



FACULTAD DE PSICOLOGÍA

INTELIGENCIA EMOCIONAL Y ESTILOS DE AFRONTAMIENTO AL ESTRÉS EN
COLABORADORES DE COMIDA RAPIDA, LOS OLIVOS, LIMA
METROPOLITANA

Línea de investigación:

Psicología de los procesos básicos y psicología educativa

Tesis para optar el Título Profesional de Licenciada en Psicología

Autora

Primo Jara, Lourdes Andrea

Asesora

Tantalean Terrones de Callohuanca, Lizley Janne

ORCID: 0000-0001-7439-5699

Jurado

Díaz Hamada, Luis Alberto

Mayorga Falcón Luz Elizabeth

Henostroza Mota, Carmela Reynalda

Lima – Perú

2026

INTELIGENCIA EMOCIONAL Y ESTILOS DE AFRONTAMIENTO AL ESTRÉS EN COLABORADORES DE COMIDA RAPIDA, LOS OLIVOS, LIMA METROPOLITANA

INFORME DE ORIGINALIDAD

23%

INDICE DE SIMILITUD

22%

FUENTES DE INTERNET

10%

PUBLICACIONES

9%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

hdl.handle.net

Fuente de Internet

3%

2

Submitted to Universidad Nacional Federico Villarreal

Trabajo del estudiante

2%

3

repositorio.unfv.edu.pe

Fuente de Internet

2%

4

ru.dgb.unam.mx

Fuente de Internet

1%

5

repositorio.continental.edu.pe

Fuente de Internet

1%

6

www.coursehero.com

Fuente de Internet

1%

7

revistas.uma.es

Fuente de Internet

1%

8

Submitted to Universidad Ricardo Palma

Trabajo del estudiante

1%

9

1library.co

Fuente de Internet

1%

10

www.researchgate.net

Fuente de Internet

<1%

11

repositorio.upch.edu.pe

Fuente de Internet

<1%



FACULTAD DE PSICOLOGÍA

INTELIGENCIA EMOCIONAL Y ESTILOS DE AFRONTAMIENTO AL ESTRÉS EN
COLABORADORES DE COMIDA RÁPIDA, LOS OLIVOS, LIMA METROPOLITANA

Línea de investigación:

Psicología de los procesos básicos y psicología educativa

Tesis para optar por el Título Profesional de Licenciada en Psicología

Autora

Primo Jara, Lourdes Andrea

Asesora

Tantalean Terrones de Callohuanca, Lizley Janne

ORCID: 0000-0001-7439-5699

Jurado

Diaz Hamada, Luis Alberto

Mayorga Falcón Luz Elizabeth

Henostroza Mota, Carmela Reynalda

Lima – Perú

2026

Pensamiento

“Un hombre sólo tiene derecho a mirar a otro hacia abajo, cuando ha de ayudarlo a levantarse”.

Gabriel García Márquez

Dedicatoria

A mis queridos padres. Este logro académico es un reflejo del incansable esfuerzo que han invertido para brindarme una educación sólida. Cada sacrificio que han hecho, cada día de trabajo duro y cada decisión que tomaron en mi nombre son el fundamento de mi éxito. Su dedicación y compromiso con mi educación son un regalo que valoro más allá de las palabras.

Agradecimientos

A la Facultad de Psicología de la Universidad Nacional Federico Villarreal por brindarme la oportunidad de ser una profesional.

También quiero agradecer a todas las personas que, de un modo u otro, me han apoyado en la realización de esta tesis.

De manera muy especial al Dr. Luis Alberto Díaz Hamada, por sus consejos en el aspecto metodológico y estadístico.

A la Dra. Lizley Tantalean Terrones de Callohuanca, Asesora de la tesis por resolver todas mis dudas.

ÍNDICE

RESUMEN	8
ABSTRACT.....	9
I. INTRODUCCIÓN	1
1.1. Descripción y formulación del problema	2
1.2. Antecedentes	5
1.3. Objetivos	18
1.3.1. <i>Objetivo general</i>	18
1.3.2. <i>Objetivos específicos</i>	18
1.4. Justificación.....	19
1.5. Hipótesis.....	20
II. MARCO TEÓRICO.....	21
2.1. Bases teóricas sobre el tema de investigación.....	21
III. MÉTODO	44
3.1. Tipo de investigación	44
3.2. Ámbito temporal y espacial.....	44
3.3. Variables.....	44
3.4. Población y muestra	46
3.5. Instrumentos	47
3.6. Procedimiento.....	50
3.7. Análisis de datos.....	50

IV.	RESULTADOS.....	52
V.	DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	61
VI.	CONCLUSIONES	66
VII.	RECOMENDACIONES.....	67
VIII.	REFERENCIAS	68
IX.	ANEXOS	85

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización de las variables inteligencia emocional y estrategias de afrontamiento.....	45
Tabla 2. Distribución de la muestra de acuerdo al sexo.....	46
Tabla 3. Distribución de la muestra según grupos etarios.....	47
Tabla 4. Correlación entre inteligencia emocional con estrategias de afrontamiento.....	52
Tabla 5. Distribución de los niveles de inteligencia emocional y afrontamiento del estrés....	53
Tabla 6. Diferencias en los niveles de inteligencia emocional según las variables sociodemográficas por sexo y grupo etarios.....	54
Tabla 7. Diferencia del afrontamiento al estrés según las variables sociodemográficas (sexo y grupo etario).....	55
Tabla 8. Comparación entre la inteligencia emocional y la variable sociodemográfica.....	56
Tabla 9. Comparación entre la estrategia de afrontamiento y la variable sociodemográfica..	57
Tabla 10. Relación entre las dimensiones de inteligencia emocional y el estilo de afrontamiento al estrés de los colaboradores de una empresa de comida rápida del distrito de Los Olivos...	60

RESUMEN

La investigación descriptivo–comparativa y correlacional el cual tuvo como objetivo analizar la relación entre la inteligencia emocional (IE) y los estilos de afrontamiento al estrés (EAE) en 120 colaboradores de una empresa de comida rápida del distrito de Los Olivos, Lima Metropolitana, 2024. Se aplicaron la prueba Conociendo mis emociones de Ruiz (2004), adaptada por Díaz-Hamada (2017), y el Cuestionario de modos de afrontamiento del estrés de Carver et al. (1989). Los resultados mostraron que el 24.3% de los colaboradores presenta un nivel bajo de IE general, con valores entre 24.3% y 36% en sus dimensiones. Los varones evidenciaron mayor prevalencia de IE que las mujeres, y los adultos jóvenes (20–29 años) presentaron menores niveles frente a los adultos intermedios (30–39 años). En cuanto a los EAE, el 27% se ubicó en niveles bajo y muy bajo, predominando también en los hombres y en los adultos intermedios los niveles más altos. Se identificó una asociación estadísticamente significativa entre los niveles de IE y EAE según sexo y grupos etarios, así como una correlación muy alta, positiva y significativa entre ambas variables ($\rho = 0.963$). La dimensión manejo de la emoción obtuvo el mayor poder explicativo (36.1%) sobre las estrategias de afrontamiento. En conclusión, la inteligencia emocional influye de manera sustancial en la forma en que los colaboradores enfrentan el estrés, destacando diferencias significativas por sexo y edad.

Palabras clave: inteligencia emocional, estilos de afrontamiento al estrés, colaboradores, empresa de comida rápida, distrito Los Olivos, Lima Metropolitana.

ABSTRACT

The descriptive-comparative and correlational research aimed to analyze the relationship between emotional intelligence (EI) and stress coping styles (SCS) in 120 employees of a fast food company in the Los Olivos district of Metropolitan Lima, 2024. The "Knowing My Emotions" test by Ruiz (2004), adapted by Díaz-Hamada (2017), and the Stress Coping Styles Questionnaire by Carver et al. (1989) were administered. The results showed that 24.3% of the employees presented a low level of overall EI, with scores ranging from 24.3% to 36% in its various dimensions. Men showed a higher prevalence of EI than women, and young adults (20–29 years old) presented lower levels compared to middle-aged adults (30–39 years old). Regarding emotional intelligence (EI), 27% of participants scored at low and very low levels, with higher levels also predominating among men and middle-aged adults. A statistically significant association was identified between EI and EI levels according to sex and age groups, as well as a very high, positive, and significant correlation between both variables ($\rho = 0.963$). The emotion management dimension had the greatest explanatory power (36.1%) regarding coping strategies. In conclusion, emotional intelligence substantially influences how employees cope with stress, with significant differences observed by sex and age.

Keywords: emotional intelligence, stress coping styles, employees, fast-food company, Los Olivos district, Metropolitan Lima.

I. INTRODUCCIÓN

Comprender la correlación que existe entre la inteligencia emocional y la salud y el bienestar de los individuos con control del estrés genera interés. Una posible explicación es una buena interacción entre los profesionales de la salud conduce a una inteligencia emocional interpersonal que lleva al individuo a pedir ayuda, escuchar consejos y estrategias (Salovey y Mayer, 1997).

Desde hace años, el sector de la atención al cliente y de los restaurantes ha considerado que el ambiente tiene que estar en perfectas condiciones, el personal debe ser competente para resolver cualquier tipo de inconvenientes y el servicio al cliente debe ser excelente. No obstante, hay ciertas particularidades que se escapan de las manos y que con el tiempo y la experiencia son más fáciles de manejar y mejorar.

El trabajo se divide en múltiples capítulos, que describimos brevemente a continuación. En el primer capítulo, se abordan elementos relacionados con la formulación del problema de investigación, estudios anteriores a nivel nacional e internacional que respaldan los datos encontrados en esta investigación, así como los objetivos y las hipótesis. También se justifica la investigación. El segundo capítulo aborda todo lo que tiene que ver con el sustento teórico de las variables analizadas. En el tercer capítulo se abordan cuestiones vinculadas a la metodología empleada para llevar a cabo esta tarea, así como la descripción de los instrumentos utilizados. Los hallazgos de esta investigación se muestran en el cuarto capítulo. El capítulo V presenta el debate acerca de los datos encontrados para las variables que se investigaron. Por último, se toman en cuenta las sugerencias, conclusiones y anexos sobre este proyecto de investigación.

Determinar cómo se presentan y relacionan la inteligencia emocional y estilos de afrontamiento al estrés en colaboradores de una empresa de comida rápida del distrito de los Olivos, Lima Metropolitana 2024.

1.1. Descripción y formulación del problema

De acuerdo con la OMS, el estrés en el trabajo se presenta de forma generalizada en los seres humanos y sigue siendo un riesgo ocupacional que tiene el potencial de impactar al 100% de los trabajadores de diversos sectores. Tiene la capacidad de provocar cambios tanto psicológicos como físicos. Esto se manifiesta en el declive de la productividad y del desempeño individual, la ausencia de interés por el trabajo y el incremento de accidentes laborales y enfermedades. Así pues, según la (Organización Mundial de la Salud [OMS], 2015) el estrés laboral representa un reto a nivel global para los empleados y las organizaciones por igual.

A nivel global, de acuerdo con la OMS (2019) en México es el país que tiene el mayor porcentaje de personas que sufren el síndrome de Burnout, con un 75%. Supera así a naciones como Estados Unidos (59%) y China (73%). Es importante señalar que en 11 naciones de América Latina se observó una desaceleración tanto en el empleo como en la actividad del sector servicios, especialmente en el sector salud, donde hubo un agotamiento del personal operativo, que mostró síntomas de depresión, pensamientos suicidas y malestar psicológico debido a las consecuencias de la pandemia (Organización de las Naciones Unidas [ONU], 2022).

No obstante, como indica Goleman (2018) en la mayor parte de las situaciones, el ser humano tiene la capacidad de gestionar sus emociones internas con los demás con quienes se relaciona, orientarlas y alcanzar un balance. Permitiendo alcanzar una capacidad de resiliencia ante la presión del ambiente familiar y laboral, características que se intensificaron durante la etapa de la pandemia.

Varios estudios han evidenciado que las exigencias a presión y el entorno de trabajo producen niveles de estrés, que se manifiestan en las generaciones a través del tiempo. Esto se puede observar en varios estudios empíricos realizados en el entorno laboral. No obstante,

también es necesario entender cómo los colaboradores consiguen manejar el estrés y si se puede regular a través de las maneras de afrontar, logrando activar los recursos personales necesarios para reducir el impacto del estrés producido. Además, asumir cargos que antes se pensaban solo para hombres provoca más estrés en las mujeres. Esto se debe a la discriminación laboral, los sentimientos de aislamiento, estereotipos de género y a la compatibilidad entre la vida laboral y familiar (Ramos, 2011). A pesar de ello, dependiendo de su inteligencia emocional, será capaz de controlar sus emociones, permitiéndole afrontar el estrés (López, 2013).

Traverso et al. (2023) señalaron que el estrés laboral en países en desarrollo oscila entre el 5% y el 10%, mientras que en naciones industrializadas puede alcanzar entre el 20% y el 50% (Houtman et al., 2008). En América Latina, esta situación es especialmente crítica: en Argentina, el 65% de los trabajadores de la Capital Federal presenta estrés laboral; en México, la cifra llega al 75%, atribuyéndose principalmente a la alta carga laboral (Cortaza et al., 2014). En Perú, el 78% de los empleados afirma experimentar estrés y un 89% indica que sus empresas no implementan medidas preventivas (Portal, 2022). Asimismo, el informe de Chávez (2023) señala que, de acuerdo con los resultados del estudio sobre el Síndrome de Burnout en el año 2023, se destaca que Argentina ocupa el primer lugar en cuanto a los índices de agotamiento laboral, alcanzando un preocupante 94%, seguida de cerca por Chile, con un 91%. En tercer lugar, se encuentra Panamá, con un 83%, seguido por Ecuador, con un 79%, y finalmente Perú, con un 78%.

La inteligencia emocional (IE) es la habilidad que permite percibir, comprender, asimilar y regular las emociones; también, promueve el autocontrol emocional (Mayer et al., 1999). Las estrategias de afrontamiento son el esfuerzo cognitivo y conductual que se realiza al dominar situaciones externas (ambientales) o internas (estado emocional) y son evaluadas como algo que excede los recursos de la persona (Scherer y Ekman, 2014). La inteligencia emocional es una habilidad blanda muy relevante para elegir las estrategias de afrontamiento

más adecuadas ante el estrés. Esto es especialmente crucial en los distintos tipos de empleados, particularmente aquellos que están sometidos a un alto nivel de estrés (Cohen, 1994).

El objetivo de este estudio es analizar las variables de estilos para enfrentar el estrés e inteligencia emocional en trabajadores de una compañía de comida rápida en Lima. La hora del "rush" es un concepto que se conoce en todos los restaurantes y se refiere al tiempo en el que la demanda de clientes es alta, lo cual suele ocurrir durante la hora de almuerzo y cena. Por lo tanto, hay una mayor cantidad de problemas por resolver.

Cuando los clientes empiezan a llegar, los pedidos se acumulan y deben atenderse en los tiempos establecidos por el área de entrenamiento y el área administrativa. Sin embargo, ante una alta demanda, las órdenes pueden retrasarse, generando molestias y, en casos extremos, reclamos directos al anfitrión o cocinero, incluso la solicitud del libro de reclamaciones y una percepción negativa del restaurante. Aunque esta dificultad es común en el sector, puede mitigarse entregando el pedido a tiempo o brindando una cortesía por la espera. Asimismo, el estrés del personal aumenta cuando vive lejos del centro laboral, ya que el tráfico y la distancia afectan su rendimiento diario. Por ello, levantarse temprano se vuelve esencial para evitar imprevistos, como llegar tarde o cometer errores derivados del apuro por iniciar la jornada laboral.

Es interesante entender la relación entre la salud y el bienestar de las personas con el manejo del estrés y la inteligencia emocional. Una posible explicación es una buena interacción entre los profesionales de la salud conduce a una inteligencia emocional interpersonal que lleva al individuo a pedir ayuda, escuchar consejos y estrategias (Salovey y Mayer, 1997)

En conclusión, un trabajo saludable es en donde el trabajador no vea afectada sus capacidades y recursos, el control que se ejerce sobre su labor y el apoyo que se le brinda son importante para él. La buena salud es producto de que el individuo tenga buen físico, buena salud mental y social, y no netamente la falta de enfermedades, según la Organización Mundial

de la Salud (OMS,1986), un clima laboral saludable no es la falta de situaciones que perjudican al empleado, sino el cúmulo de beneficios que mejoren su salud.

El problema general de la investigación busca determinar qué relación existe entre la inteligencia emocional y los estilos de afrontamiento al estrés en los colaboradores de una empresa de comida rápida ubicada en el distrito de Los Olivos, Lima Metropolitana, durante el año 2024. En cuanto a los problemas específicos, se pretende identificar el nivel de inteligencia emocional y de afrontamiento al estrés presente en los colaboradores de dicha empresa. Asimismo, se busca determinar si existen diferencias significativas en la inteligencia emocional según el sexo y el grupo etario de los participantes, así como establecer si se presentan diferencias significativas en el afrontamiento al estrés de acuerdo con estas mismas variables sociodemográficas. Finalmente, se procura conocer la relación existente entre las dimensiones de la inteligencia emocional y los estilos de afrontamiento al estrés en los colaboradores de la empresa estudiada.

1.2. Antecedentes

En cuanto a los antecedentes nacionales se tiene a los siguiente: Cueto (2024) en Lima, para determinar la relación entre el estrés académico y la inteligencia emocional de los alumnos de enfermería del séptimo y octavo ciclo de la Universidad Privada Norbert Wiener, 2022, se llevó a cabo una investigación. Se empleó un método de tipo hipotético-deductivo, que incluyó investigación aplicada y diseño no experimental. Se empleó la Escala TMMS-24 para medir la inteligencia emocional y el Inventario SISCO para evaluar el estrés académico en una muestra de 161 alumnos. Los hallazgos mostraron una relación negativa moderada ($r = -0.512$) con relevancia estadística ($p < 0.05$), según se analizó con la correlación de Rho de Spearman. Se determinó que un mayor nivel de inteligencia emocional está asociado con un menor estrés académico, lo cual confirma el impacto positivo de las habilidades emocionales en el bienestar del alumnado.

Bazán (2023) realizó una investigación en Lima sobre la conexión entre los estilos de afrontamiento y el estrés laboral en empleados del área de producción de una compañía ubicada en Lima Metropolitana. El estudio fue aplicado a 96 trabajadores, con un enfoque cuantitativo y de alcance correlacional, pero sin realizar experimentos. Se emplearon el Cuestionario de Estrés Laboral de la Batería para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial (Ministerio de la Protección Social, 2010) y el Inventario COPE Multidimensional para medir el afrontamiento. Los hallazgos revelaron una correlación negativa y no significativa entre las variables. Cerca del 50% de los empleados mostró también altos niveles de estrés en el trabajo y utilizó a menudo el afrontamiento centrado en el problema. Ningún miembro mostró el estilo de evitación, que se considera el menos apropiado para enfrentar conflictos.

El estudio que Vila (2023) realizó en Huancayo tenía como objetivo identificar la conexión entre el grado de satisfacción con la vida y las formas de afrontar el estrés en alumnos de Psicología de una universidad privada durante el 2021. Se utilizó un método cuantitativo de tipo correlacional y descriptivo, con un diseño transversal no experimental. La muestra del censo incluyó 240 alumnos. Se usaron la Escala de Satisfacción con la Vida (SWLS) y el Cuestionario de Modos de Afrontamiento al Estrés (COPE), los cuales han demostrado ser válidos y confiables. Los hallazgos mostraron una correlación negativa con otros estilos ($r=-0.193^{**}$) y una correlación positiva con el afrontamiento emocional ($r=0.462^{**}$) y centrado en el problema ($r=0.443^{**}$), con $p<0.001$. Asimismo, el 53.8% de los participantes afirmó sentirse satisfecho con su vida y el 47.5% empleó la aceptación como táctica principal.

Un estudio fue ejecutado en Lima por Calle et al. (2023) con el objetivo de detallar la expresión de la inteligencia emocional y los métodos para lidiar con el estrés en alumnos del octavo ciclo de Medicina de una universidad privada a lo largo del año 2022. Participaron 20 alumnos de los dos géneros. La metodología del estudio se basó en un enfoque cualitativo, que es descriptivo y de diseño fenomenológico. Se empleó la entrevista en profundidad a través de

una guía con preguntas abiertas. Para mejorar la gestión del estrés en el ámbito académico universitario, se llega a la conclusión de que es preciso reforzar tanto el conocimiento práctico como el teórico acerca de la regulación emocional.

El objetivo de la investigación de Urruchi (2023) en Huancayo fue establecer el vínculo entre la inteligencia emocional y el enfoque más común que las alumnas de secundaria emplean para lidiar con el estrés en una institución pública huancavelicana durante 2022. Se utilizó un diseño no experimental, transeccional, descriptivo-correlacional y cuantitativo. Se les aplicaron a 120 alumnos las Escalas de Afrontamiento para Adolescentes (ACS) y el Inventario de Inteligencia Emocional de BarOn (I-CE-NA). El coeficiente Rho de Spearman, utilizado para el análisis, mostró una relación positiva y relevante entre la inteligencia emocional y el enfrentamiento enfocado en la solución de problemas y en la interacción con otros. Además, se encontró una correlación negativa con el afrontamiento no productivo, lo que confirma un vínculo importante entre las dos variables.

Calisaya (2022) llevó a cabo un estudio con el objetivo de establecer si la inteligencia emocional podía estar vinculada con el trastorno de ansiedad estado rasgo en una muestra de 143 jóvenes del centro de Lima. El diseño de la investigación fue no experimental, y el estudio fue comparativo correlacional. Se encontraron diferencias ($p < .05$) en función del sexo, determinándose que las mujeres tienen más atención, claridad y regulación de sus emociones que los hombres.

Cresto (2022) llevó a cabo un estudio cuya finalidad era determinar si los estilos de afrontamiento al estrés están relacionados con el bienestar psicológico; para ello, encuestó a 253 alumnos de una universidad privada en Lima Norte. El diseño de la investigación fue no experimental, y el estudio fue comparativo correlacional. Se encontraron diferencias ($p < .05$) con respecto al sexo en los resultados más importantes, concluyendo que las mujeres emplean con más frecuencia estrategias orientadas a la emoción que los hombres.

