estadísticamente significativa, lo cual permitió demostrar la hipótesis de partida, coincidiendo en su direccionalidad en ambas jerarquías de colaboradores. También fueron detectadas diferencias por sexo en las medidas de inteligencia emocional, a favor de las mujeres; y en las de estrés laboral, a favor de los varones. Siendo de ese modo, se hace posible contrastar los resultados con investigaciones en la literatura más reciente.

En primer lugar, el hallazgo de una correlación inversa, moderada y estadísticamente significativa entre inteligencia emocional e estrés laboral ($\rho = -.59, p < .01$) respalda la evidencia acumulada de que mayores niveles de habilidades socioemocionales se asocian con menores niveles de desgaste o malestar ocupacional. Este patrón coincide con los resultados del metaanálisis de Ferreira et al. (2024); quienes identificaron que la inteligencia emocional mantenía una correlación negativa moderada con el burnout, lo que sugiere que la capacidad de percibir, comprender y regular las emociones actúa como un recurso protector frente al estrés laboral crónico. Aunque el presente estudio no evaluó directamente el burnout, la relación detectada con el estrés laboral es consistente con los modelos que lo sitúan como una manifestación temprana o concomitante de este síndrome.

El hallazgo de que, en altos mandos, la correlación negativa fue más intensa ($\rho = -.685$) que en medios mandos ($\rho = -.572$) sugiere que las demandas de liderazgo podrían amplificar la importancia de la inteligencia emocional como amortiguador del estrés. Esto coincide parcialmente con los resultados de Longoria (2023), quien reportó que la inteligencia emocional se asociaba significativamente con menores niveles de estrés en profesionales de servicios de protección

infantil, destacando que estrategias ineficaces de afrontamiento incrementaban el estrés. Si bien la presente investigación no examinó estrategias de afrontamiento, la mayor fuerza de asociación en cargos de mayor responsabilidad podría estar mediada por un uso más eficiente de recursos emocionales y de afrontamiento en quienes ocupan puestos directivos.

En cuanto a los análisis comparativos, la diferencia significativa en inteligencia emocional a favor de las mujeres, tanto en el análisis general como segmentado por nivel jerárquico, coincide con hallazgos previos que señalan diferencias de género en competencias emocionales. Estudios como los de Han et al. (2022) y Cao et al. (2022) no enfatizan las diferencias por sexo, pero sí confirman que un mayor dominio de la inteligencia emocional se vincula con menores niveles de estrés, independientemente de la demografía, lo que refuerza la idea de que las mujeres de la presente muestra podrían contar con una ventaja relativa en habilidades emocionales que favorecen la regulación del estrés.

Respecto a la comparación del estrés laboral por sexo, los resultados del presente estudio mostraron diferencias significativas a favor de los varones (es decir, mayor estrés), hallazgo que contrasta con parte de la literatura que no ha encontrado diferencias consistentes por género. Este resultado podría interpretarse considerando factores contextuales y culturales del entorno laboral evaluado, en el que los hombres, particularmente en cargos intermedios, podrían experimentar presiones vinculadas al rendimiento, metas productivas o expectativas jerárquicas más marcadas.

La ausencia de diferencias significativas en inteligencia emocional y estrés laboral en función de la edad, condición laboral y nivel laboral (con excepción de estrés en altos mandos) difiere de algunos antecedentes, como el de Vetbuje y Olaleye (2022), quienes encontraron una relación significativa, aunque baja, entre inteligencia emocional y estrés laboral, posiblemente modulada por variables sociodemográficas. En el presente estudio, estas variables no mostraron

peso estadístico, lo que sugiere que la influencia de la inteligencia emocional sobre el estrés laboral podría operar de forma más transversal a estos factores, al menos en la población analizada.

Finalmente, la detectada diferencia significativa en estrés laboral por nivel laboral únicamente en altos mandos, aunque con un tamaño de efecto muy pequeño ($\epsilon^2 = .065$), sugiere que la exposición a mayores responsabilidades y demandas de toma de decisiones puede incrementar la tensión psicológica. Esto es coherente con lo reportado por Cao et al. (2022), quienes encontraron que un alto porcentaje del personal sanitario experimentaba estrés moderado o alto, y que la inteligencia emocional podía actuar como modulador. Sin embargo, en este caso, la magnitud del efecto invita a considerar que otros factores, no medidos, podrían explicar una parte sustancial del estrés percibido en estos cargos.

