



**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA
SEDE QUITO
CARRERA DE PSICOLOGÍA**

**ANÁLISIS DE LA RELACIÓN ENTRE LA
INTELIGENCIA EMOCIONAL Y ESTRÉS
LABORAL EN LOS COLABORADORES DE
UNA EMPRESA PRIVADA DE QUITO EN EL
AÑO 2024.**

Trabajo de titulación previo a la obtención del
Título de Licenciada y licenciado en Psicología

AUTOR: ACUÑA MONTERO EVELYN MELISSA

SALAZAR PUSDA SANTIAGO ISRAEL

TUTOR: HUILCA ORTIZ MARÍA BELÉN

Quito - Ecuador

2025

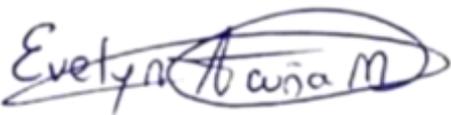
**CERTIFICADO DE RESPONSABILIDAD Y AUTORÍA DEL TRABAJO DE
TITULACIÓN**

Nosotros, Acuña Montero Evelyn Melissa con documento de identificación N° 1754843413 y Salazar Pusda Santiago Israel con documento de identificación N°1726193145; manifestamos que:

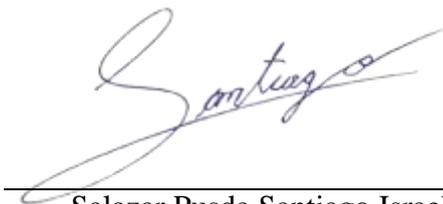
Somos los autores y responsables del presente trabajo; y, autorizamos a que sin fines de lucro la Universidad Politécnica Salesiana pueda usar, difundir, reproducir o publicar de manera total o parcial el presente trabajo de titulación.

Quito, 01 de febrero del año 2025

Atentamente,



Acuña Montero Evelyn Melissa
1754843413



Salazar Pusda Santiago Israel
1726193145

**CERTIFICADO DE CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR DEL TRABAJO DE
TITULACIÓN A LA UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA**

Nosotros, Acuña Montero Evelyn Melissa con documento de identificación 1754843413 y Salazar Pusda Santiago Israel con documento de identificación 1726193145, expresamos nuestra voluntad y por medio del presente documento cedemos a la Universidad Politécnica Salesiana la titularidad sobre los derechos patrimoniales en virtud de que somos autores de la Sistematización de prácticas de investigación y/o intervención: ANÁLISIS DE LA RELACIÓN ENTRE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y ESTRÉS LABORAL EN LOS COLABORADORES DE UNA EMPRESA PRIVADA DE QUITO EN EL AÑO 2024., el cual ha sido desarrollado para optar por el título de: Licenciada y licenciado en Psicología, en la Universidad Politécnica Salesiana, quedando la Universidad facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente.

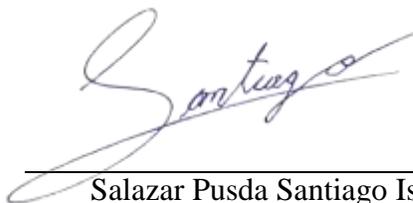
En concordancia con lo manifestado, suscribimos este documento en el momento que hacemos la entrega del trabajo final en formato digital a la Biblioteca de la Universidad Politécnica Salesiana.

Quito, 01 de febrero del año 2025

Atentamente,



Acuña Montero Evelyn Melissa
1754843413



Salazar Pusda Santiago Israel
1726193145

CERTIFICADO DE DIRECCIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Yo, Huilca Ortiz María Belén con documento de identificación N° 0604082008, docente de la Universidad Politécnica Salesiana, declaro que bajo mi tutoría fue desarrollado el trabajo de titulación: ANÁLISIS DE LA RELACIÓN ENTRE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y ESTRÉS LABORAL EN LOS COLABORADORES DE UNA EMPRESA PRIVADA DE QUITO EN EL AÑO 2024., realizado por Acuña Montero Evelyn Melissa con documento de identificación 1754843413 y por Salazar Pusda Santiago Israel con documento de identificación 1726193145, obteniendo como resultado final el trabajo de titulación bajo la opción Sistematización de prácticas de investigación y/o intervención que cumple con todos los requisitos determinados por la Universidad Politécnica Salesiana.

Quito, 01 de febrero del año 2025

Atentamente,



Huilca Ortiz Maria Belén
0604082008

Agradecimiento

Agradezco a Dios, su presencia ha sido mi refugio en los momentos difíciles, me ha dado la fuerza, la sabiduría y la perseverancia para llegar hasta aquí. Sin su guía y bendición, este logro no habría sido posible. A Dios encomiendo mis triunfos y mis sueños, con la certeza de que siempre guiará mis pasos.