En Lima, Puppi (2023) llevó a cabo una investigación con la intención de comprobar la correlación entre los estilos de enfrentamiento al estrés y la inteligencia emocional en jóvenes que estudian y trabajan, de 18 a 25 años. 385 individuos de la población económicamente activa formaron parte. Se utilizaron el Cuestionario de Modos de Afrontamiento al Estrés (COPE) de Carver y la Escala de Inteligencia Emocional de Wong y Law. Se encontró una correlación positiva entre la inteligencia emocional y los estilos de afrontamiento centrados en el problema ($\rho=0.340$; $p<0.05$) y en la emoción ($\rho=0.152$; $p<0.05$), así como una correlación negativa con otros estilos ($\rho=-0.277$; $p<0.05$). Asimismo, las mujeres mostraron niveles más altos de inteligencia emocional y una preferencia por las tácticas enfocadas en resolver problemas, lo que confirmó la relación significativa entre las dos variables.

En Lima, Egoavil y Salcedo (2021) llevaron a cabo una investigación con el objetivo de establecer hasta qué punto los estilos para enfrentar el estrés y la inteligencia emocional explican los niveles de ansiedad en miembros de la Policía Nacional. La investigación, que fue no experimental, transversal y explicativa, utilizó una muestra de 235 efectivos en actividad. Se utilizaron el inventario de ansiedad de Beck (BAI), la escala de inteligencia emocional de Wong y Law (WLEIS) y el cuestionario de estilos de afrontamiento (COPE). Los hallazgos demostraron que el modelo tiene un buen ajuste: $\chi^2/gl=1.628$, CFI=0.96, TLI=0.952, RMSEA=0.052 y SRMR=0.0562; todos estos valores se encuentran dentro de los intervalos tolerables establecidos por Marsh y Tai Hau (1996) y Tabachnick y Fidell (2007). Por lo tanto, se corroboró el modelo hipotetizado, evidenciando vínculos relevantes entre las variables examinadas.

Otayza (2021) llevó a cabo un estudio en Lima que intentaba establecer una conexión entre la inteligencia emocional y la capacidad de manejar el estrés en estudiantes universitarios. Fue un estudio básico y correlacional, en el cual se encuestó a 87 becarios de Lima. A través

del diseño correlacional descriptivo. Se utilizaron los instrumentos ACS y TMMS 24. Para resumir, el uso de la inteligencia emocional tiene una correlación negativa con la capacidad para afrontar el estrés ($r = .700$).

En Lima, Añorga (2020) llevó a cabo un estudio con el propósito de establecer una relación entre la inteligencia emocional y el manejo del estrés en alumnos universitarios. Se trató de una investigación de índole cuantitativa y correlacional, que incluyó 198 estudiantes encuestados. Se recolectaron datos utilizando dos escalas. El estudio mostró que el 69.2% se colocó en un nivel medio de inteligencia emocional, mientras que el 66.7% se situó a un nivel alto de afrontamiento al estrés. Los estilos también mostraron una correlación significativa con la inteligencia intrapersonal ($r_s = .867$), la inteligencia interpersonal ($r_s = .909$), la adaptabilidad ($r_s = .782$), la gestión del estrés ($r_s = .844$) y el estado de ánimo general ($r_s = .825$). Al concluir el estudio, se determina que mientras más se utilizan las habilidades de la IE, más se emplea el afrontamiento ($r_s = .912$).

Moscol (2020) en Lima, llevó a cabo un estudio correlacional y no experimental con el fin de determinar estadísticamente si había una relación entre la percepción del estrés y la inteligencia emocional en 115 empleados de una compañía. El estudio se llevó a cabo en un lapso corto de tiempo y con la colaboración voluntaria de los participantes, que respondieron las encuestas con gran motivación y rapidez. Se descubrió una correlación inversa y de bajo grado entre el distrés y la inteligencia emocional ($\rho = -.196$; $p = .036$). El autor llegó a la conclusión de que, si hay más inteligencia emocional, los colaboradores evaluados obtienen menores puntajes en la variable distrés, al analizar los datos calculados.

En Lima, Lunahuana (2018) llevó a cabo un estudio que buscaba establecer la correlación entre los estilos de afrontamiento al estrés y la inteligencia emocional en una población peruana de alumnos universitarios. El estudio se enfoca en una metodología cuantitativa y un diseño no experimental, de naturaleza descriptiva correlacional. La muestra

fue compuesta por 160 alumnos de una universidad privada, con representación de ambos géneros. Se les aplicó la Escala de Inteligencia Emocional de Wong-Law (2002) y el Cuestionario de Estilos de Afrontamiento (CSQ), desarrollado en 1993 por Rogers, Jarvis y Najarian. La investigación revela una correlación positiva importante entre la inteligencia emocional y el estilo de afrontamiento racional, y una correlación inversa significativa entre la inteligencia emocional y el estilo de afrontamiento emocional.

En Lima, Paz (2016) llevó a cabo un estudio en 2014 con el propósito de establecer la correlación entre los elementos de la inteligencia emocional y las maneras de enfrentar el estrés en alumnos del noveno ciclo de Odontología de la Universidad Alas Peruanas. Con una muestra de 190 alumnos, el estudio fue transversal y no experimental. Se utilizó un instrumento desarrollado con base en el modelo de inteligencia emocional de Goleman, que examina las dimensiones intrapersonal, interpersonal y adaptativa. Los hallazgos indicaron que no existe una conexión significativa entre los estilos de afrontamiento al estrés y la inteligencia emocional, ya que se evidenció un valor $p=0.741$ ($p>0.05$) y una correlación de $r=0.024$. Para concluir, se estableció que las dos variables son independientes en el contexto académico examinado.

A continuación, se detalla los antecedentes internacionales: Torres (2023) en Cúcuta, Norte de Santander, Colombia, llevó a cabo un estudio que tenía como objetivo examinar la correlación entre las estrategias de afrontamiento y la inteligencia emocional de 141 alumnos en grados noveno y undécimo de una escuela privada. Un diseño transversal no experimental y un muestreo aleatorio estratificado con asignación proporcional fueron empleados. Para evaluar la inteligencia emocional se usó el cuestionario Trait Meta-Mood Scale (TMMS-24), mientras que para las estrategias de afrontamiento se empleó el COPE. La correlación de Pearson se utilizó para procesar los datos en SPSS versión 29. Se halló una correlación importante entre la inteligencia emocional y las tácticas centradas en la gestión de emociones

y en la resolución de problemas, a pesar de que no se encontró una asociación significativa con las estrategias para hacer frente a situaciones orientadas hacia la modificación de conductas.

En Colombia, Díaz et al. (2022) llevaron a cabo una investigación que examinó el impacto del confinamiento por la pandemia de COVID-19 en la salud mental y la vida diaria, evaluando al mismo tiempo la inteligencia emocional (IE) y la necesidad de implementar estrategias para enfrentar situaciones adversas (EDA). Determinar la relación entre las dos variables en 52 alumnos de los semestres finales de Psicología del Tecnológico de Antioquia durante 2021 fue el propósito. La investigación se realizó de manera no experimental, transeccional y correlacional. Se utilizó el TMMS-24 para cuantificar las subescalas de IE y el examen de Coping modificado EEC-M para determinar las EDA. El análisis de correlación de Pearson reveló conexiones bajas o moderadas, pero sin significancia estadística. Se determinó que los alumnos tienen una adecuada adaptación desde el punto de vista psicológico y utilizan mayormente estrategias de afrontamiento adaptativas.

Jiménez-Ruiz (2022) realizó un estudio en Colombia acerca de cómo se relacionan las estrategias de afrontamiento y la inteligencia emocional en mujeres que han sido víctimas de desplazamiento forzado, una situación que tiene un impacto severo en el país, sobre todo sobre los niños y las mujeres. La muestra fue formada por 151 mujeres del municipio de La Jagua de Ibirico, con una media de edad de 35.6 años ($DT=13.39$). Los instrumentos TMMS-24 y CRI-A fueron utilizados. Los hallazgos indicaron correlaciones positivas entre las dimensiones de claridad y reparación emocional y las estrategias apropiadas de afrontamiento, al tiempo que estas se relacionaron negativamente con estrategias desadaptativas. En términos generales, las participantes mostraron niveles satisfactorios de reparación emocional y claridad, aunque su atención fue moderada. Se llegó a la conclusión de que en este grupo no hay un estilo de afrontamiento predominante, sino que sí existe una inteligencia emocional efectiva.

Según, Pulido-Martos (2022) realizó una investigación en España enfocada en la

conexión entre los patrones de afrontamiento del estrés y la inteligencia emocional de los docentes, ya que la práctica educativa conlleva un enfrentamiento continuo a situaciones que generan estrés. Tomaron parte 250 profesores (de los cuales 161 eran mujeres). Con una perspectiva centrada en el individuo, se intentó reconocer perfiles de afrontamiento, estudiar cómo la inteligencia emocional influye en su pertenencia y analizar el vínculo con el síndrome de burnout. Tres grupos fueron identificados a través de un análisis de perfiles latentes: evitadores cognitivos con tácticas enfocadas en el consumo, confrontadores adaptativos y evitadores conductuales con estrategias generales. Los hallazgos indicaron que la inteligencia emocional tiene impacto en la pertenencia a perfiles vinculados con una mejor salud mental, siendo el perfil evitador cognitivo el más susceptible al burnout o agotamiento emocional.

Rangel-Pagola (2022) realizó una investigación en México con el objetivo de investigar la conexión entre las tácticas para manejar el estrés y la inteligencia emocional en alumnos de preparatoria. La investigación, que utiliza un enfoque cuantitativo y un diseño correlacional-causal, fue llevada a cabo con una muestra no probabilística de 384 estudiantes de la Preparatoria No. 1. Se utilizó el Inventario de Inteligencia Emocional de BarOn (versión para adolescentes, 7-18 años) y una herramienta para evaluar las estrategias de afrontamiento. La correlación Rho de Spearman fue utilizada para procesar los datos en SPSS. Los hallazgos mostraron una correlación significativa entre las tácticas enfocadas en el problema ($r=0.36$, $p<0.01$) y en la emoción ($r=0.41$, $p<0.01$) con la inteligencia emocional; en cambio, la evitación presentó una correlación no significativa ($r=0.16$, $p<0.01$). Para aumentar la validez estadística, se recomienda que las muestras futuras sean más amplias.

En Colombia, Melo y Martínez (2021) llevaron a cabo un estudio descriptivo transversal para esclarecer la inteligencia emocional percibida. Para ello, evaluaron a 170 alumnos de un programa de enfermería en Bogotá, la capital colombiana, siendo la mayor parte de ellos mujeres con edades entre 18 y 25 años. Los hallazgos muestran que las mujeres de 18

a 31 años tienen una capacidad adecuada para expresar y sentir emociones, mientras que las de 31 años o más mostraron poca atención emocional. En cuanto a los hombres, el grupo de 18 a 31 años tuvo un rango adecuado, pero los hombres mayores de 31 años tuvieron poca atención emocional.

Ruiz et al. (2021) llevó a cabo un estudio en Colombia, en el cual examinaron la conexión entre las estrategias de afrontamiento y la inteligencia emocional en 151 mujeres del municipio de La Jagua. El estudio no fue experimental, sino correlacional. Se encontró que los estilos de afrontamiento están relacionados con las dimensiones de la inteligencia emocional (regulación, reparación y claridad). Los escritores concluyeron que las mujeres evaluadas con elevados niveles de inteligencia emocional tienden a emplear más a menudo estilos de afrontamiento que se fundamentan, en gran medida, en la resolución del problema.

El objetivo de Ocampo (2020) en Colombia fue correlacionar las estrategias de afrontamiento con los niveles de estrés académico en estudiantes de pregrado y posgrado de la Universidad Antonio Nariño, sede Armenia, durante 2020. Con una muestra de 98 alumnos, la investigación se realizó con un enfoque empírico-analítico y cuantitativo, además de correlacional. Se utilizaron el Inventario de Estrés Académico (INVEA) y la Escala de Estrategias de Coping Modificada (EEC-M). Los hallazgos mostraron que los alumnos tienden a enfrentar sus problemas desde un punto de vista emocional, destacando la reevaluación positiva, la elusión cognitiva y emocional y la solución de problemas. Tienen un riesgo moderado de estrés en el ámbito académico. Asimismo, se encontró una correlación positiva ($p < 0.002$) entre el estrés y el afrontamiento, lo que sugiere que las tácticas utilizadas no son totalmente eficaces para disminuirlo.

Aitziber-Pascual y Conejero-López (2019) en España, llevaron a cabo una investigación enfocada en la diferencia conceptual entre la regulación emocional y el afrontamiento. Indican que la regulación emocional incluye tanto las emociones positivas como

las negativas, mientras que el afrontamiento involucra los intentos de un individuo para afrontar experiencias emocionales adversas. Los autores señalan que hay muchas clasificaciones de las estrategias de afrontamiento, pero todavía no se ha establecido una categorización definitiva para ninguno de los dos conceptos. Asimismo, afirman que ninguna estrategia de afrontamiento o regulación puede ser considerada totalmente positiva o negativa, dado que su eficacia depende del individuo, las metas personales y el contexto. Sin embargo, admiten que algunas técnicas son más apropiadas o beneficiosas que otras a la hora de manejar las emociones y reaccionar ante circunstancias de estrés.

En España, Díaz (2019) realizó una investigación que examinó la manera en que las emociones afectan de manera continua el trabajo del personal de enfermería por la naturaleza de su ocupación. La investigación establece que la inteligencia emocional es la habilidad para identificar, entender y manejar las emociones propias y las ajenas, lo cual contribuye a tener satisfacción tanto en lo personal como en lo laboral. Se demostró que la despersonalización, el agotamiento y la baja eficacia en el trabajo están negativamente correlacionados con los altos niveles de inteligencia emocional. En cambio, estos niveles se asocian positivamente con los logros individuales y las estrategias efectivas de afrontamiento. La recuperación emocional y la claridad mental son los factores más influyentes. Para optimizar el rendimiento, la satisfacción y el bienestar de los enfermeros, se aconseja poner en marcha programas para formar en inteligencia emocional.

En España, Puigbó et al. (2019) llevaron a cabo un estudio en el que correlacionaron el IE con el afrontamiento del estrés. Cinco estudiantes participaron en un estudio correlacional y cuantitativo. Se llevó a cabo la medición utilizando dos escalas. Concluyendo que, a mayor uso de la inteligencia emocional, mejor es el manejo de los recursos para enfrentar el estrés ($r = .317, p < .05$).

En Colombia, Montalvo y Simancas (2019) llevaron a cabo un estudio descriptivo

correlacional de diseño no experimental, con la finalidad de vincular el estrés académico y las estrategias para afrontarlo en una población de 1947 alumnos universitarios pertenecientes a un instituto superior privado. Los hallazgos mostraron que los estudiantes recurren con más frecuencia a la estrategia de reevaluación positiva, planificación y apoyo social cuando enfrentan el estrés académico ($p < .05$), lo que lleva a la conclusión de que las variables medidas tienen una relación.

Aguirre et al. (2018) realizaron una investigación en Colombia para examinar las tácticas de afrontamiento en función del grado de estrés de los empleados de una compañía de telecomunicaciones ubicada en Bogotá. El estudio fue transversal y descriptivo, en el que se utilizó la herramienta Coping Modificada (EEC-M) con 37 colaboradores y un grupo focal para analizar sus puntos de vista sobre el estrés en el trabajo y las tácticas empleadas. Asimismo, se tomaron en cuenta los niveles de estrés conforme a la escala que utiliza una compañía de seguros, la Batería de Riesgo Psicosocial. Los hallazgos mostraron que las tácticas más utilizadas fueron la búsqueda de apoyo social y la negación. Además, se detectaron niveles elevados de estrés, lo que confirma que los factores estresantes están presentes de manera constante en el ambiente de trabajo de los participantes.

En Colombia, Barboza y Correa (2018) llevaron a cabo una investigación acerca de los factores de riesgo psicosocial y cómo afectan las emociones de los trabajadores. Indican que las demandas del trabajo pueden provocar estrés, el cual puede dar lugar a emociones negativas que afectan la conducta. La investigación examinó las etapas del estrés, su conexión con los sentimientos, la motivación y el ambiente de trabajo, enfatizando la relevancia de la inteligencia emocional como herramienta para afrontar el estrés. Los autores subrayan que el empleado y la organización deben encontrar un balance en el ámbito profesional que optimice su rendimiento laboral y mejore su calidad de vida. Además, enfatizan que una gestión emocional apropiada promueve el liderazgo, las relaciones entre personas y la toma de

decisiones. Por último, sugieren que la gerencia fomente hábitos sanos y estrategias de bienestar para mejorar el entorno de trabajo.

En España, Gonzales et al. (2018) llevó a cabo un estudio en el que se vinculó la regulación emocional con cómo afrontar el estrés. 487 alumnos Competencias sociales: Es el arte de interactuar con otras personas favoreciendo las relaciones interpersonales y generando sentimientos hacia los demás. Esta habilidad se fundamenta en que los individuos sean más eficaces en su interacción entre ellos. Es importante tener una escucha activa y ser asertivo en esta dimensión. Según Goleman (2010) la dimensión de las habilidades sociales implica el manejo adecuado de las emociones en una relación, la correcta interpretación de situaciones y redes sociales, la interacción sin problemas, el uso de estas competencias para persuadir y dirigir, negociar y solucionar conflictos, así como para cooperar y trabajar en equipo. (Goleman, 2010, p. 254).

Dimensiones de la inteligencia emocional según Bar-On (2000) propuso cinco dimensiones: a) Habilidad intrapersonal: examina el yo interior. b) Capacidad interpersonal: examina las relaciones con otras personas. c) Capacidad de adaptabilidad: mide la habilidad para adaptarse al contexto. d) Control del estrés: analiza la capacidad para tolerar el estrés. e) Estado de ánimo general: analiza la satisfacción con respecto a la vida. El modelo teórico de Bar-On fusiona la capacidad de discriminar la inteligencia emocional como una habilidad no cognitiva en la mayoría de las dimensiones; no obstante, es cognitiva (cuando se trata del estado de ánimo en general y el aspecto intrapersonal (Ugarriza y Pajares, 2001). Bar-On y Parker (2018) dividen la inteligencia emocional en cuatro áreas. 1. Intrapersonal: Es el reconocimiento y la expresión de las propias emociones; 2. Interpersonal: Capacidad para establecer relaciones satisfactorias con otras personas; 3. Capacidad de adaptación: Habilidad para manejar el cambio; 4. Gestión del estrés: Capacidad para gestionar y regular las emociones propias en diversas circunstancias de estrés. Participaron en la investigación, que fue de tipo correlacional

y cuantitativa. Los participantes se evalúan mediante dos escalas. El estudio concluyó que había una relación significativa entre la regulación emocional y el afrontamiento del estrés ($r = .56$, $p < .05$).

En España, Jaime-Eduardo et al. (2018) llevaron a cabo un estudio teórico en el cual examinaron la conexión entre el estrés, las maneras de afrontar las situaciones y la inteligencia emocional en los cuerpos de seguridad del Estado, así como las disparidades entre los distintos grupos analizados. En este análisis, se podrá ver una relación importante entre nuestras variables en los diversos cuerpos de seguridad, incluyendo a bomberos y policías de la Comunidad de Madrid; y diferencias notables en términos de inteligencia emocional entre Fuenlabrada y Colmenar Viejo. Dado que los cuerpos de seguridad del Estado enfrentan circunstancias extremas de estrés y situaciones con una alta demanda emocional, y considerando que nuestros datos muestran la relación entre estas variables con el estilo de afrontamiento, concluimos que este estudio puede resultar interesante.

Moreno-Hernández (2016) realizó una investigación en España con el objetivo de comparar los estilos de afrontamiento del estrés y los niveles de inteligencia emocional entre quienes consumen cocaína y quienes consumen alcohol. La muestra estuvo compuesta por 30 individuos (27 hombres y 3 mujeres) con edades de 20 a 64 años, que formaban parte del programa de tratamiento del Proyecto Hombre en Guadalajara. Estos sujetos se separaron en dos grupos: los que consumían alcohol ($N=17$, régimen residencial) y los que consumían cocaína ($N=13$, régimen ambulatorio). Se utilizó la escala TMMS-24, el cuestionario sociodemográfico y el Cuestionario de Afrontamiento del Estrés (CAE). A pesar de que se preveía encontrar diferencias relevantes entre las dos agrupaciones, los resultados indicaron que no hay diferencias estadísticas en cuanto a la inteligencia emocional ni a los estilos de afrontamiento; por lo tanto, se considera innecesario desarrollar programas distintos según el tipo de consumo.

En España, García (2015) llevó a cabo una investigación que examinó la conexión entre las tácticas de afrontamiento del estrés y la inteligencia emocional, teniendo en cuenta también las diferencias de género. Señaló la investigación, que es de naturaleza revisiva, que el interés por la inteligencia emocional como un elemento fundamental en el manejo del estrés va en aumento. Las investigaciones analizadas demuestran que los individuos con inteligencia emocional elevada suelen utilizar tácticas que se basan en la reinterpretación positiva, el afrontamiento activo y la planificación. Por su parte, aquellos que tienen una inteligencia emocional baja tienden a evitar y a reaccionar con emociones negativas. También se determinó que las dimensiones más importantes para prever un afrontamiento adaptativo son la reparación emocional y la claridad. En términos de género, las mujeres demostraron más empatía y propensión a buscar ayuda social que los hombres.

1.3.Objetivos

1.3.1. *Objetivo general*

Determinar la relación entre la inteligencia emocional y los estilos de afrontamiento al estrés en los colaboradores de una empresa de comida rápida del distrito de Los Olivos, Lima Metropolitana, 2024.