En el marco de los antecedentes nacionales, los resultados de la presente investigación, con una muestra de 330 trabajadores, muestran una convergencia clara con la tendencia general hallada en estudios peruanos: la inteligencia emocional actúa como un factor inversamente asociado al estrés laboral, aunque con variaciones en la magnitud y significancia de la relación.

La correlación inversa moderada encontrada en este estudio ($\rho = -.59$, $p < .01$), más intensa en altos mandos ($-.685$) que en medios mandos ($-.572$), se sitúa en un punto intermedio respecto a los valores reportados en el país. Por ejemplo, Chiarot y Campos (2024) identificaron una relación inversa moderada ($r = -.406$) en trabajadores de una estación de servicios, mientras que Mendez (2021) halló una correlación inversa alta ($r = -.754$) en una agencia bancaria, posiblemente influida por un entorno de alta presión y una muestra más reducida. Estos contrastes sugieren que la magnitud de la asociación puede estar modulada por el tipo de organización, el clima laboral y el grado de responsabilidad jerárquica, lo que coincide con la mayor fuerza de correlación observada en los altos mandos del presente estudio.

El hecho de que la inteligencia emocional no varió significativamente según edad, condición laboral o nivel laboral (excepto en las diferencias por sexo) guarda cierta similitud con el estudio de Revoredo (2023), quien encontró una relación inversa pero débil ($r_s = -.234$) entre inteligencia emocional y estrés laboral en profesionales de la salud, y donde la variabilidad no pareció depender marcadamente de características sociodemográficas. Esto podría indicar que, en entornos con alta homogeneidad formativa o funcional, la inteligencia emocional ejerce un efecto más transversal.

Los resultados también se relacionan con el estudio de Martiarena (2023), que evidenció correlaciones negativas débiles entre el estrés laboral y la claridad emocional, así como con dimensiones específicas del clima organizacional. En el presente estudio, si bien no se evaluaron dimensiones separadas de la inteligencia emocional, la asociación inversa moderada observada podría explicarse en parte por la capacidad de los trabajadores para comprender y gestionar sus emociones frente a factores organizacionales, especialmente en cargos de mayor exigencia.

Por otro lado, el estudio de Linch (2022) reportó una asociación significativa entre inteligencia emocional y estrés laboral en enfermeras, sustentando que su fortalecimiento podría reducir el malestar ocupacional. Este argumento encuentra respaldo en los resultados actuales, particularmente en el hecho de que las mujeres presentaron mayores puntuaciones de inteligencia emocional, lo que podría actuar como factor protector frente a la presión laboral.

Finalmente, aunque el presente trabajo no abordó indicadores cualitativos del entorno laboral como en el estudio de Mendez (2021), donde se identificaron factores estructurales como el espacio físico inadecuado o la falta de oportunidades de crecimiento, sí coincide en que un déficit en competencias emocionales tiende a asociarse con mayores niveles de estrés. Sin embargo, en la presente investigación, el efecto no alcanzó la magnitud reportada por dicho autor, lo que podría

explicarse por la diversidad de rubros laborales en la muestra, que reduce la influencia de condiciones particulares de un solo sector.

Los hallazgos de esta investigación confirman que la inteligencia emocional desempeña un papel relevante en la modulación del estrés laboral, coherente con lo planteado por Goleman (1995, 1998), quien sostiene que la capacidad para reconocer, comprender y regular las propias emociones, así como interpretar las de los demás, actúa como un recurso protector frente a las tensiones del entorno laboral. Desde la perspectiva de Mayer y Salovey (1997), este resultado se interpreta como evidencia de que la habilidad para percibir, asimilar y gestionar las emociones permite un afrontamiento más adaptativo de las demandas laborales, reduciendo el impacto de los estresores.

La identificación de mayores niveles de inteligencia emocional en las mujeres coincide con lo planteado por Bar-On (1997), quien señala que las competencias intrapersonales e interpersonales, incluyendo la autorregulación y la empatía, suelen estar más desarrolladas en ellas, lo que podría favorecer un manejo más efectivo de situaciones laborales complejas. En contraste, la prevalencia de niveles más altos de estrés laboral en los varones podría interpretarse, desde el modelo demanda-control de Karasek (1979), como una mayor exposición a contextos donde las demandas percibidas superan los recursos de afrontamiento disponibles, o bien como una preferencia por estilos de afrontamiento menos centrados en la gestión emocional.