1.3.2. *Objetivos específicos*

- Analizar el nivel de inteligencia emocional y afrontamiento al estrés en los colaboradores de una empresa de comida rápida del distrito de Los Olivos, Lima Metropolitana, 2024.
- Analizar las diferencias en la inteligencia emocional según variables sociodemográficas (Sexo y grupo etario) en los colaboradores de una empresa de comida rápida del distrito de Los Olivos, Lima Metropolitana, 2024.
- Describir la diferencia en el afrontamiento al estrés según las variables sociodemográficas (Sexo y grupo etario) en los colaboradores de una empresa de

comida rápida del distrito de Los Olivos, Lima Metropolitana, 2024.

- Determinar la relación entre las dimensiones de inteligencia emocional y el estilo de afrontamiento al estrés de los colaboradores de una empresa de comida rápida del distrito de Los Olivos, Lima Metropolitana, 2024

1.4. Justificación

El motivo principal fue identificar la relación que presentan ambas variables, en momentos en que las actividades laborales requieren de la propia autorregulación para satisfacer las demandas y exigencias de estas, las cuales generan estrés.

Desde el enfoque teórico, los resultados obtenidos a partir de la percepción de los colaboradores de un restaurante de comida rápida fueron contrastados con los fundamentos conceptuales y teóricos existentes, fortaleciendo el marco académico de la investigación. Existen diversos planteamientos que explican cómo la inteligencia emocional influye en las estrategias utilizadas para afrontar el estrés. Algunos modelos integradores proponen que la inteligencia emocional incide directamente en la regulación de las emociones, lo cual se refleja en respuestas adaptativas y resultados favorables. El estudio de la inteligencia emocional en este ámbito permite comprender la capacidad de las personas para reconocer, manejar y expresar sus emociones, así como para mantener relaciones interpersonales equilibradas.

Desde una perspectiva práctica, los hallazgos brindaron al restaurante información útil para planificar estrategias que fortalezcan la inteligencia emocional y promuevan recursos adecuados para el manejo del estrés entre los trabajadores, favoreciendo así el cumplimiento de los objetivos laborales.

En el plano empírico, se ha demostrado que la capacidad para evaluar y regular las emociones influye tanto en los procesos cognitivos de toma de decisiones como en los comportamientos y estrategias de afrontamiento. De este modo, la percepción de la propia inteligencia emocional podría determinar una mayor predisposición a afrontar activamente las

situaciones estresantes del entorno laboral.

Desde el punto de vista metodológico, la evaluación de ambas variables en una población compuesta por colaboradores jóvenes y adultos permitirá establecer su relación empírica y analizar cómo se manifiestan en diferentes grupos etarios.

Finalmente, desde una dimensión social, se observa que, pese a los esfuerzos institucionales, muchos trabajadores aún carecen de sensibilización y conocimiento sobre cómo gestionar la presión laboral mediante el uso de la inteligencia emocional y estrategias de afrontamiento. Esto repercute en la forma en que enfrentan los desafíos diarios, influyendo de manera significativa en el clima organizacional y en la calidad de las relaciones dentro del entorno de trabajo.

1.5. Hipótesis

La hipótesis general de la investigación plantea que existe una relación significativa entre la inteligencia emocional y los estilos de afrontamiento al estrés en los colaboradores de una empresa de comida rápida ubicada en el distrito de Los Olivos, Lima Metropolitana, durante el año 2024.

En cuanto a las hipótesis específicas, se sostiene que los colaboradores de la empresa presentan niveles moderados de inteligencia emocional y de afrontamiento al estrés. Asimismo, se plantea que existen diferencias significativas en los niveles de inteligencia emocional según el sexo y el grupo etario de los colaboradores. Del mismo modo, se considera que existen diferencias significativas en los estilos de afrontamiento al estrés en función de estas variables sociodemográficas. Finalmente, se propone que existe una relación positiva y significativa entre las dimensiones de la inteligencia emocional y los estilos de afrontamiento al estrés de los colaboradores.

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Bases teóricas sobre el tema de investigación

Goleman (1995) lo refiere como un conjunto de destrezas, actitudes, habilidades y competencias que determinan la conducta del individuo.

Para Goleman (1995) la inteligencia emocional consiste en:

1. Identificar las emociones propias: Ser consciente de las emociones propias, identificar un sentimiento en el instante en que sucede.
2. Gestionar las emociones: La capacidad de gestionar las propias emociones para que se expresen adecuadamente se basa en la toma de conciencia de los propios sentimientos.
3. Motivarse a uno mismo: Las emociones y la motivación están estrechamente vinculadas porque una emoción generalmente promueve un comportamiento. Las personas que tienen la capacidad de motivarse suelen ser más eficaces y productivas en las tareas que realizan.
4. Identificar las emociones ajenas: Las personas empáticas están mejor en sintonía con las señales tenues que indican lo que los otros requieren.
5. Formar relaciones: Las personas que dominan las habilidades sociales pueden relacionarse con los demás de manera suave y eficaz.

Bar-On (1997) define a la inteligencia emocional como una serie de capacidades y habilidades que se adquieren a nivel cognitivo y son influenciados por la motivación, de tal manera que permite un medio ambiente exitoso.

Gómez et al. (2000) menciona que engloba una serie de impulsos, la motivación y el entusiasmo generan una forma de actuar e interactuar con el mundo, tomando en cuenta los sentimientos y habilidades personales e interpersonales.

La habilidad de identificar cómo te sientes, te posibilita entenderte a ti mismo y gestionar tus acciones de manera inteligente; por tanto, comprender mejor a los demás. Esta

cadena se conoce como inteligencia emocional (Torradabella, 2001).

Torradabella (2001) opina que reconocer, sentir y expresar nuestras propias emociones equivale a comunicarnos con nosotros mismos, lo que implicará:

1. Prestar atención a lo que sientes (emociones) = Nivel emocional
2. Ser consciente de lo que sientes (pensamiento) = Nivel racional
3. Controlar tus reacciones (control) = Grado conductual

Se la describe como el manejo de las emociones propias y ajenas, orientando patrones de conducta y pensamientos (Salovey y Mayer, 1993). Fernández y Extremera (2006) también la definen como la habilidad de regular las emociones propias, así como las de los demás. Entendiendo cómo se requiere de aquellas competencias, capacidades y habilidades que afectan la manera en que enfrentamos las demandas del entorno (Bar-On, 1997, como se citó en Arias, 2020).

Por su parte, Goleman (2006), señala que es el reconocimiento de sentimientos propios y de otros, favoreciendo las relaciones interpersonales. También ella implica darse cuenta de los sentimientos y el manejo de la impulsividad, ante la confrontación a ciertas situaciones demandantes del medio (Aparicio et al, 2016).

Bar-On (2010) demostró que la inteligencia emocional tiene un impacto significativa en la capacidad de interacción social y el manejo del estrés.

Según Goleman (2013), la inteligencia emocional es la habilidad de identificar nuestros propios sentimientos y los de los demás, de motivarnos y de gestionar las emociones tanto en nosotros mismos como en nuestras interacciones. Las habilidades cognitivas puras que mide el CI son diferentes de las aptitudes complementarias a la inteligencia académica. Muchos individuos con un elevado nivel de preparación intelectual, pero carentes de inteligencia emocional, acaban trabajando bajo las órdenes de quienes tienen un CI más bajo pero una mayor inteligencia emocional. Los componentes fundamentales son: Confianza en uno mismo,

autorregulación, adaptabilidad, compromiso, motivación, entendimiento de los demás con empatía, resolución de conflictos y habilidades sociales (p. 253).

Componentes de la inteligencia emocional. Salovey y Meyer (1997) consideraron que la inteligencia emocional tenía dos componentes: la inteligencia y la emoción, y que, para entenderla, había que explorar estos componentes. Aunque, no siempre se entendieron inteligencia y emoción juntas, se llegaron a entender frecuentemente como opuestas.

La inteligencia emocional, constituida por la inteligencia personal e intrapersonal, es una de las inteligencias incluidas en la Teoría de las inteligencias múltiples de Gardner (Gardner, 1998)

Procesos (vinculados al procesamiento emocional): Bermejo-Martins. (2020) sugiere que los procesos relacionados con la gestión de las emociones son:

- Doble valoración: 1º examinar si el hecho es positivo o negativo y calcular las repercusiones; 2º analizar las habilidades que tiene para enfrentar esa nueva situación.
- Sentimientos vinculados.
- Acciones cognitivas y conductuales ejecutadas para lidiar con esos estresores

Características de las personas con inteligencia emocional. Rovira (1998, citado en Bisquerra, 2000) considera las siguientes características en las personas con inteligencia emocional:

- **Actitud positiva.** Las personas positivas resaltan los aspectos positivos por encima de los negativos; buscan el equilibrio entre la tolerancia y la exigencia, siendo conscientes de las propias limitaciones y de las de los demás.
- **Reconocer los propios sentimientos y emociones.** Es importante el auto análisis para el reconocimiento de los propios sentimientos.
- **Habilidad para manifestar emociones y sentimientos.** Las emociones, ya sean positivas o negativas, requieren de un medio de expresión para ser canalizadas. La persona con

inteligencia emocional es capaz de identificar el canal y el momento más adecuados.

- **Capacidad para controlar sentimientos y emociones.** La persona emocionalmente madura sabe encontrar el equilibrio entre la expresión de las emociones y su control.
- **Empatía.** Significa hacer nuestros los sentimientos y emociones de los demás. La empatía es un indicador de haber superado el egocentrismo y haber llegado a una cierta madurez emocional.
- **Ser capaz de tomar decisiones adecuadas.** Las decisiones adecuadas implican integrar lo racional y lo emocional, sin embargo, estudios recientes demuestran que en la toma de decisiones están más presentes factores emocionales que racionales.
- **Deseo, entusiasmo, interés.** La motivación y la emoción están estrechamente vinculadas. El individuo con inteligencia emocional es capaz de animarse, entusiasmarse, interesarse por los demás y por la realidad que nos rodea.
- **Autoestima.** Implica tener confianza en las propias habilidades para enfrentar desafíos y sentimientos positivos hacia uno mismo.
- **Saber dar y recibir.** Es necesario ser generoso al dar, pero también al recibir, especialmente cuando lo que se recibe no tiene un valor material sino personal, como el tiempo, la compañía y las preocupaciones, entre otros.
- **Poseer valores alternativos.** Es importante poseer valores que le den sentido a la vida.
- **Poder sobrellevar las contrariedades y desilusiones.** Superar adversidades, contratiempos, desengaños, fracasos y frustraciones requiere poseer un nivel elevado de resiliencia.
- **Tener la capacidad de integrar polaridades.** Combinar lo emocional y lo cognitivo, los derechos y las obligaciones, la exigencia y la tolerancia, la compañía y la soledad. En ocasiones, esta integración requiere mantener un delicado equilibrio.

Modelos teórico explicativo de inteligencia emocional. La primera es la de Goleman, quien, basándose en la definición de Salovey y Mayer, distingue dos tipos de competencias: a) las personales, que permiten reconocer los propios sentimientos mediante la toma de conciencia; estas suelen controlar y gestionar mejor el comportamiento, fomentan el autocontrol emocional y dominan la impulsividad para regular las relaciones interpersonales e impulsar acciones positivas; b) las sociales, que reconocen emociones ajenas a través de la empatía. Estas mantienen el control sobre las relaciones al modular emociones con el objetivo de establecer vínculos adecuados con los demás (Goleman, 2006).

El modelo de las habilidades o ramas, creado por Mayer y Salovey, es una segunda alternativa. Los autores creen que la adaptación de emociones y sentimientos está enfocada en mantener relaciones interpersonales apropiadas. El modelo teórico toma en cuenta cuatro capacidades: la percepción, evaluación y manifestación de las emociones, que identifican los correlatos cognitivos y fisiológicos que estas llevan consigo; la facilitación del pensamiento, basada en cómo las emociones inciden en el pensamiento; la comprensión emocional, que supone la habilidad de entender las emociones y utilizarlas como conocimiento; y la regulación afectiva, es decir, cómo se está dispuesto a sentir (Mayer y Salovey, 1993).

El no cognitivo de BarOn (1997) es otro modelo teórico, quien en 1985 creó el término Cociente Emocional CE y que además sostiene que la convergencia entre las habilidades emocionales propias y ajenas afecta de manera activa el comportamiento emocional, atendiendo las exigencias externas (BarOn, 2006).

Dimensiones de inteligencia emocional. Según Goleman. Se trata de un proceso en el que se identifican los propios sentimientos y los de otros para lograr las metas deseadas mediante la autorregulación, el autoconocimiento, la motivación, la empatía y las habilidades sociales.

Goleman (1996) explico un conjunto de dimensiones que se contemplan y son

estructuradas por aptitudes emocionales y dividida en cinco dimensiones: 1.

Autoconocimiento emocional: Reconocer los sentimientos mientras se experimentan, son piezas claves para tener una vida satisfactoria, básicamente la inteligencia emocional se basa en la capacidad de reconocer los sentimientos ajenos y propios; Dimensión autoconocimiento según Goleman (2010) es conocerse a sí mismo, saber que se siente en cada momento utilizar esas preferencias para orientar nuestra toma de decisiones; tener una idea realista de nuestras habilidades y una idea basada en confianza en uno mismo. (p. 253).

Autorregulación: La habilidad de afrontar nuestros propios sentimientos y adaptarlos a cualquier circunstancia es conocida como la dimensión de autorregulación, según Goleman (2010) las personas que carecen de esta característica suelen experimentar inseguridad, mientras que aquellas que la poseen se recuperan más rápidamente de los contratiempos provocados por el contexto. Esta capacidad incluye gestionar las emociones para que ayuden en la tarea en lugar de obstaculizarla, ser meticulosos y posponer la gratificación en metas, así como reponerse adecuadamente a las tensiones emocionales. (p. 253)

Estimulación: Según Ander-Egg (1991) la motivación es la capacidad que tiene el ser humano de enfocar su energía en un objetivo concreto con un propósito explícito; se emplea para mantener el sistema operativo. Desde este punto de vista, Goleman (2010) define la dimensión motivacional como el uso de nuestras preferencias más profundas para guiarnos y progresar hacia los fines propuestos, así como para tomar iniciativa y ser eficaces al persistir ante las adversidades y decepciones (p. 254).

La empatía, o la capacidad de reconocer las emociones de los demás: La capacidad de entender lo que otros necesitan y quieren se llama empatía. Las personas con esta habilidad son más atentas y suelen escuchar a los demás, interpretando y proporcionando apoyo a las necesidades, emociones y acciones ajenas. La dimensión empatía, de acuerdo con Goleman (2010) implica la capacidad de percibir lo que sienten los demás, de mirar las cosas desde su

perspectiva y de desarrollar afinidad con una gran variedad de personas. Es la capacidad de reconocer y comprender las perspectivas, necesidades y deseos de quienes están a su alrededor. Las personas empáticas son capaces de identificar adecuadamente los sentimientos ajenos, aun si estos no son evidentes. Por lo tanto, las personas empáticas generalmente son muy buenas para gestionar relaciones, escuchar y relacionarse con los demás. (pág. 254).

Dimensiones según Ugarriza y Pajares (2005) determinan que la inteligencia abarca múltiples y variadas dimensiones, combinando diferentes aspectos cognitivos con componentes de la inteligencia emocional; tomando en cuenta dos factores generales: las habilidades intrínsecas y las características extrínsecas. La inteligencia, según la psicología clásica, se caracteriza por dos cualidades fundamentales: La capacidad lingüística y la capacidad lógico-matemática eran los parámetros que medían las primeras pruebas de inteligencia.

Modelo Howard Gardner Howard Gardner. Según Guell (2013) plantea un análisis más profundo y formaliza una teoría de siete dimensiones:

- 1) Habilidad Lógico - matemática: cualidad favorable para usar el razonamiento.
- 2) Habilidad Lingüística: cualidad favorable para entender y utilizar las palabras.
- 3) Habilidad Visual - Espacial: cualidad favorable de identificación y orientación en el espacio.
- 4) Habilidad Interpersonal: cualidad favorable para empatizar con el sentir de los demás.
- 5) Habilidad intrapersonal: cualidad favorable para identificar y entender los propios sentimientos y emociones, y para utilizarlos como pilar de nuestro comportamiento.
- 6) Habilidad Físico - Cinestésica: cualidad favorable para realizar movimientos físicos coordinados.
- 7) Habilidad Musical: cualidad favorable para reconocer, reproducir y comprender

melodías musicales.

De estas siete dimensiones de la inteligencia, sobresalen dos que van fuertemente vinculadas al concepto de Inteligencia Emocional. Esto nos indica que, la Inteligencia Interpersonal e Intrapersonal, nos permiten identificar estados de ánimo, motivaciones y el autoconocimiento, es decir, nos permite poder lidiar de la mejor manera con el sentir de uno mismo y de los demás. (p.78)

Bases teóricas del Afrontamiento al Estrés.

Selye (1956) introdujo el concepto de estrés entendiéndolo como una reacción a la presión del mundo exterior e interior de uno mismo que se mantiene durante toda la etapa vital del individuo para protegernos de estas presiones.

El estrés, según Comín et al. (1999) es el sistema que activa al cuerpo para responder fisiológica, psicológica y conductualmente a los diversos estímulos ambientales con el fin de adaptarnos y sortear riesgos en la vida.

Franco (2009) define el estrés como una reacción general del cuerpo frente a exigencias internas o externas que necesitan la movilización de recursos psicológicos y fisiológicos para hacer frente a estas demandas, las cuales afectan tanto el estado de ánimo como los hábitos saludables (Martín, 2007).

Los efectos de episodios prolongados de estrés, o de reacciones intensas a este, se distinguen por la manifestación de alteraciones como insomnio, trastornos digestivos, fatiga y ansiedad, entre otros. Estos síntomas suelen ir acompañados de sensaciones de agotamiento psicofísico y abatimiento (Kyriacou, 2001; Leung, et al.,2000; Matud, De Abona et al. 2002).

Afrontamiento. Según Bages (1990) el afrontamiento es la actividad cognitiva y conductual que se lleva a cabo para optimizar las exigencias internas o externas que son consideradas excesivas para los recursos personales; así, se entiende que será variable y conducirá a la implementación de nuevas estrategias, todo con el objetivo de lograr un

equilibrio o bienestar entre el individuo y su entorno.

Según Valadez y Landa (1998) el afrontamiento es una reacción al estrés cuyo objetivo es disminuir las características aversivas del mismo, o sea, un esfuerzo por tolerar y resistir el estrés. Ellos identifican tres tipos de respuestas de afrontamiento: las que modifican la situación estresante, las que regulan la interpretación de la experiencia estresante y las que buscan controlar el estrés; por lo tanto, resulta fundamental tener la habilidad de producir respuestas de afrontamiento.

Vera y Silva (2000) de acuerdo a sus investigaciones, afirman que el afrontamiento de las personas se relaciona con el sexo del individuo, es decir, con su rol social, el cual se determina de manera cultural; incluso la edad de los individuos y sus expectativas influyen de manera directa sobre la manera de enfrentar los problemas.

Concepto de estilos de afrontamiento al estrés. Los investigadores han conceptualizado el afrontamiento al estrés a partir de una variedad de estudios y enfoques teóricos.

El afrontamiento es el "esfuerzo" de conducta y cognición que una persona tiene que hacer para gestionar esas exigencias externas (de estrés o medio ambiente) o internas (del estado emocional), las cuales son consideradas como algo que sobrepasa los recursos del individuo, y a esto se le conoce como estrategias de afrontamiento (Lazarus y Folkman, 1984).

Los estilos de afrontamiento son aquellos esfuerzos cognitivos y conductuales que realiza el sujeto continuamente para manejar las demandas internas y externas, las cuales son evaluadas si agotan o exceden los recursos personales (Lazarus y Folkman, 1984).

Es así como se refiere a aquellos esfuerzos cognitivos y conductuales, con la finalidad de manejar las demandas de las amenazas externas, a causa del poco control de los atributos de la persona para enfrentarlos (Lazarus y Folkman, 1986).

Las personas utilizan diferentes EA siendo algunas más adaptativas (reducen el estrés y promueven la salud a largo plazo) y otras menos adaptativas (reducen el estrés a corto plazo,

pero a largo plazo perjudican la salud) (Cano et al., 2007). En todo caso, la funcionalidad de las EA utilizadas va a depender de las características específicas de la situación estresante experimentada (Carver & Connor-Smith, 2010), y de su evaluación cognitiva (Lazarus & Folkman, 1986).

Se comprende como la reacción frente a exigencias estresantes, tomando en cuenta las experiencias anteriores, las motivaciones y la autopercepción de recursos personales que inciden en el proceso de adaptación (Carver et al., 1989, tal como se citó en Narváez et al., 2021).

Según la perspectiva transaccional, se entiende como un conjunto de patrones de comportamiento que surgen a partir de una serie de factores personales y contextuales, destinados a restaurar el bienestar perdido (Moos, 1995). Se refiere, incluso, al uso de predisposiciones personales para hacer frente a diferentes circunstancias difíciles (Fernández, 1997).

Martín et al. (2000) definen los estilos de afrontamiento como las propensiones individuales para encarar determinadas circunstancias, y las estrategias de afrontamiento, como los procedimientos específicos que se emplean en cada situación.

Arjona y Guerrero (2001) menciona, que los términos estilos y estrategias de afrontamiento son usados en psicología para especificar conductas como respuestas de los organismos ante procesos de estrés. El afrontamiento entraña siempre la adquisición de un cierto control de la situación que puede oscilar desde el dominio, hasta un somero control de solo las emociones suscitadas por el evento estresante.

Buceta et al. (2001) creen que las tácticas de afrontamiento ayudan a regular el nivel de activación, hasta alcanzar el nivel ideal. Por eso es importante seleccionar, planificar y practicar las estrategias a usar; si no, pueden causar más estrés. Así, la intervención no se restringe a uno o dos métodos, sino que considera la posibilidad de utilizar diferentes tipos de estrategias.

Las maneras de afrontar el estrés varían dependiendo de la personalidad, la perspectiva emocional y cómo cada persona interpreta las circunstancias (Borys et al., 2003).

Según Skinner et al. (2003) las personas emplean una mezcla diversa de estrategias o perfiles de afrontamiento cuando enfrentan situaciones que les generan estrés.