Bajo la teoría del estrés de Selye (1956), estas diferencias de género también podrían entenderse como variaciones en la respuesta fisiológica y conductual al estrés, moduladas por factores socioculturales y roles laborales. De esta manera, los varones podrían estar más orientados hacia estrategias centradas en la acción y el rendimiento, mientras que las mujeres, al disponer de mayores habilidades emocionales (Bar-On, 1997), tenderían a utilizar estrategias de afrontamiento

más centradas en el manejo interno de la experiencia emocional.

En conjunto, estos hallazgos respaldan lo señalado por Leka et al. (2004) respecto a que los recursos psicosociales, como la inteligencia emocional, no solo contribuyen al bienestar individual, sino que también influyen en la forma en que se experimenta y se responde al estrés laboral. Asimismo, sugieren que las intervenciones organizacionales podrían beneficiarse de incorporar enfoques diferenciados por género que potencien las competencias emocionales como estrategia preventiva y de afrontamiento.

Las implicancias prácticas de los hallazgos se vinculan estrechamente con la posibilidad de diseñar estrategias de intervención diferenciadas en el contexto laboral, considerando las particularidades detectadas en inteligencia emocional y estrés laboral entre hombres y mujeres. El hecho de que las mujeres muestren niveles más altos de inteligencia emocional sugiere que podrían desempeñar un papel clave en la implementación de prácticas de comunicación efectiva, gestión de conflictos y liderazgo emocionalmente inteligente, mientras que el mayor estrés percibido en los varones evidencia la necesidad de focalizar acciones preventivas y de manejo del estrés en este grupo, particularmente en contextos de alta exigencia laboral. Estas diferencias permiten orientar políticas de bienestar laboral que no solo atiendan las demandas generales del personal, sino que reconozcan y trabajen sobre las necesidades específicas de cada subgrupo.

Entre las principales limitaciones del estudio, es importante señalar que los resultados se circunscriben a una muestra específica de trabajadores con características y contextos particulares, lo que restringe la generalización de los hallazgos a otros entornos laborales o sectores productivos. Asimismo, el uso de medidas de autoinforme como el TMMS-24 y el Cuestionario de Estrés Laboral, si bien cuentan con adecuadas evidencias de validez y confiabilidad, podría implicar sesgos derivados de la deseabilidad social o de la percepción subjetiva de los participantes,

pudiendo influir en la precisión de las respuestas. Otro aspecto a considerar es que el diseño transversal impide establecer relaciones causales entre inteligencia emocional y estrés laboral, limitando las conclusiones a asociaciones observadas en un único momento temporal. Finalmente, aunque se utilizaron instrumentos adaptados y validados para el contexto peruano, futuras investigaciones podrían incorporar metodologías mixtas o medidas complementarias objetivas que fortalezcan la robustez y profundidad de los hallazgos.

VI. CONCLUSIONES

Con base en los resultados de la investigación, se establecieron las siguientes conclusiones:

6.1. Existe relación inversa y significativa entre inteligencia emocional y estrés laboral en trabajadores de mandos medios y altos de empresas de Lima metropolitana ($\rho = -.59, p < .01$)

6.2. Existen diferencias en las puntuaciones promedio de inteligencia emocional en función del sexo en trabajadores de mandos medios y altos de empresas de Lima metropolitana ($U = 4412, p < .001$).

6.3. No existen diferencias en las puntuaciones promedio de inteligencia emocional en función del grupo etario en trabajadores de mandos medios y altos de empresas de Lima metropolitana ($X^2 = 1.24, p = .743$).

6.4. No existen diferencias en las puntuaciones promedio de inteligencia emocional en función del condición laboral en trabajadores de mandos medios y altos de empresas de Lima metropolitana ($X^2 = 2.43, p = .298$).

6.5. No existen diferencias en las puntuaciones promedio de inteligencia emocional en función del nivel laboral en trabajadores de mandos medios y altos de empresas de Lima metropolitana ($X^2 = 1.73, p = .422$).

6.6. Existen diferencias en las puntuaciones promedio de estrés laboral en función del sexo en trabajadores de mandos medios y altos de empresas de Lima metropolitana ($U = 7108, p < .001$).

6.7. No existen diferencias en las puntuaciones promedio de estrés laboral en función del grupo etario en trabajadores de mandos medios y altos de empresas de Lima metropolitana ($X^2 = 1.13, p = .769$).