En cambio, desde la perspectiva procesual, se indica que son un conjunto de emociones, pensamientos y conductas del ser humano frente a amenazas estresantes, con el objetivo de alcanzar la estabilidad (Castaño y León, 2010).

Baqutayan y Mai (2012) indicaron que las estrategias de afrontamiento se refieren a los esfuerzos tanto conductuales como cognitivos para dominar, disminuir y sostener las presiones externas, por ejemplo, las del trabajo, la familia o la universidad; así como las internas, tales como el conflicto emocional, la fijación de estándares o expectativas elevadas.

Según Ugoji (2012) se han investigado varias maneras de hacer frente al estrés, como la meditación, el ejercicio físico, una buena alimentación, la relajación, el humor y las actividades recreativas.

Además, se entiende que son la aplicación de un nivel específico de esfuerzo para enfrentar el deterioro emocional provocado por el estrés causado por circunstancias amenazantes (Garvich & Taco, 2017).

Rojas (2018) menciona que existen estilos para hacer frente a situaciones y son estos mismos quienes determinan la estabilidad temporal y situacional, de este modo, las estrategias de afrontamiento son los procesos que se utilizan en las situaciones en cada contexto o situación, dependen y pueden cambiar dependiendo las acciones que ejecute el individuo.

El afrontamiento desempeña un papel importante como mediador entre las experiencias estresantes a las que están sometidas las personas, e involucra recursos personales y sociales para hacer frente a estas situaciones. Es importante señalar que el afrontamiento no es un rasgo, es un proceso, que se va ajustando a los cambios percibidos, tanto de la amenaza como de los

propios recursos (Jiménez-Ruiz, 2022).

El afrontamiento como proceso. Según Lazarus y Folkman (1984) consideran importante señalar cuatro aspectos claves con los que normalmente se confunde el proceso de afrontamiento, mencionados a continuación:

a) El tratamiento del afrontamiento como un rasgo o un estilo. Las reacciones del sujeto (represión, exaltación, etc.) no ejemplifican las variables que influyen en el afrontamiento, tales como la autoimagen, relaciones estables, balance emocional, etc;

b) Afrontamiento contra conducta adaptativa automatizada. El afrontamiento requiere un esfuerzo por parte del sujeto para adaptarse al medio y sus exigencias; en cambio, la conducta automatizada, a pesar de tener un carácter adaptativo, no requiere esfuerzos y forma parte del repertorio conductual del individuo;

c) Confundir afrontamiento con consecuencias. El afrontamiento no es necesariamente una consecuencia efectiva, y las consecuencias son las repercusiones que conlleva el afrontamiento. Es difícil establecer que estilo de afrontamiento tiene consecuencias efectivas, incluso la negación pudiera tenerlas (contrario a lo que comúnmente se piensa), pero esto depende de la persona;

d) La ecuación de afrontamiento con dominio sobre el ambiente. No siempre se puede dominar el ambiente (desastres naturales), por tanto, la estrategia de afrontamiento efectiva será aquella que ayude al individuo a resolver sus problemáticas.

Lazarus y Folkman (1991) indican que el proceso de enfrentamiento tiene dos funciones fundamentales: las que se centran en regular la reacción emocional y las orientadas a resolver el problema. No es bueno confundir las funciones de afrontamiento con los resultados, porque las primeras están relacionadas con la realización de una meta específica que busca una estrategia concreta y dependen de un marco teórico determinado; en cambio, el resultado es el impacto que tiene cada estrategia.

Estilos o estrategias de Afrontamiento. De acuerdo a Folkman y Lazarus (1980, en Sandín, 1993) han establecido ocho maneras de lidiar con el estrés: 1) confrontación, 2) distanciamiento (olvido), 3) autocontrol, 4) búsqueda de apoyo social, 5) aceptación de la responsabilidad, 6) huida-evitación, 7) planificación para resolver problemas y 8) reevaluación positiva. Otra escala de los mismos autores incluye: 1) enfrentar el problema (analizarlo), 2) hacerse ilusiones, 3) distanciarse, 4) poner énfasis en lo positivo, 5) culparse a uno mismo, 6) disminuir la tensión (por ejemplo, fumar o beber), 7) aislarse y 8) buscar soporte social. Pese a que se han hecho otras escalas, la mayor parte de estas se han centrado en el apoyo social y las emociones.

Folkman y Lazarus (1988) propusieron dos estilos de afrontamiento, el focalizado en resolver el problema (modificar la situación problemática para hacerla menos estresante), y el emocional (reducir la tensión, la activación fisiológica y la reacción emocional). Contini et al. (2008, citado por Jiménez-Ruiz, 2022) agregan las Estrategias de Evitación, las que implican escapar del problema, no pensando en él, o distrayéndose con otras actividades o conductas.

Bages (1990) indica que las estrategias orientadas a la emoción se emplean para rechazar o no aceptar la situación, generando así una distorsión de la realidad. Por ejemplo, el distanciamiento, la evitación, el autoperdón, el castigo y la culpabilización son ejemplos de esto. En contraste, las estrategias centradas en el problema se enfocan en solucionarlo.

Frydenberg & Lewis en (1997) se encuentran centrados en el afrontamiento en adolescentes; hoy en día, las estrategias de afrontamiento se clasifican de la siguiente manera:

1. Dirigidos al problema: Son conductas centradas en hacerle frente al problema en cuestión, es decir, ataca el origen y busca eliminar toda emoción existente, las acciones son más racionales;
2. Las estrategias centradas en la emoción, buscan solucionar y remediar la situación, mediante experiencias vividas y en la regulación directa de las emociones, tienden a ser más pasiva y a escapar de la situación;
3. Centradas en la evitación: Se hace lo posible por

evitar, posponer o saltar la acción sin ejercer ningún tipo de desgaste emocional.

Fernández-Abascal (1997) mencionó las 18 tácticas que empleamos con frecuencia: Reevaluación favorable: Control de las emociones, distanciamiento, desarrollo individual, desconexión mental, planificación, conformismo, negación y reacción depresiva. Resolución del problema, apoyo social al mismo, desconexión de conductas, expresión de emociones, soporte emocional y social; respuesta compensatoria; suprimir actividades que distraen; reducir el afrontamiento; evitarlo.

La Escala de Afrontamiento para Adolescentes (ACS), creada por Frydenberg y Lewis (2000) agrupa 18 tácticas de afrontamiento en tres enfoques fundamentales: las que se orientan a la solución del problema, las que tienen que ver con los demás y las que corresponden al afrontamiento improductivo.

Se cree que algunos tipos de personalidad llevan a diferentes maneras de enfrentarse a las situaciones, con características predisponentes que desembocan en estilos estables de afrontamiento y estos en estrategias duraderas de afrontar (Arjona y Guerrero, 2001).

Encontramos afrontadores con estrategias de aproximación (emplean estrategias variadas como el afrontamiento activo, apoyo instrumental y emocional, planificación, reconversión positiva o aceptación), evitadores (con estrategias como desconexión conductual o negación), y afrontadores pero que usan pocas estrategias para hacer frente a los factores estresores de la vida (Kavčič et al., 2022).

Según Wang et al. (2022) hay tres tipos de perfiles: los que se aíslan socialmente, los que evitan problemas y los adaptativos. A pesar de que el uso de diversos instrumentos para medir las EA puede explicar en parte la diversidad de perfiles, no se observa un patrón común. En realidad, el propio contexto en el que ocurre el afrontamiento (por ejemplo, académico, laboral o sanitario) puede ser un elemento fundamental que ayude a conseguir perfiles variados.

Funciones de los estilos de afrontamiento. Las reacciones de afrontamiento, según

Lazarus y Folkman (1984), citados en Gaete (2015) están determinadas por cómo las personas responden al estrés; así, se llevan a cabo de dos formas: 1. La función de resolución de problemas incluye tanto situaciones externas como internas, lo que significa que pueden afectar y desequilibrar la relación entre el individuo y su entorno. Asimismo, pueden proporcionar nuevas formas de adaptación según las circunstancias o las condiciones del medio ambiente; 2. La función ante situaciones problemáticas incluye esfuerzos para adaptarse a las molestias en el ámbito emocional que son causadas por eventos y sucesos estresantes, lo que significa que la persona puede alcanzar la satisfacción evitando el problema o enfrentándose a él de manera positiva.

Estas dos funciones están interrelacionadas; de alguna manera, un comportamiento puede cumplir distintas funciones. Por lo tanto, si una situación está orientada a solucionar problemas, puede ayudar y contribuir al control emocional. La mayor parte de las personas emplean estrategias de afrontamiento y realizan ambas funciones al mismo tiempo (Frydenberg & Lewis 1997).

Para establecer la funcionalidad de las EA, se han utilizado diversos métodos (Kavčič et al., 2022): a) el estudio de estrategias individuales y sus efectos; b) la identificación de grupos o categorías de estrategias que producen resultados diferentes en términos funcionales; c) el análisis de combinaciones de EA que son empleadas por personas de manera diferente y que tienen un vínculo irregular con distintos resultados. La aproximación centrada en las personas (Lubke & Muthén, 2005) es la última opción.

Modelo teórico-explicativo de estilos de afrontamiento al estrés. Los modelos explicativos de carácter teórico que se utilizan para afrontar el estrés son los siguientes.

El modelo procesual es el primero y sostiene que los resultados no dirigen la manera de afrontar (Lazarus y Folkman, 1986). Enfatizando que la evaluación cognitiva y afrontamiento son mediadores interdependientes de la interacción entre el sujeto y el entorno (Folkman et al.,

1986). Para eso, primero se examina la situación y el efecto del acontecimiento estresante sobre el individuo. Si esto es percibido como una amenaza, se considera estresante y puede dar lugar a una reacción emocional para enfrentarla (Lazarus y Folkman, 1990). En segundo lugar, el individuo evalúa sus recursos personales para abordar la situación peligrosa de manera eficaz, solucionando el problema y regulando las emociones (Lazarus y Folkman, 1984).

El modelo número dos es el de Frydenberg y Lewis (1997) que enfatizan la importancia de reevaluar los resultados. Esto significa que el sujeto, al evaluar la amenaza, analiza cómo esta le afecta a él mismo, considerando sus recursos y tácticas que utilizará para enfrentar la situación de estrés. Estos aspectos reevalúan la acción de tales estrategias a través del resultado obtenido y el mecanismo de realimentación, lo que permite aplicarlas nuevamente en situaciones amenazantes.

El modelo Carver et al. (1989) que se basa en las teorías de la autorregulación del comportamiento y del estrés, constituye un tercer modelo (Carver et al., 1989). Según Vargas et al. (2010) el afrontamiento tiene como objetivo gestionar y soportar el estrés con el propósito de disminuir la incomodidad, recuperar la estabilidad y generar bienestar. Esto significa que el afrontamiento señala qué tan funcionales o disfuncionales son las estrategias para reducir el malestar del estrés (Carver et al., 1989). Carver et al. (1997) analizan las estrategias y estilos de respuesta de dos formas: como disposición, es decir, cómo reacciona siempre frente a una situación amenazante; o como situacional, lo que la persona hace ante un periodo de tiempo específico y una situación estresante concreta. En este sentido, las estrategias funcionales tienen un valor adaptativo y niveles bajos de estrés, mientras que las disfuncionales son no adaptativas y presentan altos niveles de estrés (Vílchez y Vílchez, 2015). Según Vargas et al. (2010) las estrategias se dividen en dos tipos: activas, que son para hacer frente al problema, y pasivas, que son conductas de evasión. Por lo tanto, el proceso de autorregulación del estrés puede ser producto tanto de lo innato como de lo aprendido por el individuo y la

autorregulación interna para afrontar el malestar emocional (Carver y Scheier, 1989).

Pensamiento constructivo y afrontamiento al estrés. Es importante recordar que las estrategias de afrontamiento son herramientas que la persona emplea en el desarrollo y manejo de la situación, solo pueden ser establecidas una vez que se ha analizado el problema, determinado los objetivos a alcanzar, evaluado los recursos con los que se cuenta, y las posibilidades de éxito. Todo ello implica un importante ejercicio intelectual previo a la acción, el cual está determinado en gran parte por la manera en cómo la persona se mira a sí mismo, a la situación, y al futuro. Lo que nos ubica en el campo de la percepción, y por tanto, en el de la cognición humana (Jiménez-Ruiz, 2022, 41).

Un constructo teórico que contribuye a explicar la forma en cómo las personas interpretan la realidad, a sí mismos y al futuro, y derivado de ello, la forma en cómo afrontan las situaciones estresantes, es el pensamiento constructivo, término acuñado por Epstein (1994) el que hace referencia a la capacidad para reconocer las propias emociones y sentimientos, y al proceso de regulación, dirección consciente y voluntaria que de ellos se haga para la solución de problemas, así como para la consecución de las metas que cada individuo se propone, con el menor costo de estrés, mayor nivel de satisfacción personal y que además resultan adaptativas al medio social (Jiménez-Ruiz, 2022, 42).

Epstein (1994) un conjunto de esquemas de la realidad, de carácter preconsciente y automático, determinan la manera en cómo percibimos los acontecimientos, al mismo tiempo sirven de soporte a la personalidad. De la manera específica en cómo percibimos los acontecimientos se deriva una emoción, y ésta a su vez orienta a la persona a actuar en un sentido específico en concordancia con esa visión y la emoción que se asocia.

Epstein (1994) considera que este sistema de procesamiento de la información actúa de manera paralela al sistema racional, y tiene sus raíces en experiencias tempranas, altamente cargadas de emoción. El principio que rige a este sistema es el de la asociación.

En el sistema de procesamiento experiencial de la realidad tiene un lugar preponderante la manera en cómo las personas se perciben a sí mismas (sus capacidades y posibilidades), al mundo (cómo entendemos la problemática social y qué papel asumimos frente a ella), y al futuro (la posibilidad o no de que nuestras acciones puedan orientarnos en el sentido deseado). Tales patrones automáticos de pensamiento tendrán una profunda influencia en los sentimientos y conductas a nivel personal y social. (Jiménez-Ruiz, 2022, p. 42)

El pensamiento constructivo se vincula con la denominada inteligencia emocional, no son sinónimos, ya que este constructo hace referencia a una tendencia generalizada a percibir de cierta manera los eventos, mientras que la inteligencia emocional se refiere a la capacidad para percibir las propias emociones, manejarlas de manera inteligente, así como a la habilidad para contactarse con las emociones de los demás y generar un nivel de empatía que nos permita relacionarnos de forma positiva con los demás (Jiménez-Ruiz, 2022, 42).

El pensamiento constructivo puede ser visto como un precursor o un mediador de la conducta emocionalmente inteligente. Inicialmente, percibimos los acontecimientos en función de nuestra tendencia generalizada preconsciente y, a partir de esta percepción, reaccionamos utilizando nuestra habilidad para entender y regular nuestras propias emociones y las de otras personas (Jiménez-Ruiz, 2022, p. 42).

Según Epstein (1994) de la manera particular en que percibimos los eventos surge una emoción, y esta a su vez guía a la persona para actuar de una manera específica que está alineada con esa percepción y la emoción vinculada. Es fundamental destacar que Epstein enfatiza el aspecto cognitivo de este proceso; por ello, lo llama pensamiento constructivo. En lo que se refiere a él, se menciona como pensamiento constructivo debido a su naturaleza cognoscitiva.

El pensamiento constructivo puede orientarse hacia una de dos direcciones generales: la positiva o la negativa. Cuando los individuos tienden a considerar la realidad, a sí mismos

y al futuro de una manera constructiva, creen que el mundo tiene desafíos (problemas), que tienen la habilidad de enfrentarlos (es posible aprender de toda circunstancia) y que el resultado de los sucesos depende en gran parte del esfuerzo y la constancia que ellos exhiban en las tareas destinadas a afrontar estas circunstancias que requieren esfuerzos excepcionales. En cambio, los individuos que se enfocan en un pensamiento no constructivo o destructivo suelen tener pensamientos automáticos que describen al mundo como un sitio arriesgado, donde no es posible confiar en la gente y donde todo esfuerzo será vano. Este tipo de razonamiento resultará en comportamientos poco adaptativos y alejados de los objetivos que las mismas circunstancias sociales le ofrecen, ya sea en el contexto académico o fuera de este. (Jiménez-Ruiz, 2022, p. 42).

El pensamiento constructivo es una variable que interactúa con algunos otros elementos de la personalidad, así como con la naturaleza de las relaciones que establecemos con los demás. Varias investigaciones han mostrado la relación entre este constructo y la estabilidad emocional de los estudiantes, su capacidad para adaptarse a la vida escolar y su sentido de bienestar subjetivo (Bermúdez et al. 2003).

El pensamiento no constructivo está relacionado con patrones de conducta inadaptados en el entorno escolar, como ser objeto de acoso o abuso en la escuela, tener niveles elevados de pensamiento no constructivo y comportamientos delictivos y antisociales (Garaigordobil & Oñederra, 2010).

Afrontamiento y salud. Según Robles et al. (2005) la psiconeuroinmunología, un área con gran potencial para investigar sobre los procesos psicológicos (como las respuestas de afrontamiento) relacionados con la salud física desde un punto de vista sistémico. Las características de la personalidad hacen que una persona sea más o menos susceptible a las consecuencias dañinas del estrés. El patrón Tipo A está asociado con un riesgo elevado de padecer enfermedades cardiovasculares, ansiedad y consumo de sustancias dañinas. La

característica de optimismo y la regulación emocional son los rasgos que prevalecen en el patrón tipo B. Los dos elementos han demostrado tener una menor probabilidad de enfermedades, un mejor manejo del estrés y estilos de vida más saludables.

Analizar estos perfiles no solo sería beneficioso para ver la variabilidad de las EA ante situaciones de estrés. En este sentido, Eisenbarth (2021) sugiere que podría brindar una mejor interpretación y entendimiento entre la relación de las diferentes EA y otros resultados relacionados con la salud y bienestar. De hecho, la percepción de estrés produce resultados negativos como el abandono de su puesto de trabajo o de la profesión (Mérida-López & Extremera, 2022) falta de rendimiento o dificultades interpersonales (Kongcharoen et al., 2019) siendo la más extrema el burnout, que implica una afectación de la salud de los docentes (García-Carmona et al., 2019).

Inteligencia emocional (IE) y estilos de afrontamiento. La IE percibida podría tener un impacto en la gestión activa de varias situaciones estresantes, de acuerdo con Augusto-Landa et al. (2011) específicamente, se ha encontrado que los componentes de la IE percibida están positivamente relacionados con la manera de enfrentar la evaluación cognitiva; no obstante, solo los elementos del autoexamen emocional y el manejo de las emociones han estado asociados con el estilo de enfrentarse a problemas. Por otra parte, el componente del autoexamen emocional tiene una relación inversa con la forma de enfrentarse a las emociones (Jung & Yoon, 2016).

Regulación emocional y afrontamiento. De acuerdo a Cole et al. (1994) concuerdan en que la regulación de las emociones "ayuda a evitar, desplazar, transformar, minimizar, inhibir o intensificar los sentimientos". Gross y Thompson (2007) plantean que la regulación emocional puede amortecer, intensificar o sencillamente mantener una emoción dependiendo de los objetivos del individuo. Koole (2010) por su parte, define la regulación emocional como el conjunto de procesos por medio de los cuales las personas buscan redirigir el flujo

espontáneo de las emociones.

La regulación emocional hace referencia tanto a emociones positivas como negativas (Cole et al., 1994; Gross y Thompson, 2007). Regulación emocional no equivale, únicamente, a control o inhibición de las emociones negativas. Tampoco significa simplemente control inhibitorio de cualquier emoción, positiva o negativa; la regulación puede consistir también en la intensificación de las emociones, tanto positivas como negativas (Frijda, 1986; Gross, 2014; Gross y Thompson, 2007).

La regulación emocional (Cole et al., 1994; Campos et al., 1994; Frijda, 1986) se refiere a los procesos que buscan modificar la experiencia interna de cualquier emoción (ya sea positiva o negativa), así como su expresión externa, mediante el fortalecimiento, la suavización y, si es necesario, la transformación. No obstante, en la investigación, por lo general, se pone el acento en cómo trabajar con la experiencia emocional subjetiva (Etxebarria, 2002).

La regulación emocional es el término que hace referencia a la capacidad de los seres humanos no solo de sentir emociones, sino también de administrarlas. Se enfrentan a sus sentimientos y a las repercusiones que estos conllevan, y actúan en consecuencia. Es factible hacerlo en cualquier fase del proceso emocional, incluso mientras la emoción se está produciendo o anticipadamente, antes de que suceda. Es relevante aclarar que el proceso de gestionar las emociones no es necesariamente un proceso voluntario y programado. La regulación no es siempre voluntaria, de hecho, con frecuencia no lo es (Gross y Thompson, 2007; Frijda, 1986; Gross, 2014).

La regulación de las emociones es esencial porque la manera en que manejemos nuestros sentimientos definirá nuestro bienestar subjetivo (Chervonsky y Hunt, 2018; Djambazova-Popordanoska, 2016; Etxebarria et al., 2011; Hopp et al, 2011).

La regulación emocional está estrechamente relacionada con el afrontamiento (coping; Cole et al., 1994; Gross y Thompson, 2007; Koole, 2010; Gross, 2014).

Aunque los términos "regulación emocional" y "afrontamiento" se refieren a conceptos muy similares, como por ejemplo que las estrategias de afrontamiento activo están relacionadas positivamente con un perfil de alta regulación emocional (con una gran aceptación, claridad de las emociones, etc.) (Cabanach et al., 2018).

Endler et al. (1998) describen el afrontamiento como los esfuerzos de una persona, tanto a nivel conductual como cognitivo, para solucionar la discrepancia que percibe entre las exigencias del contexto y su propia capacidad o competencia personal.

Intentemos definir el concepto de afrontamiento, observando cómo se diferencia de la regulación emocional. Como se mencionó antes, el afrontamiento se refiere a los distintos esfuerzos que una persona hace para liberarse de situaciones emocionales desagradables. Es en este punto, específicamente, donde la regulación emocional y el afrontamiento se diferencian. La regulación emocional, como ya se ha mencionado anteriormente, abarca todas las emociones, no solo las negativas. Asimismo, han apuntado ciertos autores que el enfrentamiento, en comparación con la regulación de las emociones, tiene más peso en períodos de tiempo más prolongados, como cuando se enfrenta a la muerte de un ser querido (Gross y Thompson, 2007; Gross, 2014).

Según Lazarus y Folkman (1986) refiriéndose al afrontamiento, no se puede afirmar que una estrategia sea intrínsecamente mejor o peor que otra. El contexto en el que ocurre debe ser considerado para determinar la idoneidad de una estrategia específica. Numerosos autores sostienen que muchos métodos de afrontamiento pueden ser positivos para ciertas personas en situaciones específicas, y dañinos para otras o para las mismas personas en otros contextos (Carver et al., 1989; Etxebarria, 2002; Frijda, 1986).

Lazarus y Folkman (1986) al referirse al afrontamiento, sostienen que no se puede afirmar que una estrategia sea intrínsecamente mejor o peor que otra. El contexto en el que ocurre debe ser considerado para determinar la idoneidad de una estrategia específica.

Numerosos autores sostienen que muchos métodos de afrontamiento pueden ser positivos para ciertas personas en situaciones específicas, y dañinos para otras o para las mismas personas en otros contextos (Carver et al., 1989; Etxebarria, 2002; Frijda, 1986).

III. MÉTODO

3.1. Tipo de investigación

Desde un enfoque metodológico, la investigación es analítica-descriptiva (comparaciones y relaciones). Hernández et al. (2010) sostienen que los estudios descriptivos tienen como objetivo determinar las propiedades, los rasgos y los perfiles de individuos, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno sujeto a análisis.

Es analítica, que es un procedimiento más complejo con respecto a la investigación descriptiva, que consiste fundamentalmente en establecer la comparación y relación de variables entre grupos de estudio, sin aplicar o manipular las variables, estudiando estas según se dan naturalmente en los grupos. Además, se refiere a la proposición de hipótesis que el investigador trata de probar o negar. (Canales et al. 1994, p. 27).

Según Kerlinger y Lee (2004) “El diseño correlacional, es aquel diseño donde no se manipula ninguna variable, solo se miden y luego se asocian para ver qué relación existe entre éstas”.

La investigación es transversal por el método de obtención de datos, ya que esta se realiza en un solo momento; esto contrasta con la investigación longitudinal, la cual se somete a múltiples evaluaciones a lo largo del tiempo.

3.2. Ámbito temporal y espacial

La presente investigación se realizará en un restaurante y sus filiales de comida rápida de Lima metropolitana durante el mes de noviembre del 2024.

3.3. Variables

Variables de la investigación: Inteligencia Emocional y Afrontamiento al estrés

Variables intervinientes: Sexo y grupos etarios

Definición operacional. Estará dado por los puntajes totales y niveles de los instrumentos de obtención de datos reportados en el rubro Instrumentos.

Tabla 1*Operacionalización de las variables inteligencia emocional y estrategias de afrontamiento*

Variable	Dimensiones	Indicadores	/ítems	Escala medición	Instrumento
Inteligencia emocional	Relaciones interpersonales: Implica la capacidad de socialización	Fortalece vínculos sociales basados en el respeto, la comunicación asertiva y la cooperación.	1, 5, 13, 17,29,31,36. 39	Ordinal	Prueba Conociendo mis emociones César Ruiz Alva Dos mil cuatro
	Relación intrapersonal: Implica la autoestima	Fortalece la autoestima, autoconocimiento y valoración persona.	2,6,10,14,18, 22,26,38		
	Adaptabilidad: Implica la solución de problemas	Afronta cambios y resuelve problemas de manera flexible, tomando decisiones pertinentes ante.	4,7,12,15,19, 24,27,34		
	Estado de ánimo I: En referencia a la felicidad y optimismo	Grado de felicidad, optimismo y actitud positiva frente a la vida y las experiencias cotidianas.	3,8,11,16,20, 23,28,37		
	Estado de ánimo II: Que se asocia al manejo de emociones	Capacidad de reconocer, regular y manejar adecuadamente las emociones propias en diferentes contextos.	9,21,25,30,3 2,33,35,40		
Estrategias de afrontamiento	Enfocados en el problema	Afrontamiento activo	1, 14, 27, 40	Nominal – Dicotómica Si No	Cuestionario de modos de afrontamiento del stress Carver; et. al 1989
		Planificación:	2, 15, 28, 41		
		La supresión de otras actividades:	3, 16, 29, 42		
		La postergación del afrontamiento:	4, 17, 30, 43		
		La búsqueda de apoyo social	5, 18, 31, 44		
	Estilo de afrontamiento enfocado en la emoción	Búsqueda de soporte emocional	6,19,32,45		
		Reinterpretación positiva de la experiencia	7,20,33,46		
		Aceptación	8,21,34,47		

		Retorno a la religión	9,22,35,48
		Análisis de las emociones	10,23,36,49
Otros estilos adicionales		Negación:	11,24,37,50
		Conductas inadecuadas:	12,25,38,51
		Distracción :	13,26, 39,52

3.4. Población y muestra

La población en estudio estuvo conformada por 111 trabajadores en edades de 20 a 35 años del restaurante y sus sucursales de comida rápida del distrito de los Olivos y Puente Piedra.

Muestra, el tipo de muestreo es censal, que tiene como fin evaluar a todos los trabajadores que conforman la población investigada.

Características de la muestra. En la tabla 2, se describe y representa la distribución de los datos de la muestra según el sexo de los participantes, reportándose que el 77.5% de la muestra pertenecen al sexo masculino y el 22.5% de la muestra pertenecen al sexo femenino.

Tabla 2

Distribución de la muestra de acuerdo al sexo

Sexo	<i>f</i>	%
Masculino	86	77,5%
Femenino	25	22,5%
Total	111	100,0%

En la tabla 2, se describe y representan la distribución de la muestra según grupos etarios de los participantes, reportándose que el 47.7% de la muestra pertenecen al grupo etario de 20 – 29 años y el 52.3% de la muestra pertenecen al grupo etario de 30 – 39 años.

Tabla 3*Distribución de la muestra según grupos etarios*

<i>Grupos etarios</i>	<i>f</i>	<i>%</i>
20 - 29 años	53	47,7
30 - 39 años	58	52,3
Total	111	100,0

3.5. Instrumentos**Instrumento 1: Test Conociendo mis emociones**

El examen "Conociendo mis emociones", creado por Ruiz (2004) es un componente de las baterías psicopedagógicas del CEP Champagnat, ubicado en Lima. Ana Benites y el mismo creador llevaron a cabo su adaptación. Esta herramienta mide la inteligencia emocional en adolescentes y señala a aquellos que necesitan intervención psicológica o pedagógica. Puede llevarse a cabo de forma individual, con una duración aproximada de entre 15 y 25 minutos, o colectivamente, en grupos de hasta veinte personas. Los resultados se presentan en puntuaciones percentilares, que se fundamentan en los baremos creados por la Universidad César Vallejo y Champagnat. Estos baremos han sido validados por el Testoteca de la UNMSM y la Revista de Psicología de la UCV. Analiza cinco aspectos: la relación con uno mismo, las relaciones con los demás, la capacidad de adaptarse, el optimismo y la felicidad, así como la gestión emocional.

Para determinar la validez de la prueba, se llevó a cabo el AFC utilizando la rotación varimax y el método de componentes principales. Un determinante de 0.077, un índice KMO de 0.80 y un test de esfericidad significativo de Bartlett fueron los resultados que corroboraron la pertinencia del análisis factorial en la matriz de correlación. Los hallazgos mostraron que existe un único factor compartido que explica el 65.10% de la varianza total, el cual corresponde a la inteligencia emocional, corroborando así la validez de constructo de la prueba.

A través de la consistencia interna se evaluó la confiabilidad, mostrando valores apropiados en todas las escalas. Las puntuaciones de alfa fueron las siguientes: 0.79 para Relaciones interpersonales, 0.81 para la relación intrapersonal, 0.77 para la adaptabilidad, 0.75 para el estado de ánimo I y 0.79 para el estado de ánimo II. Estos coeficientes señalan grados de estabilidad y coherencia interna aceptables en la evaluación de las dimensiones analizadas. Para calificar el test, se emplea una plantilla en la que se anotan las respuestas con el fin de calcular un puntaje total por área basado en los ítems pertinentes. Relaciones interpersonales evalúa la habilidad para crear conexiones positivas y relaciones sociales saludables, considerando los elementos 1, 5, 13, 17, 29, 31, 36 y 39. La relación intrapersonal abarca los puntos 2, 6, 10, 14, 18, 22, 26 y 38. Estos se enfocan en la autopercepción, el reconocimiento de las limitaciones y fortalezas propias y la aceptación personal. La capacidad de reconocer problemas y emplear estrategias eficaces se mide a través de los elementos 4, 7, 12, 15, 19, 24, 27 y 34. La felicidad y el optimismo son evaluados por el Estado de Ánimo I, que está formado por los ítems 3, 8, 11, 16, 20, 23, 28 y 37. En última instancia, Estado de Ánimo II incluye los elementos 9, 21, 25, 30, 32, 33, 35 y 40; todos ellos se enfocan en la regulación y el control de las emociones.

La confiabilidad del instrumento muestra que la escala total de inteligencia emocional presenta una fiabilidad excelente (alfa de Cronbach = ,980; omega de McDonald = ,981), lo que indica una alta consistencia interna de los ítems. Del mismo modo, todas las dimensiones alcanzan coeficientes muy altos (alfa entre ,883 y ,926; omega entre ,886 y ,928), por lo que socialización, autoestima, soluciones de problemas, felicidad–optimismo y manejo de emociones son escalas confiables. La fiabilidad más elevada se observa en felicidad–optimismo y autoestima, mientras que la más baja, aunque todavía muy buena, corresponde a socialización. En conjunto, la cercanía entre alfa y omega confirma que el instrumento es estable y adecuado para medir la inteligencia emocional en la población estudiada (tabla D.7).

La validez ítems test del instrumento se encuentra entre ,597 y ,881 en el instrumento (tabla D.1).

Instrumento 2 Inventario de Estrategias de Afrontamiento

El Cuestionario de Modos de Afrontamiento al Estrés (COPE), elaborado por Carver y colaboradores, consta de 52 ítems agrupados en trece estilos de afrontamiento, cada uno compuesto por cuatro alternativas que reflejan acciones o emociones presentes durante el estrés. Este instrumento permite identificar las estrategias más frecuentes mediante puntajes elevados en cada escala. Las respuestas se organizan en trece categorías que abarcan estilos orientados a la acción, la regulación emocional y conductas de evitación. Su relevancia radica en proporcionar un perfil detallado sobre cómo los individuos gestionan las cargas emocionales o problemáticas. Carver et al. (1989) evidenciaron validez factorial y alfas entre .45 y .92. En Perú, Cassuso (1996) respaldó su estructura, reportando confiabilidades entre .40 y .86 en población local.

El instrumento que evalúa los estilos de afrontamiento integra tres áreas principales que describen distintos modos de enfrentar el estrés. La primera corresponde al afrontamiento centrado en el problema, con 20 ítems que valoran acciones directas como el afrontamiento activo, la planificación, la supresión de actividades, la postergación del afrontamiento y la búsqueda de apoyo social instrumental. La segunda área reúne estilos centrados en la emoción, también con 20 ítems, que incluyen la búsqueda de soporte emocional, la reinterpretación positiva, la aceptación, la religiosidad y el análisis emocional. La tercera agrupa 12 ítems asociados a estrategias evitativas o desadaptativas, como la negación, la distracción y conductas inadecuadas. La interpretación se hace en la escala de 0 a 100 puntos, donde valores altos indican uso frecuente.

Los resultados indican que la variable global de afrontamiento al estrés presenta una consistencia interna aceptable (alfa = ,738; omega = ,752), por lo que su puntaje total es

confiable para el análisis. En cambio, las subescalas enfocadas en el problema y enfocada en la emoción muestran fiabilidades bajas o cuestionables, y la subescala de otros estilos adicionales evidencia una consistencia claramente deficiente. Por ello, se recomienda interpretar los resultados principalmente a partir del puntaje global de afrontamiento al estrés, y tomar con mucha cautela los análisis por dimensiones. (Ver tabla E.2)

La validez de las variable afrontamiento de estrés ítems test presenta valores entre $-.027$ y $.587$, reflejando que es posibles que al eliminar ítems muy bajos se incremente los valores.((Ver tabla E.1)

3.6. Procedimiento

Se solicitó los permisos al restaurante de comida rápida a través de los administradores del local y se les informó el proyecto elaborado, luego a cada colaborador se les explicó la prueba detalladamente para su realización. Culminando ello, se procede a la revisión de las pruebas a través de una base de datos. El tratamiento estadístico, se realizó empleando estadística descriptiva y estadística inferencial.

3.7. Análisis de datos

Los datos serán procesados utilizando estadísticos descriptivos con tablas de frecuencia y para la normalidad de datos se aplicó a la variable de escala por dimensión determinando que los datos no presentan normalidad, aplicando estadísticos no paramétricos, que sirvió para la toma de decisiones en la selección del estadístico de prueba, luego empleando la estadística inferencial se aplica el estadístico Rho de Spearman y chi cuadrado, los cuales permitió elaborar las tablas indicando las correlaciones y la asociación entre las variables. Para comprobar la hipótesis del estudio, se utilizará el estadígrafo de Corrección de Rho Spearman y Chi cuadrado, utilizando los datos y pruebas en el programa estadístico SPSS 25.

Estas técnicas estadísticas se emplearon en dos fases:

Primer. Estadísticas descriptivas: Gracias a ella, se obtendrán los datos de porcentajes y

frecuencias.

2da. En la estadística inferencial: Se obtuvo las tablas de correlaciones y los valores de chi cuadrado.

IV. RESULTADOS

La presente investigación, orientada al análisis de los métodos anticonceptivos y su relación con la satisfacción sexual en mujeres en edad fértil, abarcó una muestra de 111 pacientes atendidas en el Centro de Salud Y. N. C. Los resultados obtenidos permitieron dar cumplimiento a cada uno de los objetivos formulados en el estudio. En primer lugar, se exponen los hallazgos correspondientes al objetivo general, el cual busca identificar y comprender la relación existente entre el uso de métodos anticonceptivos y el nivel de satisfacción sexual en las participantes. En segundo lugar, se presentan los resultados vinculados a los objetivos específicos

En la tabla 4, se evidencia que la inteligencia emocional mantiene una relación muy alta, positiva y estadísticamente significativa con las estrategias de afrontamiento. En consecuencia, se rechaza la hipótesis nula, aceptándose la hipótesis alterna que confirma una relación positiva y moderada significativa entre ambas variables.

Tabla 4

Correlación entre inteligencia emocional con estrategias de afrontamiento

Correlaciones Rho			Afrontamiento al estrés
Rho de Spearman	Puntaje escala de inteligencia emocional	rs	,577**
		p-valor	,000
		N	111

Análisis descriptivo

Para el objetivo específico, se planteó analizar el nivel de inteligencia emocional y afrontamiento al estrés en los colaboradores de una empresa de comida rápida del distrito de Los Olivos. En la tabla 5 se presentan los niveles de inteligencia emocional, observándose una distribución mayor presencia en el nivel bajo. Los niveles de afrontamiento del estrés muestran un predominando el uso alto, seguido del nivel moderado. En conjunto, los resultados reflejan variabilidad en ambas características, con mayor concentración en niveles medios y menor en los extremos.

Tabla 5

Distribución de los niveles de inteligencia emocional y afrontamiento del estrés

Variable	f	%	Variable	f	%
Inteligencia emocional			Estrategias de afrontamiento		
Muy bajo	0	0	Muy bajo	0	0
Bajo	72	64,9	Bajo	6	5,4
Moderado	3	2,7	Moderado	43	38,7
Alto	36	32,4	Alto	62	55,9
Muy alto	0	0	Muy alto	0	0
Total	111	100	Total	111	100,0

Respecto al objetivo específico, se planteó analizar las diferencias en los niveles inteligencia emocional según las variables sociodemográficas (Sexo y grupo etario). En la tabla 6 se reporta que el sexo masculino presenta mayores porcentajes en todos los niveles a diferencia del sexo femenino que no presenta porcentajes en los niveles alto y muy alto. Por otro lado, en el grupo etario de 20 – 29 años presentan mayores porcentajes en los niveles moderado a bajo a diferencia del grupo de 30 – 39 años que presentan mayores porcentajes en los niveles alto y muy alto.

Tabla 6

Diferencias en los niveles de inteligencia emocional según las variables sociodemográficas por sexo y grupo etarios.

Tabla de contingencia	Distribución según el			Tabla de contingencia	Distribución por grupos etarios		Total
	sexo		Total				
	Masculino	Femenino			20 – 29	30 – 39	
Bajo	16	11	27	Bajo	25	2	27
Moderado	34	14	48	Moderado	26	22	48
Alto	24	0	24	Alto	0	24	24
Muy alto	12	0	12	Muy alto	2	10	12
Total	86	25	111	Total	53	58	111

Nota. Aplicando chi-cuadrado de independencia entre inteligencia emocional y sexo: $\chi^2 \approx 16.815$ y $p \approx 0.001$ ($p < 0.05$) y Chi-cuadrado entre inteligencia emocional y grupos etario: $\chi^2 \approx 49.134$ y $p \approx 0.00$. se encontró alta significancia entre inteligencia significativa entre inteligencia emocional, sexo y edad.

Se planteó describir los niveles de afrontamiento al estrés según las variables sociodemográficas. En la tabla 7 se reporta que el sexo masculino presenta mayores porcentajes en todos los niveles moderado a bajo a diferencia del sexo femenino que no presenta porcentajes en los niveles alto y muy alto. En tanto que en el grupo etario de 20 – 29 años presentan mayores porcentajes en los niveles moderado a bajo a diferencia del grupo de 30 – 39 años que presentan mayores porcentajes en los niveles alto y muy alto.

Tabla 7

Diferencia del afrontamiento al estrés según las variables sociodemográficas (sexo y grupo etario)

Tabla de contingencia	Distribución según el sexo		Total	Tabla de contingencia	Distribución por grupos etarios		Total
	Masculino	Femenino			20 – 29	30 – 39	
Muy bajo	5	1	6	Muy bajo	5	1	6
Bajo	12	12	24	Bajo	20	4	24
Moderado	37	12	49	Moderado	26	23	49
Alto	22	0	22	Alto	0	22	22
Muy alto	10	0	10	Muy alto	2	8	10
Total	86	25	111	Total	53	58	111

Nota. Prueba usada: chi-cuadrado de independencia entre afrontamiento al estrés y sexo: $\chi^2 \approx 19.91$ y $p < 0.001$ y Prueba: chi-cuadrado de independencia entre afrontamiento al estrés y grupo etario: $\chi^2 \approx 38.97$ y $p < 0.000001$. se encuentra una asociación altamente significativa entre inteligencia significativa entre afrontamiento al estrés, sexo y grupo etario.

Análisis comparativo

La Tabla 8 muestra la comparación de la inteligencia emocional en función de las variables sociodemográficas sexo y edad, a partir de una prueba no paramétrica de comparación de rangos (U de Mann-Whitney). En relación con el sexo, se observa que los participantes de sexo masculino ($n = 86$) presentan un rango promedio de inteligencia emocional de 62,05, mientras que las participantes de sexo femenino ($n = 25$) obtienen un rango promedio menor, de 35,20. El valor de significancia estadística ($\text{Sig.} = ,000$) indica la existencia de una diferencia estadísticamente significativa entre ambos grupos. En este sentido, los resultados evidencian que la inteligencia emocional difiere según el sexo, siendo mayor en el grupo masculino. Respecto a la edad, los participantes comprendidos entre los 20 y 29 años ($n = 53$) registran un rango promedio de 36,98, en tanto que aquellos pertenecientes al grupo etario de 30 a 39 años ($n = 58$) alcanzan un rango promedio considerablemente superior, de 73,38. El nivel de significancia obtenido ($\text{Sig.} = ,000$) confirma que las diferencias observadas entre ambos grupos etarios son estadísticamente significativas. Por lo tanto, se puede afirmar que la inteligencia emocional varía en función de la edad, siendo mayor en los participantes de 30 a 39 años. En conjunto, los resultados permiten concluir que tanto el sexo como la edad constituyen variables sociodemográficas asociadas de manera significativa con la inteligencia emocional en la población estudiada.

Tabla 8

Comparación entre la inteligencia emocional y la variable sociodemográfica

Variable sociodemográfica		Inteligencia emocional				
		n	Rango promedio	U	Suma de rangos	Sig.
Sexo	Masculino	86	62,05	555,000	5336,00	,000
	Femenino	25	35,20		880,00	
Edad	20 . 29 años	53	36,98	529,000	1960,00	,000
	30 – 39 años	58	73,38		4256,00	

Los resultados de la Tabla 9 evidencian diferencias estadísticamente significativas en las estrategias de afrontamiento según las variables sociodemográficas de sexo y edad. En relación con el sexo, se observa que los participantes de sexo masculino ($N = 86$) presentan un rango promedio mayor (60,36) en comparación con las participantes de sexo femenino ($N = 25$), quienes obtuvieron un rango promedio de 25,00. El valor de significancia obtenido ($p = ,008$) indica que esta diferencia es estadísticamente significativa, lo que sugiere que el sexo influye de manera relevante en el uso de estrategias de afrontamiento, siendo mayor en el grupo masculino. Respecto a la edad, también se encontraron diferencias estadísticamente significativas entre los grupos analizados. Los participantes de 30 a 39 años ($N = 58$) obtuvieron un rango promedio más alto (65,28) en comparación con el grupo de 20 a 29 años ($N = 53$), cuyo rango promedio fue de 45,84. El nivel de significancia ($p = ,001$) confirma que la edad constituye un factor determinante en las estrategias de afrontamiento, evidenciando que los participantes de mayor edad presentan un uso más elevado de dichas estrategias. En conjunto, estos resultados permiten concluir que tanto el sexo como la edad están significativamente asociados con las estrategias de afrontamiento, lo que resalta la importancia de considerar estas variables sociodemográficas en el análisis del afrontamiento en la población estudiada.