6.8. No existen diferencias en las puntuaciones promedio de estrés laboral en función del

condición laboral en trabajadores de mandos medios y altos de empresas de Lima metropolitana ($X^2 = .223, p = .895$).

6.9. No existen diferencias en las puntuaciones promedio de estrés laboral en función del nivel laboral en trabajadores de altos mandos, a favor de los profesionales ($X^2 = 4.02, p = .045, \varepsilon^2 = .065$), en empresas de Lima metropolitana

VII. RECOMENDACIONES

En función de los hallazgos y conclusiones, se establecen las siguientes recomendaciones:

7.1. Ampliar el estudio a diferentes contextos laborales y sectores productivos, incluyendo muestras de trabajadores de mandos operativos y técnicos, para explorar si la relación inversa entre inteligencia emocional y estrés laboral se mantiene en otros niveles jerárquicos y ambientes organizacionales.

7.2. Implementar programas de desarrollo de la inteligencia emocional en las empresas, especialmente en los varones, considerando que presentaron menores niveles que las mujeres, con el fin de fortalecer habilidades de percepción, comprensión y regulación emocional que contribuyan a la disminución del estrés.

7.3. Incorporar metodologías mixtas que integren cuestionarios validados con entrevistas o grupos focales, lo que permitiría comprender de manera más profunda cómo se experimenta y gestiona el estrés laboral y la inteligencia emocional en distintos perfiles de trabajadores.

7.4. Diseñar políticas organizacionales que reduzcan las fuentes de estrés en los altos mandos, donde se identificaron mayores niveles, a través de estrategias como redistribución de cargas laborales, mejora en los canales de comunicación y promoción del liderazgo emocionalmente inteligente.

VIII. REFERENCIAS

- Acosta, J. (2008). *Gestión del estrés: cómo entenderlo, cómo controlarlo y cómo sacarle provecho*. Bresca Editorial.
- Anampa, Z. L. (2016). *Compromiso Organizacional y su Relación con el Estrés de los Trabajadores de la Constructora Janet EIRL del Distrito de Trujillo, 2016*. [Tesis de Licenciatura. Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional de la UCV. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/418>
- Ato, M., López-García, J. J., y Benavente, A. (2013). Un sistema de clasificación de los diseños de investigación en psicología. *Anales de Psicología*, 29(3), 1038-1059. <https://doi.org/10.6018/analesps.29.3.178511>
- Bar-On, R. (1997). *Bar-On Emotional Quotient Inventory (EQ-i): A test of emotional intelligence*. Multi-Health Systems.
- Bedoya, J. (2012). *Estudio de la influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores del área operativa en la empresa pública Correos del Ecuador* [Tesis de Licenciatura. Universidad Central del Ecuador]. Repositorio Institucional de la UCT. <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/1848/1/T-UCE-0007-48.pdf>
- Bentley, P. J., Gulbrandsen, M., y Kyvik, S. (2015). The relationship between basic and applied research in universities. *Higher Education*, 70, 689-709. <https://doi.org/10.1007/s10734-015-9861-2>
- Cabrera, J., y Urbiola, A. (2012). Compromiso organizacional y estrés ocupacional: Estudio de caso en una empresa de distribución y venta de gas LP en Costa Rica. *Gestión y estrategia*, 15–28.
- Cabrera, N. (2015). Inteligencia emocional para un mejor desempeño empresarial. *Gestiópolis*.

<https://www.gestiopolis.com/inteligencia-emocional-para-un-mejor-desempeno-empresarial-reflexion/>

Cao, Y., Gao, L., Fan, L., Jiao, M., Li, Y., y Ma, Y. (2022). The influence of emotional intelligence on job stress of healthcare workers and mediating role of workplace violence: a cross-sectional study. *Frontiers in public health*, 10, 892421.

<https://doi.org/10.3389/fpubh.2022.892421>

Cenzo, R. (2006). *Comportamiento Organizacional*. Prentice Hall Hispanoamericana.

Chiarot, C., y Campos, Y. (2024). *Inteligencia emocional y estrés laboral en los trabajadores de la estación de servicios El Aventurero SRL, Chota 2024* [Tesis de Licenciatura. Universidad Tecnológica del Perú]. Repositorio Institucional de la UTP.

<https://hdl.handle.net/20.500.12867/10085>

Cifré, E., Salanova, M., y Ventura, M. (2009). Demandas y recursos del ambiente de trabajo. En M. Salanova (Ed.). *Psicología de la Salud Ocupacional* (pp. 97- 122). Editorial Síntesis S.A.

Cooper, R., y Sawaf, D. (1997). *Estrategia emocional para ejecutivos*. Barcelona.

<https://www.casadellibro.com/libro-estrategia-emocional-para-ejecutivos/9788427022829/575891>

Dubet, F. (2007). *La escuela de las oportunidades. ¿Qué es una escuela justa?* Gedisa.

Durán, A., Extremera, N., Rey, L., Fernández-Berrocal, P., y Montalbán, M. (2006). Predicting academic burnout and engagement in educational settings: Assessing the incremental validity of perceived emotional intelligence beyond perceive. *Psicothema*, 18(supl. 1), 158-164.

<http://www.psicothema.com/psicothema.asp?id=3292>

Extremera, N., y Fernández, P. (2004). Inteligencia emocional percibida y diferencias individuales

- en el metaconocimiento de los estados emocionales: una revisión de los estudios con el Trait Meta-Mood Scale. *Ansiedad y estrés*, 11, 101-122.
- Fernández, P., y Extremera, N. (2004). Validity and reliability of the Spanish modified version of the Trait Meta-Mood Scale. *Revista Psychological Reports*, 751–755. http://emotional.intelligence.uma.es/pdfs/spanish_tmms.pdf
- Fernández, P., y Extremera, N. (2005). La Inteligencia Emocional y la educación de las emociones. *Revista Interuniversitaria de Formación Del Profesorado*, 19(3), 63–93. <https://doi.org/27411927005>
- Ferreira, N., Nunes, A., y Haas, J. (2024). The Relationship between Job Stress and Emotional Intelligence: A Meta-Analysis. *Revista Psicologia Organizações e Trabalho*, 23(2), 2471-2478. <https://doi.org/10.5935/rpot/2023.2.23748>
- Gardner, H. (1983) *Estructuras de la mente: La teoría de las inteligencias múltiple*. Ciudad de Fondo de Cultura Económica. https://books.google.com.pe/books/about/Estructuras_de_la_mente.html?id=Y9nDDQA AQBAJyprintsec=frontcoverysource=kp_read_buttonyredir_esc=y#v=onepageyqyf=fals e.
- Goleman, D. (1995). *Emotional Intelligence: Why It Can Matter More Than IQ*. A y C Black. <https://books.google.com.pe/books?id=Lq18kigs7m0Cy%20printsec=frontcoverydq=gol eman+1995+why+your+emotional+intelligence+quotient%20+can+matter+more+thany hl=es-419ysa=X#v=onepageyqyf=false>
- Han, W., Kim, J., Park, J., y Lee, M. (2022, January). Influential effects of emotional intelligence on the relationship between job stress and burnout among general hospital administrative staff. *Healthcare*, 10(2), 194. <https://doi.org/10.3390/healthcare10020194>

- Hernández, R., Fernández, L., y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6ª. ed.). McGraw Hill.
- Ivancevich, J. M., y Matteson, M. T. (1985). *Estrés y trabajo: Una perspectiva gerencial*. Trillas.
- Jamieson, M. K., Govaart, G. H., y Pownall, M. (2023). Reflexivity in quantitative research: A rationale and beginner's guide. *Social and Personality Psychology Compass*, 17(4), e12735. <https://doi.org/10.1111/spc3.12735>
- Karasek. (1997). *Solicitudes de empleo, libertad de decisión de empleo, y la tensión mental. Implicaciones para rediseño de trabajo*. Administrative Science Quarterly.
- Kindruk, I. (2016). *La enfermedad del siglo XXI: el estrés y los riesgos psicosociales. El caso de la empresa DLS, 68* [Tesis de Licenciatura. Universidad de San Andrés]. Repositorio Institucional de la US. <http://repositorio.udesa.edu.ar/jspui/bitstream/10908/12101/1/%5bP%5d%5bW%5d%20T.%20L.%20Adm.%20Kindruk%2c%20Iv%20C3%A1n.pdf>
- Krejcie, R. V., y Morgan, D. W. (1970). Determining sample size for research activities. *Educational and psychological measurement*, 30(3), 607-610. <https://doi.org/10.1177/001316447003000308>
- Leka, S., Griffiths, A., y Cox, T. (2004). *La organización del trabajo y el estrés*. Organización Mundial de la Salud
- Linch, E. L. (2022). *Nivel de inteligencia emocional y estrés laboral en enfermeras de hospitales I – Red Asistencial La Libertad ESSALUD* [Tesis doctoral. Universidad Nacional de Trujillo]. Repositorio Institucional de la UNT. <https://hdl.handle.net/20.500.14414/20460>
- Longoria, Y. (2023). *The Relationship Among Emotional Intelligence, Coping Strategies, and Occupational Job Stress for Child Protective Service Workers* [Doctoral dissertation. St.