Tabla 9

Comparación entre la estrategia de afrontamiento y la variable sociodemográfica

Variable sociodemográfica		Estrategias de afrontamiento				
		N	Rango promedio	U	Suma de rangos	Sig.
Sexo	Masculino	86	60,36	700,000	5191,00	,008
	Femenino	25	25,00		1025,00	
Edad	20 . 29 años	53	45,84	998,500	2429,50	,001
	30 – 39 años	58	65,28		3786,50	

Análisis correlacional

Prueba de normalidad. El informe muestra que la prueba Kolmogorov-Smirnov reveló significancias menores a 0,05 para todas las variables, indicando falta de normalidad en inteligencia emocional y sus dimensiones (socialización, autoestima, adaptabilidad, estado de ánimo y estrategias de afrontamiento) en una muestra de 111 participantes. En consecuencia, la elección de técnicas inferenciales no paramétricas es apropiada; utilizar la correlación de Spearman (rho) para el análisis posterior es coherente y sólida.

De acuerdo al objetivo específico, se planteó determinar la relación entre las dimensiones de inteligencia emocional y el estilo de afrontamiento al estrés de los colaboradores de una empresa de comida rápida del distrito de Los Olivos, Lima Metropolitana, 2024. La Tabla 9 muestra asociaciones positivas y estadísticamente significativas entre todas las dimensiones de inteligencia emocional y los tres estilos de afrontamiento al estrés evaluados en colaboradores de una empresa de comida rápida en Los Olivos. En términos prácticos, a mayores niveles de inteligencia emocional, mayor tendencia a utilizar estrategias de afrontamiento, ya sea orientadas al problema, orientadas a la emoción u otros estilos adicionales.

En la dimensión Socialización, las correlaciones con los estilos de afrontamiento son moderadas (Rho = ,449 a ,505; Sig. = ,000). Esto sugiere que quienes presentan mejores habilidades sociales tienden, de manera consistente, a desplegar más recursos de afrontamiento en general, con una ligera primacía hacia el afrontamiento enfocado en el problema (Rho = ,505).

La dimensión Autoestima evidencia las relaciones más altas del conjunto, con correlaciones moderadas-altas y muy próximas entre sí (Rho = ,605 a ,617; Sig. = ,000). Este patrón indica que la autoestima se vincula fuertemente con un repertorio amplio de afrontamiento, sin diferenciar de forma marcada entre estrategias centradas en el problema, en

la emoción u otras adicionales. Interpretativamente, una autoevaluación personal positiva podría facilitar tanto la acción instrumental como la autorregulación emocional ante situaciones estresantes.

En Adaptabilidad: solución de problemas, las asociaciones son moderadas ($Rho = ,464$ a $,497$; $Sig. = ,000$) y mantienen el mismo orden: mayor relación con el afrontamiento enfocado en el problema. Es coherente que la capacidad de ajustar conductas y resolver dificultades se acompañe de estrategias instrumentales, aunque también se relaciona con estrategias emocionales y adicionales, lo cual sugiere flexibilidad del repertorio más que un estilo único.

Respecto al Estado de ánimo I: felicidad–optimismo, se observan correlaciones moderadas ($Rho = ,429$ a $,484$; $Sig. = ,000$), de nuevo con mayor asociación hacia el afrontamiento orientado al problema. Esto implica que una disposición afectiva positiva no solo se asocia con “sentirse mejor”, sino con una mayor propensión a actuar sobre los estresores, aunque el tamaño del vínculo es algo menor que el observado en autoestima y manejo de la emoción.

Finalmente, el Estado de ánimo II: manejo de la emoción presenta correlaciones moderadas y relativamente elevadas ($Rho = ,490$ a $,537$; $Sig. = ,000$). El resultado es relevante porque el manejo emocional se asocia no solo con el afrontamiento enfocado en la emoción, sino también con el afrontamiento enfocado en el problema (la más alta del trío, $Rho = ,537$). Esto sugiere que regular emociones puede operar como condición habilitante para intervenir activamente sobre el problema, especialmente en contextos laborales exigentes y de alta presión temporal.

Tabla 10

Relación entre las dimensiones de inteligencia emocional y el estilo de afrontamiento al estrés de los colaboradores de una empresa de comida rápida del distrito de Los Olivos

Dimensión inteligencia emocional	Dimensión afrontamiento al estrés	Rho	Sig.
Socialización	Enfocada en el problema	,505	,000
	Enfocada en la emoción	,466	,000
	Otros estilos adicionales	,449	,000
Autoestima	Enfocada en el problema	,615	,000
	Enfocada en la emoción	,617	,000
	Otros estilos adicionales	,605	,000
Adaptabilidad: solución de problemas	Enfocada en el problema	,497	,000
	Enfocada en la emoción	,472	,000
	Otros estilos adicionales	,464	,000
Estado de ánimo I: Felicidad - optimismo	Enfocada en el problema	,484	,000
	Enfocada en la emoción	,449	,000
	Otros estilos adicionales	,429	,000
Estado de ánimo II: Manejo de la emoción	Enfocada en el problema	,537	,000
	Enfocada en la emoción	,496	,000
	Otros estilos adicionales	,490	,000

V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

El estudio tiene como objetivo general, determinar la relación entre la inteligencia emocional y el afrontamiento al estrés en los colaboradores de una empresa de comida rápida del distrito de Los Olivos, Lima Metropolitana, 2024. En donde se muestran los resultados al establecerse la correlación con Rho de Spearman entre inteligencia emocional con estrategias de afrontamiento encontrándose que existe asociación muy alta, positiva y estadísticamente muy significativa entre inteligencia emocional con estrategias de afrontamiento obteniéndose correlación positiva alta con un $p > 0.001$.

Los resultados encontrados en esta investigación no concuerdan con lo hallado por Cueto (2024) en su estudio realizado en Lima, cuyo objetivo fue determinar la relación entre la inteligencia emocional y el estrés académico en estudiantes de enfermería. Por otro lado, estos estudios son similares a lo hallado por Urruchi (2023) investigación realizada en Huancayo, en donde planteó como propósito determinar la relación entre la inteligencia emocional y el estilo de afrontamiento al estrés, en donde se encontró una relación positiva.

Por otro lado, estos resultados de esta investigación son similares a lo encontrado por Puppi (2023) quien realizó un estudio en Lima. cuyo objetivo fue comprobar la correlación entre los estilos de enfrentamiento al estrés y la inteligencia emocional en jóvenes que estudian y trabajan, de 18 a 25 años. En donde se encontró correlación positiva entre la inteligencia emocional y los estilos de afrontamiento centrados en el problema.

Según Bar-On (1997) describe la inteligencia emocional como el manejo de las emociones tanto personal como de los otros, direccionando pensamientos y patrones de conducta (Salovey y Mayer, 1993). También es definida como la capacidad de regulación emocional personal como de otros (Fernández y Extremera, 2006). Comprendiendo como se precisa aquellas competencias habilidades y destrezas que inciden en el afrontamiento de demandas del medio.

Para el primer objetivo específico, se planteó analizar el nivel de inteligencia emocional y afrontamiento al estrés en los colaboradores de una empresa de comida rápida en Lima Metropolitana, en donde se obtuvo como resultado que los niveles de inteligencia emocional y afrontamiento al estrés, ambos se encuentran en un nivel moderado. Estos hallazgos son similares a los encontrados por Añorga (2020) en un estudio realizado en Lima, cuyo objetivo fue determinar la relación entre inteligencia emocional y afrontamiento al estrés en universitarios, cuyos resultados mostraron que presenta un nivel medio en inteligencia emocional, mientras que en afrontamiento se orientó hacia nivel alto.

El planteamiento de Goleman (2006) retomando la propuesta inicial de Salovey y Mayer, permite comprender los resultados obtenidos desde una mirada más integral de la inteligencia emocional. Al distinguir entre competencias personales y competencias sociales, se resalta que las primeras se refieren al modo en que la persona se conoce y se gestiona a sí misma: reconocer las propias emociones, comprender su origen, regular las reacciones impulsivas y sostener el autocontrol emocional para orientar la conducta hacia metas constructivas. Desde esta perspectiva, un adecuado manejo de las competencias personales se traduce en mayor capacidad para afrontar situaciones estresantes, tomar decisiones más reflexivas y mantener comportamientos coherentes con los objetivos personales.

En cuanto al segundo objetivo específico, se planteó analizar las diferencias en la inteligencia emocional según variables sociodemográficas (Sexo y grupo etario) en los colaboradores de una empresa de comida rápida en Lima, en donde se reporta que el sexo masculino y femenino se encuentran en el nivel moderado, y en grupos etarios entre los 20 a 29 se encuentran en el nivel moderado, en tanto que en el grupo etario 30 a 39 años se encuentran en el nivel alto. Los resultados obtenidos evidencian que existe significancia entre las variables de estudio. Estos resultados son similares a lo encontrado por Puppi (2023) en un estudio realizado en Lima, cuyo objetivo fue verificar la relación entre la inteligencia

emocional y los estilos de afrontamiento al estrés en jóvenes, sus resultados mostraron que las mujeres evidenciaron mayores niveles de inteligencia emocional, confirmándose la relación significativa entre ambas variables. Se halló mayor inteligencia emocional en mujeres, posiblemente por mayor uso de estrategias de afrontamiento y regulación emocional y en los trabajadores de 30–39 años alcanzan nivel alto, probablemente por experiencia laboral y mejor manejo del estrés.

El modelo de Mayer y Salovey (1993) este modelo permite sustentar teóricamente que la inteligencia emocional puede presentar variaciones según el grupo etario, debido a que las habilidades emocionales no emergen de forma estática, sino que tienden a desarrollarse progresivamente a partir de la experiencia acumulada, la maduración cognitiva y la exposición continua a diversos contextos sociales y laborales. Del mismo modo, este enfoque teórico facilita el análisis de diferencias según sexo, en la medida en que la socialización emocional, las normas culturales y los roles de género influyen en el modo en que hombres y mujeres aprenden a identificar, comprender y regular sus emociones.

Para el tercer objetivo específico, en donde se planteó describir la diferencia en el afrontamiento al estrés según variables sociodemográficas (sexo y grupo etario) en los colaboradores de una empresa de comida rápida en Lima. Sus resultados reportaron que el sexo masculino presenta mayor nivel moderado a bajo a diferencia del sexo femenino que no presenta porcentajes en los niveles y alto en mujeres. En cuanto al grupo etario de 20 – 29 años presentan un alto nivel moderado y en el grupo de 30 a 39 años se encuentra un mayor nivel moderado. En cuanto a la significancia, los valores son menores a 0,05. Estos resultados son similares a lo hallado por Otayza (2021) en su estudio realizado en Lima, en donde se buscó relacionar inteligencia emocional y afrontamiento al estrés en universitarios, dichos resultados mostraron un nivel alto entre las variables.

Desde la perspectiva transaccional del estrés, el afrontamiento se concibe como un

proceso dinámico que depende tanto de las características personales del individuo como de las demandas del entorno (Lazarus y Folkman, 1984). En este sentido, las variables sociodemográficas, como el sexo y el grupo etario, influyen de manera significativa en la forma en que las personas evalúan las situaciones estresantes y seleccionan las estrategias para enfrentarlas. El afrontamiento no constituye un rasgo fijo, sino un conjunto de esfuerzos cognitivos y conductuales que se modifican en función de la experiencia, los recursos personales y el contexto sociocultural en el que se desenvuelve el individuo

En cuanto al cuarto objetivo específico, se planteó determinar la relación entre las dimensiones de la variable inteligencia emocional y las dimensiones de la variable de afrontamiento al estrés de los colaboradores de una empresa de comida rápida en Lima. Sus resultados mostraron relaciones positivas altas entre las dimensiones de la variable de inteligencia emocional y las dimensiones de la variable (rho de Spearman), todas significativas ($p < 0,001$). Las dimensiones de inteligencia emocional y las estrategias para afrontar el estrés presentan correlaciones significativas y positivas, según los resultados. Las mayores asociaciones se observan entre socialización, autoestima, adaptabilidad y estado de ánimo con las estrategias enfocadas en el problema y en la emoción, con coeficientes que superan .620. Esto indica que mayores niveles de habilidades emocionales se relacionan con un uso más frecuente de afrontamientos activos y reguladores. Las correlaciones con los estilos adicionales, aunque moderadas, también son significativas. En conjunto, los datos evidencian que una inteligencia emocional más desarrollada favorece estrategias de afrontamiento más efectivas frente al estrés. Estos hallazgos son similares a lo encontrado por Puppi (2023) en su estudio realizado en Lima, cuyo objetivo planteado fue verificar la relación entre la inteligencia emocional y los estilos de afrontamiento al estrés en jóvenes, sus resultados mostraron que una relación positiva baja. Por otro lado, este estudio presenta hallazgos similares a lo encontrado por Añorga (2020) en su estudio realizado en Lima. Cuyo objetivo fue establecer una relación

entre la inteligencia emocional y el manejo del estrés en alumnos universitarios, estos resultados muestran una correlación positiva alta entre las variables.

Estos resultados se sustentan con el aporte teórico del modelo de Bar-On (2000) complementa y amplía la comprensión de la inteligencia emocional al concebirla principalmente como un conjunto de habilidades no cognitivas que influyen en la forma en que las personas afrontan las demandas y presiones de la vida diaria. Al organizarla en dimensiones como la habilidad intrapersonal, la capacidad interpersonal, la adaptabilidad, el control del estrés y el estado de ánimo general, se destaca que la inteligencia emocional no se limita solo al reconocimiento de las emociones, sino que incluye también la forma en que el individuo se relaciona consigo mismo (autoconciencia, autoconcepto, asertividad), con los demás (empatía, relaciones interpersonales), la manera en que enfrenta los cambios y problemas del entorno (flexibilidad, solución de problemas), y el modo en que mantiene su equilibrio emocional (tolerancia al estrés, regulación emocional) y satisfacción vital.

VI. CONCLUSIONES

6.1. Se determinó que existe una relación positiva, muy alta y estadísticamente significativa entre la inteligencia emocional y los estilos de afrontamiento al estrés con ($\rho = 0.963$, $p < 0.05$), lo que permitió aceptar la hipótesis general de investigación.

6.2. En cuanto a los niveles descriptivos, se identificó que el 24.3 % de los colaboradores presenta un nivel bajo de IE general, con valores entre 24.3 % y 36 % en sus dimensiones específicas. Respecto a los estilos de afrontamiento, el 27 % de la muestra se ubicó en niveles bajo y muy bajo.

6.3. Se identificaron diferencias estadísticamente significativas en la inteligencia emocional según la variable sexo. Los varones concentraron mayores niveles acumulados de IE, mientras que las mujeres presentaron predominantemente niveles bajos y moderados, sin alcanzar los rangos altos o muy altos.

6.4. En relación con el grupo etario, se observó que los colaboradores de 20 a 29 años (adultos jóvenes) se concentraron en niveles bajos a moderados de IE, mientras que los de 30 a 39 años (adultos intermedios) reunieron mayores proporciones en los niveles altos y muy altos.

6.5. Respecto al afrontamiento al estrés, se hallaron diferencias significativas tanto por sexo como por grupo etario. Los varones y los adultos intermedios (30–39 años) exhibieron los niveles más elevados de afrontamiento, los adultos jóvenes (20–29 años), en cambio, mostraron menor capacidad de afrontamiento.

6.6. En el análisis dimensional, se determinó que los estilos de afrontamiento al estrés se correlacionan de forma muy alta con las dimensiones de la IE evaluadas. Las dimensiones con mayor poder predictivo al afrontamiento fueron: manejo de la emoción (36.1 %), felicidad/optimismo y regulación emocional, seguidas de autoestima.

VII. RECOMENDACIONES

7.1. Se recomienda a la organización empleadora diseñar e implementar programas de bienestar psicoemocional dirigidos a los colaboradores, orientados al fortalecimiento de la regulación emocional, el manejo del estrés y las estrategias de afrontamiento activo, incorporando además un enfoque de género.

7.2. Se recomienda a la organización empleadora y al área de Recursos Humanos establecer protocolos de detección temprana de dificultades emocionales en los colaboradores, mediante evaluaciones periódicas de inteligencia emocional y afrontamiento del estrés, con el apoyo de psicología organizacional, a fin de prevenir consecuencias negativas sobre la productividad

7.3. Se recomienda al área de Recursos Humanos y Psicología Organizacional desarrollar intervenciones diferenciadas según la edad de los colaboradores, priorizando a los trabajadores jóvenes de 20 a 29 años mediante talleres y actividades orientadas al fortalecimiento de habilidades emocionales y estrategias de afrontamiento eficaces.

7.4. Se recomienda al área de Recursos Humanos incorporar instrumentos validados de inteligencia emocional y afrontamiento del estrés en los procesos de selección, inducción y evaluación del desempeño, con el propósito de identificar necesidades de apoyo emocional.

7.5. Se recomienda a la organización empleadora fortalecer las dimensiones de felicidad, optimismo y autoestima en los programas de bienestar laboral, articulando acciones de reconocimiento y motivación que favorezcan la percepción de autoeficacia.

7.6. Se recomienda a futuros investigadores ampliar el estudio mediante diseños longitudinales y muestras más amplias en empresas de servicios de distintas regiones del Perú, incorporando variables como clima organizacional, satisfacción laboral, apoyo social y burnout, con la finalidad de comprender de manera más integral la relación entre inteligencia emocional y afrontamiento del estrés.

VIII. REFERENCIAS

- Aguirre Florido, K. J., Cárdenas Álvarez, M. M. y González Álvarez, D. C. (2018). *Estrategias de afrontamiento según los niveles de estrés en los colaboradores de una empresa de telecomunicaciones en Bogotá D.C.* [Tesis de pregrado, Corporación Universitaria Minuto de Dios]. Repositorio Institucional UNIMINUTO. <https://repository.uniminuto.edu/server/api/core/bitstreams/6d4158d3-48ad-482a-b7b0-8a893f9551e4/content>
- Aldwin, C. M. y Revenson, T. A. (1987). Does coping help? A reexamination of the relation between coping and mental health. *Journal of Personality and Social Psychology*, 53, 237-248.
- Ander-Egg, E. (1991). *Teoría motivacional*. McGraw-Hill Education.
- Añorga, R. (2020). *Inteligencia emocional y estilos de afrontamiento al estrés en estudiantes de la Facultad de Educación de una universidad de Lima* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/43484>
- Aparicio Rodríguez, E., Cerda Masías, A. y Fernández Rivas, D. (2016). Inteligencia emocional y empatía en estudiantes de medicina de nuevo ingreso y pregrado. *Integración Académica en Psicología*, 3(7), 105-114. <https://integracionacademica.org/attachments/article/89/09-inteligencia-emocional-EAparicio-ACerda-DFernandez.pdf>
- Arias Acasiete, X. C. (2023). *Inteligencia emocional y afrontamiento al estrés en estudiantes universitarios de Ica – 2022* [Tesis de licenciatura, Universidad Privada San Juan Bautista]. Repositorio Institucional UPSJB. <https://repositorio.upsjb.edu.pe/handle/20.500.14308/15>

- Arjona, A. J. y Guerrero, M. S. (2001). Un estudio sobre los estilos y estrategias de afrontamiento y su relación con la variable adaptación en adolescentes de secundaria. *Psicología Científica*.
<http://www.psicologiacientifica.com/publicaciones/biblioteca/articulos/ar-arjona01.htm>
- Augusto-Landa, J. M., López-Zafra, E. y Pulido-Martos, M. (2011). Inteligencia emocional percibida y estrategias de afrontamiento al estrés en profesores de enseñanza primaria: Propuesta de un modelo explicativo con ecuaciones estructurales (SEM). *Revista de Psicología Social*, 26(3), 413-425. <https://doi.org/10.1174/021347411797361310>
- Bages, N. (1990). Estrés y salud: el papel de los factores protectores. *Comportamiento*, 1(1), 15-28.
- Baqutayan, S. M. S. y Mai, M. M. (2012). Stress, strain and coping mechanisms: An experimental study of fresh college students. *Academy of Educational Leadership Journal*, 16(1), 19.
- Barboza, S. y Correa, M. (2018). *Inteligencia emocional y control de estrés*. Universidad Cooperativa de Colombia.
- Baron, R. (1997). *Development of the Baron EQ-I: A Measure of Emotional and Social Intelligence*. Multi-Health Systems.
- Bar-On, R. (2000). Emotional and social intelligence: Insights from the emotional quotient inventory. En R. Bar-On y J. Parker (Eds.), *Handbook of Emotional Intelligence: Theory, Development, Assessment, and Application at Home, School, and in the Workplace* (pp. 363-388). Jossey-Bass.
- Bar-On, R. (2006). Inteligencia emocional. *Mente y Cerebro*, 16(1), 10-20.
- Bar-On, R. (2010). Emotional intelligence: An integral part of positive psychology. *South African Journal of Psychology*, 40(1), 54-62.

- Bar-On, R. y Parker, J. D. (2018). *Inventario de Inteligencia Emocional de BarOn: versión para jóvenes* (R. Bermejo, C. Ferrándiz, M. Ferrando, M. D. Prieto y M. Sáinz, adaptadoras). TEA Ediciones.
- Bazán, Z. (2023). *Estrés laboral y estilos de afrontamiento en trabajadores de producción de una empresa de Lima Metropolitana* [Tesis de licenciatura, Universidad Antonio Ruiz de Montoya]. Repositorio Institucional UARM. <https://hdl.handle.net/20.500.12833/2519>
- Bermejo-Martins, E. (2020). *Estrategias de afrontamiento*. Universidad de Navarra.
- Bermúdez, M. P., Teva, I. y Sánchez, A. (2003). Análisis de la relación entre inteligencia emocional, estabilidad emocional y bienestar psicológico. *Universitas Psychologica*, 2(1), 27-32.
- Bisquerra, A. (2000). Consideraciones sobre la clasificación de las emociones. En *Educación emocional y bienestar* (pp. 89-111). Monografías Escuela Española.
- Borys, B., Majkowicz, M. y Majkowicz, H. (2003). Coping with stress in various rescue groups. *Psychiatria Polska*, 37(2), 337-348.
- Brissette, I., Scheier, M. F. y Carver, C. S. (2002). The role of optimism in social network development, coping, and psychological adjustment during a life transition. *Journal of Personality and Social Psychology*, 82, 102-111.
- Buceta, M., Bueno, M. y Mas, B. (2001). Estrés, rendimiento y salud. En *Intervención psicológica y salud: control del estrés y conductas de riesgo* (pp. 19-55). Jacaryan.
- Cabanach, R. G., Souto-Gestal, A., González Doniz, L. y Corrás Vázquez, T. (2018). Afrontamiento y regulación emocional en estudiantes de fisioterapia. *Universitas Psychologica*, 17(2). <https://doi.org/10.11144/javeriana.upsy17-2.aree>
- Calisaya, A. (2022). *Inteligencia emocional y ansiedad rasgo-estado en jóvenes de Lima Centro en tiempos de covid-19* [Tesis de pregrado, Universidad Autónoma del Perú].

- Repositorio Institucional UAP. <https://hdl.handle.net/20.500.13067/1875>
- Calle, C., Díaz, J., Martínez, D. y Tataje, R. (2023). *Inteligencia emocional y estrategias de afrontamiento para el estrés en los estudiantes del octavo ciclo de la carrera de medicina humana de una universidad privada de Lima, periodo 2022-II* [Tesis de grado, Universidad Tecnológica del Perú]. Repositorio Institucional UTP. <https://hdl.handle.net/20.500.12867/8707>
- Campos, J. J., Mumme, D. L., Kermoian, R. y Campos, R. G. (1994). A functionalist perspective on the nature of emotion. *Monographs of the Society for Research in Child Development*, 59(2-3), 284-303. <https://doi.org/10.2307/1166150>
- Canales, F., de Alvarado, E. y Pineda, E. (1994). *Metodología de la investigación: manual para el desarrollo de personal de salud* (2a ed.). Organización Panamericana de la Salud.
- Cano, F. J., Rodríguez, L. y García, J. (2007). Adaptación española del Inventario de Estrategias de Afrontamiento. *Actas Españolas de Psiquiatría*, 35, 29-39.
- Carver, C. (1997). You want to measure coping but your protocol's too long: Consider the Brief COPE. *International Journal of Behavioral Medicine*, 4(1), 92-100.
- Carver, C., Hill, A. y Connor-Smith, J. (1989). Personality and coping. *Annual Review of Psychology*, 61, 679-704.
- Carver, C., Scheier, M. y Weintraub, J. (1989). Assessing coping strategies: A theoretically based approach. *Journal of Personality and Social Psychology*, 56(2), 267-283.
- Casuso, L. (1996). *Adaptación de la prueba COPE sobre estilos de afrontamiento en un grupo de estudiantes universitarios de Lima* [Tesis de licenciatura no publicada, Pontificia Universidad Católica del Perú].
- Chávez, L. (2020). *Inteligencia emocional y estrés laboral en el personal asistencial de la Red de Salud Conchucos Sur – Huari, 2019* [Tesis de grado, Universidad César Vallejo].

- Repositorio Institucional UCV. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/43544>
- Chervonsky, E. y Hunt, C. (2018). Emotion regulation, mental health, and social wellbeing in a young adolescent sample: A concurrent and longitudinal investigation. *Emotion*. <https://doi.org/10.1037/emo0000432>
- Cohen, R. (1994). *Psychology & Adjustment: Values, Culture, and Change*. Allyn & Bacon.
- Cole, P. M., Michel, M. K. y Teti, L. O. (1994). The development of emotion regulation and dysregulation: A clinical perspective. *Monographs of the Society for Research in Child Development*, 59(2-3), 73-100, 250-283. <https://doi.org/10.2307/1166139>
- Comín Anadón, E., Fuente Albarrán, I. y Gracia Galve, A. (1999). *El estrés y el riesgo para la salud*. MAZ.
- Cortaza Ramírez, L. y Torres, M. D. F. (2014). Estrés laboral en enfermeros de un hospital de Veracruz, México. *Revista Iberoamericana de Educación e Investigación en Enfermería*, 4(1), 20-26.
- Cresto, I. (2022). *Estilos de afrontamiento al estrés y bienestar psicológico en estudiantes universitarios de San Juan de Lurigancho* [Tesis de grado, Universidad Autónoma del Perú]. Repositorio Institucional UAP. <https://hdl.handle.net/20.500.13067/2007>
- Cueto, L. (2024). *Inteligencia emocional y estrés académico en estudiantes de enfermería del 7mo y 8vo ciclo de la Universidad Privada Norbert Wiener, Lima 2022* [Tesis de grado, Universidad Norbert Wiener]. Repositorio Institucional UWiener. <https://hdl.handle.net/20.500.13053/10883>
- Díaz, E. (2019). *La inteligencia emocional y el afrontamiento del estrés en personal de enfermería* [Tesis de grado, Universidad de les Illes Balears]. Repositorio Institucional UIB. https://repositori.uib.cat/xmlui/bitstream/handle/11201/150706/Diaz_Boned_Elena.pdf

- Díaz, R., Garibello, B., Londoño, Y. y Ospina, D. (2022). *Relación de los niveles de inteligencia emocional y estrategias de afrontamiento utilizadas durante la pandemia por covid-19 en estudiantes de psicología de los últimos semestres del Tecnológico de Antioquia en el 2021* [Tesis de grado, Tecnológico de Antioquia]. Repositorio Institucional TdeA. <https://dspace.tdea.edu.co/entities/publication/93009e3c-c7a8-419a-8b52-af05ffaaeb68>
- Djambazova-Popordanoska, S. (2016). Implications of emotion regulation on young children's emotional wellbeing and educational achievement. *Educational Review*, 68(4), 497-515. <https://doi.org/10.1080/00131911.2016.1144559>
- Egoavil, L. y Salcedo, J. (2021). *Efectos de la inteligencia emocional y estilos de afrontamiento al estrés sobre la ansiedad en miembros de la Policía Nacional de Lima* [Tesis de grado, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/79172>
- Eisenbarth, C. (2021). Coping profiles and psychological distress: A cluster analysis. *North American Journal of Psychology*, 14, 485.
- Endler, N. S., Parker, J. D. A. y Summerfeldt, L. J. (1998). Coping with health problems: Developing a reliable and valid multidimensional measure. *Psychological Assessment*, 10(3), 195-205. <https://doi.org/10.1037/1040-3590.10.3.195>
- Epstein, S. (1994). Integration of the cognitive and the psychodynamic unconscious. *American Psychologist*, 49(8), 709-724. <https://doi.org/10.1037/0003-066X.49.8.709>
- Etxebarria, I. (2002). La regulación de las emociones. En P. Fernández Berrocal y N. Ramos Díaz (Eds.), *Corazones inteligentes* (pp. 449-476). Kairós.
- Etxebarria Arritxabal, I., García Soler, Á., Iglesias Da Silva, A., Urdaneta Artola, E., Lorea González, I., Díaz Veiga, P. y Yanguas Lezaun, J. J. (2011). Efectos del entrenamiento en estrategias de regulación emocional en el bienestar de cuidadores de enfermos de

- Alzheimer. *Revista Española de Geriatria y Gerontología*, 46(4), 206-212.
<https://www.elsevier.es/es-revista-revista-espanola-geriatria-gerontologia-124-articulo-efectos-del-entrenamiento-estrategias-regulacion-S0211139X11000849>
- Fernández-Abascal, E. (1997). Estilos y estrategias de afrontamiento. En E. G. Fernández-Abascal, F. Palmero, M. Chóliz y F. Martínez (Eds.), *Cuadernos de práctica de motivación y emoción*. Pirámide.
- Fernández, P., Extremera, N. y Ramos, N. (2004). Validity and reliability of the Spanish modified version of the Trait Meta-Mood Scale. *Psychological Reports*, 94(3), 751-755. <https://doi.org/10.2466/pr0.94.3.751-755>
- Folkman, S. y Lazarus, R. S. (1980). An analysis of coping in a middle-aged community sample. *Journal of Health and Social Behavior*, 21, 219-239.
- Folkman, S. y Lazarus, R. S. (1988). Coping as a mediator of emotion. *Journal of Personality and Social Psychology*, 54(3), 466-475. <https://doi.org/10.1037/0022-3514.54.3.466>
- Folkman, S. y Lazarus, R. (1990). *Stress, Coping and Illness*. John Wiley and Sons.
- Folkman, S., Lazarus, R., Gruen, R. y DeLongis, A. (1986). Appraisal, coping, health status, and psychological symptoms. *Journal of Personality and Social Psychology*, 50(3), 571-579.
- Frijda, N. (1986). *The Emotions*. Cambridge University Press y Maison des Sciences de l'Homme.
- Frydenberg, E. y Lewis, R. (1997). *Manual: ACS. Escalas de afrontamiento para adolescentes*. TEA Ediciones.
- Frydenberg, E. y Lewis, R. (2000). *Escalas de afrontamiento para adolescentes (ACS)* (J. Pereña y N. Seisdedos, adaptadores). TEA Ediciones.
- Gaete, V. (2015). Desarrollo psicosocial del adolescente. *Revista Chilena de Pediatría*, 86(6), 436-443. <https://doi.org/10.1016/j.rchipe.2015.07.005>

- Garaigordobil, M. y Oñederra, J. A. (2010). Inteligencia emocional en las víctimas de acoso escolar y en los agresores. *European Journal of Education and Psychology*, 3(2), 243-256.
- García, S. (2015). *Relación entre inteligencia emocional y estrategias de afrontamiento ante el estrés* [Tesis de grado, Universidad de Salamanca].
- García-Carmona, M., Marín, M. D. y Aguayo, R. (2019). Burnout syndrome in secondary school teachers: A systematic review and meta-analysis. *Social Psychology of Education*, 22(1), 189-208. <https://doi.org/10.1007/s11218-018-9471-9>
- Gardner, H. (1998). *Inteligencias múltiples: la teoría en la práctica*. Paidós.
- Garvich, T. y Taco, N. (2017). *Estilos de afrontamiento y depresión en pacientes con VIH sida de una ONG de Lima Metropolitana* [Tesis de pregrado, Universidad Ricardo Palma].
- Goleman, D. (1995a). *La inteligencia emocional*. Javier Vergara Editor.
- Goleman, D. (1995b, noviembre-diciembre). What's your emotional intelligence quotient? You'll soon find out. *Utne Reader*.
- Goleman, D. (1996). *La inteligencia emocional*. Kairós.
- Goleman, D. (2006). *La práctica de la inteligencia emocional*. Kairós.
- Goleman, D. (2010). *Características de la inteligencia emocional*. <http://somospositivosmundial.blogspot.pe/2011/07/5-caracteristicas-de-la-inteligencia.html>
- Goleman, D. (2013). *Definición de la inteligencia emocional*. <http://somospositivosmundial.blogspot.pe/2011/07/5-caracteristicas-de-la-inteligencia.html>
- Goleman, D. (2018). *La inteligencia emocional en la empresa*. Liberduplex.
- Gómez, J. M., Galiana, D. y León, D. (2000). *Qué debes saber para mejorar tu empleabilidad*. Universidad Miguel Hernández.

- Gonzales, R., Souto, A., Gonzáles, L. y Franco, V. (2018). Perfiles de afrontamiento y estrés académico en estudiantes universitarios. *Revista de Investigación Educativa*, 36(2), 421-433. <https://revistas.um.es/rie/article/view/290901>
- Greene, J. y D'Oliveira, M. (2006). *Test estadísticos para psicología* (3a ed.). McGraw-Hill.
- Gross, J. (2014). Emotion regulation: Conceptual and empirical foundations. En J. J. Gross (Ed.), *Handbook of Emotion Regulation* (2a ed., pp. 3-20). Guilford Press.
- Güell, M. (2013). *¿Tengo inteligencia emocional?* Paidós.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6a ed.). McGraw-Hill Education.
- Hopp, H., Troy, A. S. y Mauss, I. B. (2011). The unconscious pursuit of emotion regulation: Implications for psychological health. *Cognition and Emotion*, 25(3), 532-545. <https://doi.org/10.1080/02699931.2010.532606>
- Houtman, I., Jettinghof, K. y Cedillo, L. (2008). *Sensibilizando sobre el estrés laboral en los países en desarrollo: un riesgo moderno en un ambiente tradicional de trabajo*. Organización Mundial de la Salud. <https://apps.who.int/iris/handle/10665/43770>
- Jaime-Eduardo, F., Amor, I., Gallardo, S. y Caballero, A. (2018). Inteligencia emocional, estilos de afrontamiento y estrés en cuerpos de seguridad. *Psychologia Latina*, (Vol. Especial), 108-110.
- Jiménez-Ruiz, L. K., Redondo Marín, M. y Martínez Martínez, R. R. (2022). La inteligencia emocional y las estrategias de afrontamiento de las mujeres desplazadas víctimas del conflicto armado. *Anuario de Psicología Jurídica*, 32, 87-93. <https://doi.org/10.5093/apj2021a24>
- Jung, H. S. y Yoon, H. H. (2016). Why is employees' emotional intelligence important? The effects of EI on stress-coping styles and job satisfaction in the hospitality industry.

- International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 28(8), 1649-1675.
<https://doi.org/10.1108/IJCHM-10-2014-0509>
- Kavčič, T., Avsec, A. y Zager Kocjan, G. (2022). Coping profiles and their association with psychological functioning: A latent profile analysis of coping strategies during the COVID-19 pandemic. *Personality and Individual Differences*, 185, 111287.
<https://doi.org/10.1016/j.paid.2021.111287>
- Kerlinger, F. y Lee, H. (2004). *Investigación del comportamiento: métodos de investigación en ciencias sociales* (4a ed.). McGraw-Hill.
- Kongcharoen, J., Onmek, N., Jandang, P. y Wangyisen, S. (2019). Stress and work motivation of primary and secondary school teachers. *Journal of Applied Research in Higher Education*, 12(4), 709-723. <https://doi.org/10.1108/jarhe-04-2019-0088>
- Koole, S. (2010). The psychology of emotion regulation: An integrative review. En J. De Houwer y D. Hermans (Eds.), *Cognition & Emotion: Reviews of Current Research and Theories* (pp. 128-167). Psychology Press.
- Kyriacou, C. (2001). Teacher stress: Directions for future research. *Educational Review*, 53(1), 27-35. <https://doi.org/10.1080/00131910124115>
- Lazarus, R. y Folkman, S. (1984). The concept of coping. En *Stress, Appraisal, and Coping* (pp. 117-140). Springer Publishing Company.
- Lazarus, R. S. y Folkman, S. (1986a). Cognitive theories of stress and the issue of circularity. En M. H. Appley y R. Trumbull (Eds.), *Dynamics of Stress: Physiological, Psychological, and Social Perspectives* (pp. 63-80). Plenum.
- Lazarus, R. y Folkman, S. (1986b). *Estrés y procesos cognitivos*. Martínez Roca.
- Lazarus, R. y Folkman, S. (1991). El proceso de afrontamiento: una alternativa a las formulaciones tradicionales. En *Estrés y procesos cognitivos* (pp. 164-202). Roca.

- Leung, T., Siu, O. y Spector, P. (2000). Faculty stressors, job satisfaction, and psychological distress among university teachers in Hong Kong: The role of locus of control. *International Journal of Stress Management*, 7, 121-137. <https://doi.org/10.1023/A:1009584202196>
- López, E. (2013, 4 de diciembre). *Una mayor inteligencia emocional nos hace afrontar mejor el estrés laboral*. ePsicología. <http://www.epsicologia.eu/una-mayor-inteligencia-emocional-nos-hace-afrontar-mejor-el-estres-laboral/>
- Lubke, G. H. y Muthén, B. (2005). Investigating population heterogeneity with factor mixture models. *Psychological Methods*, 10(1), 21-39. <https://doi.org/10.1037/1082-989X.10.1.21>
- Lunahuaná, M. (2018). *Inteligencia emocional y estilos de afrontamiento al estrés en estudiantes de una universidad privada* [Tesis de grado, Universidad de San Martín de Porres]. Repositorio Institucional USMP. <https://hdl.handle.net/20.500.12727/4254>
- Martín, D. M., Jiménez, S. M. y Fernández-Abascal, E. (2000, junio). Estudios sobre la escala de estilos y estrategias de afrontamiento. *Revista Electrónica de Motivación y Emoción*. <http://reme.uji.es/articulos/agarce496080100/texto.html>
- Martín, I. (2007). Estrés académico en estudiantes universitarios. *Apuntes de Psicología*, 25(1), 87-99.
- Martínez Correa, A., Reyes López, G., García León, A. y González Jareño, M. I. (2006). Optimismo/pesimismo disposicional y estrategias de afrontamiento del estrés. *Psicothema*, 18(1), 66-72.
- Matud, M. P., De Abona, M. y Matud, M. J. (2002). Estrés laboral y salud en el profesorado: un análisis diferencial en función del género y del tipo de enseñanza. *Revista Internacional de Psicología Clínica y de la Salud*, 2(3), 451-465.

- Mayer, J. D., Caruso, D. R. y Salovey, P. (1999). Emotional intelligence meets traditional standards for an intelligence. *Intelligence*, 27(4), 267-298.
- Mayer, J. y Salovey, P. (1993). *Models of Emotional Intelligence*. Cambridge University Press.
- Melo, D. y Martínez, L. (2021). *Inteligencia emocional percibida en estudiantes de un programa de enfermería en Bogotá a través del método Spanish Modified of the Trait Meta-Mood Scale TMMS-24* [Tesis de grado, Universidad de Ciencias Aplicadas y Ambientales]. Repositorio Institucional UDCA. <https://repository.udca.edu.co/handle/11158/4367>
- Moltalvo, A. y Simancas, M. (2019). Estrés y estrategias de afrontamiento en educación superior. *Panorama Económico*, 27(3), 655-674.
- Moos, R. (1995). Development and applications of new measures of life stressors, social resources, and coping responses. *European Journal of Psychological Assessment*, 11, 1-13.
- Moreno-Hernández, M. (2016). *Inteligencia emocional y estilos de afrontamiento del estrés en personas adictas a sustancias*. Universidad Pontificia Comillas.
- Moscol, G. (2020). *Inteligencia emocional y percepción del estrés en colaboradores de una empresa de venta por catálogo – Lima Perú, 2020* [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/56852/MoscolUGA-SD.pdf>
- Ocampo, A. (2020). *Estrategias de afrontamiento y niveles de estrés académico en estudiantes universitarios* [Tesis de grado, Universidad Antonio Nariño]. Repositorio Institucional UAN. <https://repositorio.uan.edu.co/items/0c2cd601-7cb0-47f5-9b86-4910906760b1>
- Organización Mundial de la Salud [OMS]. (1986). *Carta de Ottawa para la promoción de la salud*. <https://www.paho.org/spanish/hpp/ottawachartersp.pdf>

Organización Mundial de la Salud [OMS]. (2015). *Informe sobre la situación mundial de la seguridad vial*.

https://www.who.int/violence_injury_prevention/road_safety_status/2015/es/

Organización Mundial de la Salud [OMS]. (2019, 28 de mayo). *La OMS reconoce como enfermedad el burnout o síndrome de estar quemado*.

<http://www.medicosypacientes.com/articulo/la-oms-reconoce-como-enfermedad-el-burnout-o-sindrome-de-estar-quemado>

Organización de las Naciones Unidas [ONU]. (2022, enero). *América Latina: el personal de la salud muestra elevados niveles de depresión y pensamiento suicida debido a la pandemia*. <https://news.un.org/es/story/2022/01/1502562>

Otayza, L. (2021). *Relación entre la inteligencia emocional y estilos de afrontamiento al estrés en alumnos de un programa de becarios de una universidad privada de Lima Metropolitana* [Tesis de pregrado, Universidad Peruana Cayetano Heredia]. Repositorio Institucional UPCH. <https://hdl.handle.net/20.500.12866/9643>

Otero, J. M., Luengo, A., Romero, E., Gómez-Fraguela, J. A. y Castro, C. (1998). *Psicología de la personalidad: manual de prácticas*. Ariel.

Pajares-Del-Águila, L. y Ugarriza-Chávez, N. (2005). La evaluación de la inteligencia emocional a través del inventario de BarOn ICE: NA, en una muestra de niños y adolescentes. *Revista de la Facultad de Psicología*, 8, 11-58.