- Mary's University]. Institutional Repository of the MU.
<https://www.proquest.com/openview/b916391f7ebc40e1d86f9a276a5cf498/1?pq-origsite=gscholarycbl=18750ydiss=y>
- Mac Donald, A. (2009). El estrés laboral en los países europeos y en América latina. *Mercosur abc*. <http://www.mercosurabc.com.ar/nota.asp?IdNota=2069yIdSeccion=14>
- Martiarena, G. (2023). *Estrés laboral e inteligencia emocional en trabajadores de una compañía aérea de la ciudad del Cusco, 2022* [Tesis de Licenciatura. Universidad Autónoma del Perú]. Repositorio Institucional de la UA. <https://hdl.handle.net/20.500.13067/2475>
- Martínez, I. M., y Salanova, M. (2009). Recursos personales: inteligencia emocional y afrontamiento. En M. Salanova (Ed.). *Psicología de la Salud Ocupacional* (pp. 63-93). Editorial Síntesis S.A.
- Mayer, J. y Salovey, P. (1997). *What is emotional intelligence? En P. Salovey y D. Sluyter (Eds). Emotional Development and Emotional Intelligence: Implications for Educators*. Basic Books. http://ei.yale.edu/wp-content/uploads/2014/02/pub219_Mayer_Salovey_1997.pdf
- Mayer, J., Salovey, P., y Caruso, D. (2006). Measuring emotional intelligence with the Mayer-Salovey-Caruso Emotional Intelligence Test (MSCEIT). *Psicothema*, 18(1), 34–41. <https://www.psicothema.com/pdf/3273.pdf>
- Mayer, J., Salovey, P., y Caruso, D. (2008). Emotional Intelligence: New Ability or Eclectic Traits?. *American Psychologist*, 63(6), 503–517. <https://doi.org/10.1037/0003-066X.63.6.503>
- Méndez, F. A. (2021). *Inteligencia emocional y estrés laboral de los trabajadores del banco financiero del Perú, agencia Huacho* [Tesis de Licenciatura. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión]. Repositorio Institucional de la UNJFSC.

<http://hdl.handle.net/20.500.14067/4717>

Pérez, J. F., Quispe, J. I., y Tuesta, Y. Y. (2020). Propiedades psicométricas de la escala de Inteligencia Emocional TMMS-24 en adultos de Lima Metropolitana, 2020. *PsiqueMag*, 9(2), 60–68. <https://doi.org/10.18050/psiquemag.v9i2.2657>

Revoredo, R. (2023). *Inteligencia emocional y estrés laboral en profesionales de salud de dos centros de atención médica especializada de Lima, 2022* [Tesis de maestría. Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional de la UCV. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/108386>

Salazar, M. L. (2022). *Estrés laboral y desempeño laboral en servidores públicos de Lima Metropolitana* [Tesis de Licenciatura. Universidad Nacional Federico Villarreal]. Repositorio Institucional de la UNFV. <https://hdl.handle.net/20.500.13084/6527>

Tomczak, M., y Tomczak, E. (2014). The need to report effect size estimates revisited. An overview of some recommended measures of effect size. *Trends in sports sciences*, 1(21), 19-25. <https://www.wbc.poznan.pl/publication/413565>

Sánchez, Z. D., Martínez, I., & Hidalgo, I. (2011). El estrés como factor de riesgo de la estomatitis aftosa recurrente. *Revista Médica Electrónica*, 33(1), 39-44. <http://scielo.sld.cu/pdf/rme/v33n1/spu06111.pdf>

Shapiro, L. (1997). *La inteligencia emocional en los niños*. Ediciones B. Argentina. http://www.holista.es/spip/IMG/pdf/Inteligencia_Emocional_de_los_ninos.pdf

Vallejo, M., y Bolatin, J. (2009). Los programas de atención a la diversidad y los centros de educación secundarias: claves organizativas, recursos. *Revista de curriculum y formación de profesorado*, 3. http://www.ugr.es/~recfpro/rev133_ART5.pdf

Vetbuje, B. G., y Olaleye, B. R. (2022). Relationship between Emotional Intelligence, Emotional

Labour and Job Stress: Does coping strategy work? *Journal of Intelligence Studies in Business*, 12(1), 6-19. <https://doi.org/10.37380/jisib.v12i1.912>

Zaccagnini, J. L. (2004). *¿Qué es la inteligencia emocional? Las relaciones entre pensamientos y sentimientos en la vida cotidiana*. Biblioteca Nueva. <https://www.agapea.com/libros/Que-es-inteligencia-emocional-La-relacion-entre-pensamientos-y-sentimientos-en-la-vida-cotidiana-9788497423113-i.htm>

IX. ANEXOS

Anexo A. Matriz de consistencia

Título: " INTELIGENCIA EMOCIONAL Y ESTRÉS LABORAL EN TRABAJADORES DE MANDOS MEDIOS Y ALTOS DE EMPRESAS DE LIMA METROPOLITANA "			
Autor: Bach. Mirko Espinoza Bustos			
Problema	Objetivos	Hipótesis	Método
<i>General</i>	<i>General</i>	<i>General</i>	<i>Tipo y diseño de investigación:</i> <ul style="list-style-type: none"> • Enfoque: Cuantitativo • Tipo: Básica. • Diseño: No experimental • Alcance: Correlacional-comparativo • Temporalidad: Transversal <i>Participantes:</i> 330 colaboradores de altos y medios mandos de empresas de Lima metropolitana.
¿Cuál es la relación entre inteligencia emocional y estrés laboral en trabajadores de mandos medios y altos de empresas de Lima metropolitana?	Determinar la relación entre inteligencia emocional y estrés laboral en trabajadores de mandos medios y altos de empresas de Lima metropolitana	H _G : Existe relación inversa y significativa entre inteligencia emocional y estrés laboral en trabajadores de mandos medios y altos de empresas de Lima metropolitana.	
<i>Específicos</i>	<i>Específicos</i>	<i>Específicas</i>	
¿Existen diferencias en las puntuaciones promedio de inteligencia emocional en función del sexo en trabajadores de mandos medios y altos de empresas de Lima metropolitana?	Comparar las puntuaciones promedio de inteligencia emocional en función del sexo en trabajadores de mandos medios y altos de empresas de Lima metropolitana	H ₁ : Existen diferencias en las puntuaciones promedio de inteligencia emocional en función del sexo en trabajadores de mandos medios y altos de empresas de Lima metropolitana.	
¿Existen diferencias en las puntuaciones promedio de inteligencia emocional en función del grupo etario en trabajadores de mandos medios y altos de empresas de Lima metropolitana?	Comparar las puntuaciones promedio de inteligencia emocional en función del grupo etario en trabajadores de mandos medios y altos de empresas de Lima metropolitana.	H ₂ : Existen diferencias en las puntuaciones promedio de inteligencia emocional en función del grupo etario en trabajadores de mandos medios y altos de empresas de Lima metropolitana.	
¿Existen diferencias en las puntuaciones promedio de inteligencia emocional en función del condición laboral en trabajadores de mandos medios y altos de empresas de Lima metropolitana?	Comparar las puntuaciones promedio de inteligencia emocional en función del condición laboral en trabajadores de mandos medios y altos de empresas de Lima metropolitana	H ₃ : Existen diferencias en las puntuaciones promedio de inteligencia emocional en función del condición laboral en trabajadores de mandos medios y altos de empresas de Lima metropolitana.	
¿Existen diferencias en las puntuaciones promedio de inteligencia emocional en función del nivel laboral en trabajadores de mandos medios y altos de empresas de Lima metropolitana?	Comparar las puntuaciones promedio de inteligencia emocional en función del nivel laboral en trabajadores de mandos medios y altos de empresas de Lima metropolitana.	H ₄ : Existen diferencias en las puntuaciones promedio de inteligencia emocional en función del nivel laboral en trabajadores de mandos medios y altos de empresas de Lima metropolitana.	<i>Variables:</i> <ul style="list-style-type: none"> • Inteligencia emocional. • Estrés laboral. <i>Instrumentos:</i> <ul style="list-style-type: none"> • Escala de Inteligencia Emocional TMMS-24 • Cuestionario de Estrés Laboral de Cabrera y Urbiola (2012).