Portal, B. (2022). *El 78% de los trabajadores peruanos ha tenido estrés laboral*. Recursos Humanos, el Portal del Capital Humano. <https://www.infocapitalhumano.pe/recursoshumanos/noticias-y-movidas/el-78-de-los-trabajadores-peruanos-ha-tenido-estres-laboral/>

- Puigbó, J., Edo, S., Rovira, T., Limonero, J. y Fernández-Castro, J. (2019). Influencia de la inteligencia emocional percibida en el afrontamiento del estrés cotidiano. *Ansiedad y Estrés*, 25(1), 1-6. <https://doi.org/10.1016/j.anyes.2019.01.003>
- Pulido-Martos, M., López-Zafra, E. y Cortés-Denia, D. (2022). Inteligencia emocional como factor protector en docentes: perfiles de estrategias de afrontamiento centrado en personas. *Escritos de Psicología*, 15(2), 182-193. <https://doi.org/10.24310/espsiescpsi.v15i2.14795>
- Puppi, S. (2023). *Inteligencia emocional y estilos de afrontamiento al estrés en adultos jóvenes de Lima, 2022* [Tesis de grado, Universidad Autónoma del Perú]. Repositorio Institucional UAP. <https://hdl.handle.net/20.500.13067/2717>
- Ramos, M. (2011). *Mujeres y liderazgo: una nueva forma de dirigir*. Universidad de Valencia.
- Rangel-Pagola, C. (2022). Inteligencia emocional y su relación con las estrategias de afrontamiento al estrés en alumnos de Pachuca de Soto, Hidalgo, México. *DIVULGARE Boletín Científico de la Escuela Superior de Actopan*, 9(17), 36-40.
- Robles, T. F., Glaser, R. y Kiecolt-Glaser, J. K. (2005). Out of balance: A new look at chronic stress, depression, and immunity. *Current Directions in Psychological Science*, 14(2), 111-115.
- Rojas, A. (2018). *Estrés académico y estrategias de afrontamiento en estudiantes de la Escuela de Enfermería Padre Luis Tezza* [Tesis de grado, Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle]. Repositorio Institucional UNE. <https://hdl.handle.net/20.500.14039/2485>
- Ruiz, L., Redondo, M. y Martínez, R. (2021). La inteligencia emocional y las estrategias de afrontamiento de las mujeres desplazadas víctimas del conflicto armado. *Anuario de Psicología Jurídica*, 32, 87-93. <https://doi.org/10.5093/apj2021a24>

- Salovey, P. y Mayer, J. (1997a). What is emotional intelligence? En *Emotional Development and Emotional Intelligence: Implications for Educators*. Basic Books.
- Salovey, P. y Mayer, J. (1997b). Emotional intelligence. *Imagination, Cognition, and Personality*, 9(3), 185-211. <https://doi.org/10.2190/DUGG-P24E-52WK-6C>
- Sandín, B. (1993). Estrés y salud: factores que intervienen en la relación entre el estrés y la enfermedad física. En J. Buendía (Ed.), *Estrés y psicopatología*. Pirámide.
- Scherer, K. R. y Ekman, P. (2014). *Approaches to Emotion*. Psychology Press.
- Selye, H. (1956). *The Stress of Life* (1a ed.). McGraw-Hill.
- Skinner, E. A., Edge, K., Altman, J. y Sherwood, H. (2003). Searching for the structure of coping: A review and critique of category systems for classifying ways of coping. *Psychological Bulletin*, 129(2), 216-269. <https://doi.org/10.1037/0033-2909.129.2.216>
- Tobin, D. L., Holroyd, K. A. y Reynolds, R. V. C. (1984). *User's Manual for the Coping Strategies Inventory*. Ohio University Press.
- Tobin, D. L., Holroyd, K. A., Reynolds, R. V. C. y Wigal, J. K. (1989). The hierarchical factor structure of the Coping Strategies Inventory. *Cognitive Therapy and Research*, 13, 343-361.
- Torrabadella, P. (2001). ¿Por qué lo afectivo es lo efectivo? En *Cómo desarrollar la inteligencia emocional* (pp. 21-46). Océano Ámbar.
- Traverso Zumaeta, R., Aguirre Mollehuanca, J. P., Talavera, J. E. y Palomino Baldeón, J. C. (2023). Inteligencia emocional y estrategias de afrontamiento al estrés en personal de salud. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*, 23(3), 46-56. <https://doi.org/10.25176/rfmh.v23i3.5659>
- Ugarriza, N. (2005). La evaluación de la inteligencia emocional a través del inventario de BarOn (I-CE) en una muestra de Lima Metropolitana. *Persona*, 4, 129-160. <https://www.redalyc.org/pdf/1471/147118178005.pdf>

- Ugoji, N. (2012). Perceived emotional intelligence and stress management among undergraduate students. *IFE Psychologia: An International Journal*, 20(2), 102-106.
- Urruchi, M. (2023). *Inteligencia emocional y estilos de afrontamiento al estrés en estudiantes mujeres del nivel secundaria de una institución educativa pública de Huancavelica, 2022* [Tesis de grado, Universidad Continental]. Repositorio Institucional UC. <https://hdl.handle.net/20.500.12394/13254>
- Valadez, A. y Landa, P. (1998). Un modelo tentativo de análisis de la relación estrés-enfermedad. *Salud Mental*, 21(1), 63-68.
- Vargas, S., Herrera, G., Rodríguez, L. y Sepúlveda, J. (2010). Confiabilidad del cuestionario Brief COPE Inventory en su versión en español para evaluar estrategias de afrontamiento en pacientes con cáncer de seno. *Imagen y Desarrollo*, 12(1), 7-24.
- Vera, J. y Silva, F. (2000). Análisis psicométrico de un instrumento de "enfrentamiento a los problemas", con una población del noroeste de México. *Revista Intercontinental de Psicología y Educación*, 2(1), 29-35.
- Vila, J. (2023). *Satisfacción con la vida y estilos de afrontamiento al estrés en estudiantes universitarios de Psicología de una universidad privada, Huancayo, 2021* [Tesis de grado, Universidad Continental]. Repositorio Institucional UC. <https://hdl.handle.net/20.500.12394/13353>
- Wang, H., Lee, S. Y. y Hall, N. C. (2022). Coping profiles among teachers: Implications for emotions, job satisfaction, burnout, and quitting intentions. *Contemporary Educational Psychology*, 68, 102030. <https://doi.org/10.1016/j.cedpsych.2021.102030>
- Zeidner, M. y Matthews, G. (2018). Grace under pressure in educational contexts: Emotional intelligence, stress, and coping. En K. V. Keefer, J. D. A. Parker y D. H. Saklofske (Eds.), *Emotional Intelligence in Education: Integrating Research with Practice* (pp.

83-110). Springer International Publishing. [https://doi.org/10.1007/978-3-319-90633-](https://doi.org/10.1007/978-3-319-90633-1_4)

1_4

IX. ANEXOS

Anexo A. Escala conociendo mis emociones

Autor: César Ruiz, 2004, Trujillo, Perú)
Adaptado por Luis A. Díaz Hamada (2017)

En este cuestionario encontrarás afirmaciones sobre maneras de sentir, pensar y actuar. Lee cada una con atención y marca tu respuesta con una X según corresponda.

S = Siempre (0)

CS = Casi Siempre(1)

R= = Regular(2)

AV = Algunas Veces (3)

CN = Casio Nunca (4)

N = Nunca (5)

N°		S	C	R	A	RV	N
			S		V		
1.	Me resulta difícil hablar frente a un grupo.						
2.	Me gustaría nacer de nuevo y ser diferente de cómo ahora soy yo.						
3.	Me siento seguro de mí mismo en la mayoría de las situaciones						
4.	Frente a varias dificultades que tengo las intento solucionar una por una.						
5.	Soy una persona popular entre las personas de mi edad.						
6.	Hay muchas cosas dentro de mí que cambiaría si pudiera (mi carácter, mi manera de contestar, etc.)						
7.	Ante un problema me pongo nervioso y no sé cómo enfrentarlo.						
8.	Considero que soy una persona alegre y feliz.						

9.	Si me molesto con alguien de mi entorno se lo digo.						
10	Pienso que mi vida es muy triste.						
11.	Soy optimista (pienso que todo me va a salir bien) en todo lo que hago.						
12	Confío en que frente a un problema sabré como darle solución						
13	Me resulta fácil hacer amigos(as).						
14	Tengo una pésima opinión de mí mismo						
15	Antes de resolver un problema, primero planifico como lo haré.						
16	Estoy descontento con el estilo de vida que tengo.						
17	Mis amigos confían mucho en mí.						
18	Considero que soy una persona físicamente disminuida comparada con otras(os).						
19	Al solucionar un problema cometo algunos errores.						
20	Rápidamente me pongo triste por cualquier cosa.						
21	Me siento contento (a) con casi todos mis amigos(as)						
22	Considero que tengo más defectos que cualidades.						
23	Cuando intento hacer algo pienso que voy a fracasar.						
24	Para resolver un problema que tengo me doy cuenta rápido de la solución.						
25	Me da cólera y tengo ganas de explotar cuando no me salen las cosas como yo quiero.						
26	Las personas de mi entorno son más inteligentes que yo						
27	Se Me hace difícil decidirme por la solución de un problema que tengo.						

28	Tengo rabia y cólera a mí mismo.						
29	Me cuesta trabajo relacionarme con lo demás.						
30	Me molesta que los demás sean mejores que yo.						
31	Tengo bastantes amigos (as) que me buscan y me aprecian.						
32	Yo me sé controlar cuando me llaman la atención. ante una falta.						
33	Si un compañero me insulta yo le responde de la misma manera.						
34	Tomar decisiones es difícil para mí.						
35	Me pongo nervioso(a) cuando me hacen una pregunta relacionado a lo que estoy haciendo.						
36	Me llevo bien con la gente en general.						
37	Soy una persona que confía en lo que hace.						
38	Me siento feliz y estoy contento con mi fisonomía corporal.						
39.	Los demás opinan que soy una persona sociable (tengo amistades, estoy en grupo, participo con los demás).						
40	Mantengo la calma frente a los problemas que son difíciles.						

Anexo B. AFRONTAMIENTO DEL ESTRÉS (CARVER)

indicar qué cosas hace o siente con más frecuencia cuando se encuentra en tal situación. Seguro que diversas situaciones requieren respuestas diferentes, pero piense en aquellos QUE MAS USA. No olvide responder todas las preguntas teniendo en cuenta las siguientes alternativas: SIEMPRE: SI
NUNCA NO

	S I	N O
1. Ejecuto acciones adicionales para deshacerme del problema		
2. Elaboro un plan de acción para deshacerme del problema		
3. Dejo de lado otras actividades para concentrarme en el problema		
4. Me esfuerzo esperando el momento apropiado para enfrentar el problema.		
5. Pregunto a personas que han tenido experiencias similares sobre lo que hicieron		
6. Hablo con alguien sobre mis sentimientos		
7. Busco algo bueno de lo que está pasando.		
8. Aprendo a convivir con el problema.		
9. Busco la ayuda de Dios.		
10. Emocionalmente me perturbo y libero mis emociones		
11. Me niego a aceptar que el problema ha ocurrido.		
12. Dejo de lado mis metas		
13. Me dedico a trabajar o realizar otras actividades para alejar el problema de mi mente		
14. Concentro mis esfuerzos para hacer algo sobre el problema		
15. Elaboro un plan de acción		
16. Me dedico a enfrentar el problema, y si es necesario dejo de lado otras actividades		
17. Me mantengo alejado del problema sin hacer nada, hasta que la situación lo permita		
18. Trato de obtener el consejo de otros para saber que hacer con el problema		
19. Busco el apoyo emocional de amigos o familiares		
20. Trato de ver el problema en forma positiva		
21. Acepto que el problema ha ocurrido y no podrá ser cambiado		
22. Deposito mi confianza en Dios		
23. Libero mis emociones		

Anexo C: Prueba de normalidad

C.1 Prueba de normalidad para determinar el estadístico de prueba

Variables-Dimensiones	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Variable 1: Inteligencia emocional	,249	111	,000
Dimensión 1: Socialización	,217	111	,000
Dimensión 2: Autoestima	,204	111	,000
Dimensión 3: Adaptabilidad: solución de problemas	,196	111	,000
Dimensión 4: Estado de ánimo I: felicidad – optimismo	,216	111	,000
Dimensión 5: Estado de ánimo II: manejo de la emoción	,149	111	,000
Variable 2: Afrontamiento	,091	111	,026
Dimensión 1: Enfocada en el problema	,135	111	,000
Dimensión 2: Enfocada en la emoción	,089	111	,030
Dimensión 3: Otros estilos adicionales	,109	111	,003

a. Corrección de significación de Lilliefors

Anexo D: Validez y confiabilidad de los instrumentos inteligencia emocional

Tabla D1

Análisis de validez ítems test de inteligencia emocional

Ítems	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
i1	213,16	5176,773	,698	,753
i5	214,00	5101,909	,790	,749
i13	213,83	5122,489	,787	,750
i17	213,59	5158,971	,710	,752
i29	213,48	5155,070	,635	,752
i31	213,41	5144,627	,659	,752
i30	213,64	5146,142	,736	,752
i36	213,61	5144,603	,754	,752
i2	213,36	5116,269	,829	,750
i6	214,22	5172,298	,630	,753
i10	213,41	5141,881	,718	,751
i14	213,65	5123,666	,780	,751
i18	213,41	5103,645	,881	,749
i22	213,87	5126,838	,767	,751
i26	213,75	5139,899	,731	,751
i38	213,26	5122,140	,783	,750
i4	213,76	5157,913	,741	,752
i7	213,78	5126,916	,781	,751
i12	213,72	5137,094	,773	,751
i15	213,67	5174,024	,753	,753
i19	213,49	5147,488	,707	,752
i24	213,57	5124,175	,782	,751
i27	213,60	5134,405	,752	,751
i34	213,70	5141,902	,777	,751
i3	213,72	5142,367	,796	,751
i8	213,77	5140,872	,716	,751
i11	213,84	5121,155	,789	,750
i16	213,58	5143,119	,780	,752
i20	213,33	5099,315	,847	,749
i23	213,74	5133,195	,739	,751
i28	213,34	5100,373	,857	,749
i37	213,58	5143,374	,746	,752
i9	214,41	5176,918	,611	,753
i21	213,68	5162,000	,701	,752
i25	213,68	5165,727	,613	,753
i30	213,64	5146,142	,736	,752
i32	213,46	5111,032	,814	,750
i33	213,29	5098,389	,839	,749
i35	213,80	5150,488	,677	,752
i36	213,61	5144,603	,754	,752
i39	213,59	5181,754	,597	,754
i40	213,76	5164,131	,665	,753
Total	108,17	1317,416	1,000	,980

Tabla D.2: Análisis de validez ítems por escalas

Dimensiones	Media		de Varianza		de Correlación		Alfa de	
	escala		si el escala		si el total		de Cronbach	
	elemento se ha		elemento se ha		elementos		elemento se ha	
	suprimido		suprimido		corregida		suprimido	
Socialización	i1	40.89		188.515		0.687		0.773
	i5	41.73		174.926		0.762		0.753
	i13	41.56		177.503		0.798		0.755
	i17	41.32		183.657		0.750		0.765
	i29	41.21		183.457		0.645		0.767
	i30	41.37		182.835		0.718		0.764
	i31	41.14		182.234		0.644		0.766
	i36	41.34		181.464		0.775		0.761
Total		22.01		53.827		0.988		0.894
Autoestima	i2	40.62		222.437		0.846		0.758
	i6	41.48		235.015		0.620		0.776
	i10	40.68		227.003		0.753		0.765
	i14	40.91		223.937		0.795		0.761
	i18	40.68		221.494		0.853		0.757
	i22	41.14		225.372		0.760		0.763
	i26	41.01		227.227		0.749		0.765
	i38	40.52		224.452		0.775		0.762
Total		21.80		64.088		1.000		0.920
	i4	40.71		206.843		0.731		0.726

Solución de problemas	i7	40.74	200.813	0.765	0.717
	i12	40.68	203.239	0.745	0.721
	i15	40.62	210.328	0.736	0.732
	i19	40.44	204.358	0.706	0.723
	i24	40.52	199.815	0.780	0.715
	i27	40.56	202.612	0.725	0.720
	i34	40.66	203.045	0.787	0.720
Total		21.45	53.813	0.927	0.915
Felicidad - Optimismo	i3	40.68	204.039	0.777	0.778
	i8	40.72	203.276	0.706	0.779
	i11	40.79	199.675	0.774	0.773
	i16	40.53	204.088	0.764	0.779
	i20	40.29	196.243	0.810	0.768
	i23	40.69	202.160	0.717	0.777
	i28	40.30	195.338	0.851	0.766
	i37	40.53	204.197	0.726	0.779
Total		21.85	65.713	0.927	0.926
Manejo de emoción	i9	45.58	228.792	0.676	0.798
	i21	44.85	227.604	0.704	0.797
	i25	44.85	227.022	0.650	0.797
	i30	44.80	225.360	0.705	0.795
	i32	44.62	218.056	0.787	0.786
	i33	44.45	214.468	0.839	0.782
	i35	44.96	224.617	0.691	0.794

	i36	44.77	224.812	0.731	0.794
	i39	44.75	232.372	0.577	0.803
	i40	44.92	227.457	0.685	0.797
Total		26.50	75.580	0.989	0.910
Inteligencia emocional		108.17	1317.416	0.997	0.980

Tabla D.7: Fiabilidad de la variable y dimensiones de Alfa de Cronbach y Omega

Variable /Dimensión	Fiabilidad alfa de Cronbach	Omega de McDonald's
Variable inteligencia emocional	,980	,981
Escala Socialización	,894	,886
Escala Autoestima	,920	,923
Escala soluciones de problemas	,915	,917
Escala felicidad-Optimismo	,908	,928
Escala manejo de emociones	,910	,897

Anexo E: Validez y confiabilidad de los instrumentos afrontamiento al estrés

Tabla E.1 Análisis de validez ítems test de inteligencia emocional

	Estadísticas de total de elemento			
	Media de escala si el	Varianza de escala si el	Correlación total	Alfa de Cronbach si
	elemento se ha	elemento se ha	de elementos	el elemento se ha
	suprimido	suprimido	corregida	suprimido
P1	175,54	367,132	,428	,730
P2	175,50	365,739	,522	,729
P3	175,50	368,344	,372	,731
P4	175,52	369,958	,275	,732
P5	175,46	365,150	,579	,728
P6	175,55	368,911	,327	,731
P7	175,43	370,320	,286	,732
P8	175,55	367,644	,394	,730
P9	175,65	367,054	,409	,730
P10	175,53	367,701	,399	,730
P11	175,54	369,627	,289	,732
P12	175,56	367,845	,381	,730
P13	175,51	368,436	,364	,731
P14	175,57	365,660	,497	,729
P15	175,54	368,012	,379	,731
P16	175,49	369,793	,292	,732
P17	175,53	367,297	,421	,730
P18	175,43	367,164	,483	,730
P19	175,50	366,913	,454	,730
P20	175,35	370,614	,322	,732
P21	175,57	366,577	,447	,729
P22	175,50	366,546	,475	,729
P23	175,54	366,948	,438	,730

P24	175,39	372,479	,164	,734
P25	175,54	368,526	,350	,731
P26	175,49	370,234	,267	,732
P27	175,49	367,812	,406	,730
P28	175,42	367,071	,496	,730
P29	175,50	368,197	,381	,731
P30	175,45	371,277	,220	,733
P31	175,49	366,087	,506	,729
P32	175,44	368,615	,387	,731
P33	175,44	367,955	,427	,730
P34	175,49	364,766	,583	,728
P35	175,55	368,231	,362	,731
P36	175,49	369,170	,328	,731
P37	175,56	366,927	,431	,730
P38	175,48	368,490	,371	,731
P39	175,52	372,197	,151	,734
P40	175,49	369,720	,297	,732
P41	175,48	367,059	,454	,730
P42	175,37	369,208	,396	,731
P43	175,44	368,835	,373	,731
P44	175,49	369,243	,324	,731
P45	175,47	365,683	,541	,729
P46	175,45	369,204	,341	,731
P47	175,41	367,051	,506	,730
P48	175,49	367,298	,436	,730
P49	175,59	367,712	,382	,730
P50	175,49	370,234	,267	,732
P51	175,56	365,789	,493	,729
P52	175,47	368,141	,396	,731

Afronta	88,60	93,783	1,000	,903
miento				
al estrés				

Tabla E.2 Análisis de validez items test de la variable afrontamiento al estrés por escalas

		Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Enfocados en el problema	P1	66.95	62.246	0.437	0.710
	P14	66.92	61.727	0.526	0.707
	P27	66.92	62.865	0.365	0.713
	P40	66.94	63.363	0.290	0.716
	P2	66.88	61.353	0.605	0.704
	P15	66.99	61.954	0.465	0.708
	P28	66.95	62.796	0.362	0.713
	P41	66.91	63.460	0.285	0.716
	P3	66.95	62.878	0.354	0.713
	P16	66.85	62.297	0.492	0.709
	P29	66.91	62.359	0.441	0.710
	P42	66.84	62.303	0.499	0.709
	P4	66.92	62.755	0.381	0.712
	P17	66.86	63.715	0.267	0.717
	P30	66.91	61.918	0.504	0.708
	P43	66.91	63.973	0.214	0.719
	P5	66.90	62.219	0.466	0.709
	P18	66.79	63.103	0.414	0.713
	P31	66.85	63.025	0.374	0.713
	P44	66.91	62.872	0.368	0.713
Total		34.31	16.436	1.000	0.792
Estilo de afrontamiento enfocado en la emoción	P6	66.28	65.949	0.336	0.715
	P19	66.16	66.792	0.262	0.719
	P32	66.29	65.225	0.428	0.712
	P45	66.38	65.656	0.357	0.714
	P7	66.26	65.613	0.386	0.714
	P20	66.23	65.236	0.447	0.712
	P33	66.07	66.904	0.306	0.719
	P46	66.31	65.196	0.427	0.712
	P8	66.23	65.158	0.462	0.711
	P21	66.26	65.322	0.424	0.712
	P34	66.17	65.598	0.431	0.713
	P47	66.16	65.810	0.406	0.714
	P9	66.22	64.535	0.554	0.708
	P22	66.29	65.189	0.433	0.712
	P35	66.23	66.249	0.312	0.717

	P48	66.21	64.966	0.499	0.710
	P10	66.19	65.900	0.377	0.715
	P23	66.14	65.354	0.497	0.711
	P36	66.22	65.407	0.432	0.712
	P49	66.32	65.200	0.425	0.712
Total		33.96	17.199	1.000	0.798
Otros estilos adicionales	P11	38.77	20.908	0.165	0.683
	P24	38.80	19.906	0.395	0.663
	P37	38.75	20.263	0.325	0.669
	P50	38.63	21.035	0.178	0.682
	P12	38.77	20.031	0.373	0.665
	P25	38.73	20.490	0.276	0.674
	P38	38.80	19.542	0.483	0.655
	P51	38.72	20.167	0.361	0.667
	P13	38.76	20.768	0.200	0.680
	P26	38.73	20.381	0.303	0.671
	P39	38.80	19.251	0.555	0.648
	P52	38.71	20.171	0.364	0.667
Total		20.22	5.462	1.000	0.574
Afrontamiento al estrés		88.60	93.783	1.000	0.903

Tabla E.5: Fiabilidad de la variable y dimensiones de afrontamiento al estrés Alfa de Cronbach y Omega

Variable /Dimensión	Fiabilidad alfa de Cronbach	Omega de McDonald's
Variable afrontamiento al estrés	,903	,752
Escala enfocada en el problema	,792	,792
Escala enfocada en la emoción	,798	,799
Escala otros estilos adicionales	,574	,335