¿Existen diferencias en las puntuaciones promedio de estrés laboral en función del sexo en trabajadores de mandos medios y altos de empresas de Lima metropolitana?	Comparar las puntuaciones promedio de estrés laboral en función del sexo en trabajadores de mandos medios y altos de empresas de Lima metropolitana.	H ₅ : Existen diferencias en las puntuaciones promedio de estrés laboral en función del sexo en trabajadores de mandos medios y altos de empresas de Lima metropolitana.	
¿Existen diferencias en las puntuaciones promedio de estrés laboral en función del grupo etario en trabajadores de mandos medios y altos de empresas de Lima metropolitana?	Comparar las puntuaciones promedio de estrés laboral en función del grupo etario en trabajadores de mandos medios y altos de empresas de Lima metropolitana.	H ₆ : Existen diferencias en las puntuaciones promedio de estrés laboral en función del grupo etario en trabajadores de mandos medios y altos de empresas de Lima metropolitana.	
¿Existen diferencias en las puntuaciones promedio de estrés laboral en función del condición laboral en trabajadores de mandos medios y altos de empresas de Lima metropolitana?	Comparar las puntuaciones promedio de estrés laboral en función del condición laboral en trabajadores de mandos medios y altos de empresas de Lima metropolitana.	H ₇ : Existen diferencias en las puntuaciones promedio de estrés laboral en función del condición laboral en trabajadores de mandos medios y altos de empresas de Lima metropolitana.	
¿Existen diferencias en las puntuaciones promedio de estrés laboral en función del nivel laboral en trabajadores de mandos medios y altos de empresas de Lima metropolitana?	Comparar las puntuaciones promedio de estrés laboral en función del nivel laboral en trabajadores de mandos medios y altos de empresas de Lima metropolitana.	H ₉ : Existen diferencias en las puntuaciones promedio de estrés laboral en función del nivel laboral en trabajadores de mandos medios y altos de empresas de Lima metropolitana.	

Anexo B. Instrumentos de investigación

Escala de Inteligencia Emocional- TMMS-24

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

Recuerde que no hay respuestas correctas o incorrectas, ni buenas ni malas, no emplee mucho tiempo en cada respuesta.

1	2	3	4	5
Nunca	Raramente	Algunas veces	Con frecuencia	Casi todo el tiempo

Nº	Descripción	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

Instrucciones: Usando algunas de las cinco opciones en la parte superior de la tabla, marcar con una X el recuadro que describa mejor *cómo te sientes afectado* en las siguientes 15 situaciones en tu trabajo:

1	2	3	4	5
Nunca	Raramente	Algunas veces	Con frecuencia	Casi todo el tiempo

N°	Descripción	1	2	3	4	5
1	Sentir que tienes poca autoridad para cumplir con tus responsabilidades.					
2	Sentir que falta claridad en el alcance y responsabilidades de tu trabajo.					
3	Desconocer las oportunidades de avance o promoción que existen para ti.					
4	Sentir que tienes demasiado trabajo, que posiblemente no se puede terminar en un día de trabajo normal.					
5	Pensar que no puedes satisfacer requerimientos que entran en conflicto solicitados de personas diferentes.					
6	Sentir que no estás totalmente calificado para mejorar tú trabajo.					
7	Desconocer lo que tu jefe inmediato piensa sobre ti y cómo evalúa el desempeño.					
8	El hecho de que no puedas obtener la información necesaria para realizar tu trabajo.					
9	Tener que tomar decisiones que afectan la vida de gente que tú conoces en el trabajo.					
10	Sentir que no puedas ser apreciado y aceptado por la gente con la que trabajas.					
11	Sentir que no puedas influir en las decisiones y acciones que te afectan por parte de tu jefe inmediato.					
12	Desconocer que espera de ti la gente con la que trabajas.					
13	Pensar que la cantidad de trabajo que tienes pueda inferir con que también se hace el trabajo.					
14	Sentir que tienes que hacer cosas en el trabajo que van en contra de lo que tú juzgas debería hacerse.					
15	Sentir que tu trabajo tiende a interferir con tu vida familiar.					

Gracias, ¡Que tengas un excelente día!