A mis padres, mis más grandes maestros de vida y mi mayor bendición, su apoyo incondicional ha sido la base sobre la que he construido mis sueños, quienes con esfuerzo y amor han forjado el camino para que hoy pueda celebrar este momento. Este logro no es solo mío, sino también suyo, con todo mi corazón, les dedico este logro como muestra de mi gratitud eterna.

A mi novio y compañero, mi más profundo agradecimiento, por su apoyo incondicional y su paciencia infinita. Gracias por creer en mí, por motivarme a seguir adelante y por ser mi compañero en esta etapa tan importante de nuestras vidas. Este logro es tanto mío como tuyo, porque tengo la certeza de que lo que hemos construido juntos va más allá de las palabras y páginas escritas.

Melissa

Agradecimientos

A Dios, ya que, a pesar de haberme visto envuelto por etapas difíciles en mi vida, me ha dado la fuerza para seguir adelante y alcanzar mis objetivos planteados y metas. La manera de concebir las cosas a través de su amor, ha forjado en mí una persona correcta con las ganas necesarias para seguir de pie frente a la vida, con valentía y amor.

A mi mamá y a mi abuelita, por haberme dado la vida y cuidado desde que era un niño, por haber creído en mí cuando más lo necesitaba, por ser las personas que siempre necesitare en mi vida personal y académica, todo lo que soy es por ustedes, son mi inspiración de fuerza y valentía; su apoyo siempre fue y será importante para mí. Siempre me mantendré como un hijo y un nieto que se lo merecen, llenando de orgullo dentro de ustedes.

Mi tía que ha sido una de las personas que me ha enseñado lo que es el respeto y la obediencia, una persona que siempre observa el lado bueno de las cosas, aunque estén mal y la persona que me ha colaborado dentro de mis actividades cotidianas y académicas.

A mi novia, por ser la persona que me brindó apoyo incondicional de principio a fin dentro y fuera de la Universidad. Los momentos que hemos pasado, fáciles y difíciles, felices y amargos, nos han servido para aprender el uno del otro, haber compartido esta etapa de mi vida a tu lado me permitió aprehender lecciones que me han servido para seguir con mi crecimiento personal.

Santiago

Agradecimientos

Con especial gratitud, a nuestra tutora, María Belén quien con su apoyo, paciencia y dedicación nos acompañó en cada paso de esta tesis. Fueron muchos los momentos de incertidumbre, pero siempre encontramos en usted una guía, un consejo y un aliento para seguir adelante. Su compromiso y entrega han sido una inspiración para nosotros, y hoy celebramos este logro sabiendo que su enseñanza ha sido una parte esencial de este camino.

Melissa y Santiago

Resumen

La presente investigación tiene el objetivo de analizar la relación entre la inteligencia emocional y el estrés laboral en los colaboradores de una empresa privada de Quito en el año 2024. Se utilizó un estudio cuantitativo en la que participaron 111 colaboradores de una empresa privada de Quito. Los instrumentos utilizados en la investigación para la correcta recolección de datos fueron el Test de Estrés Laboral Cuestionario de Problemas Psicossomáticos CPP (Hock, 1988, adaptado por García et al., 1993) y el Test de inteligencia emocional TMMS-24 de Mayer y Salovey. Existe correlación significativa negativa baja entre ambas variables. Consecuentemente, el 52.3% de colaboradores tiene un grado de inteligencia emocional media, aunque existe un bajo índice de trabajadores que presentan inteligencia emocional baja. Así mismo se determinó el nivel de estrés laboral en los colaboradores; el 37.8% de los trabajadores poseen estrés leve, el 36.9% de los trabajadores se encuentran sin estrés, mientras que el 20.7% tienen estrés medio y el 4.5% de los trabajadores tienen estrés alto. Finalmente, cabe recalcar que en ambos géneros tienen el mismo nivel de inteligencia emocional (medio) sin embargo, el género femenino posee estrés leve y el masculino no presenta estrés.

Palabras claves (Inteligencia emocional, Estrés, Estrés laboral)

Abstract

The present research aims to analyze the relationship between emotional intelligence and work stress in the collaborators of a private company in Quito in the year 2024. A quantitative study was used in which 111 collaborators of a private company in Quito participated. The instruments used in the research for the correct data collection were the Work Stress Test Questionnaire of Psychosomatic Problems CPP (Hock, 1988, adapted by García et al., 1993) and the Emotional Intelligence Test TMMS-24 by Mayer and Salovey. There is a low negative significant correlation between both variables. Consequently, 52.3% of collaborators have an average degree of emotional intelligence, although there is a low rate of workers who have low emotional intelligence. Likewise, the level of work stress in the collaborators was determined; 37.8% of workers have mild stress, 36.9% of workers have no stress, while 20.7% have medium stress and 4.5% of workers have high stress. Finally, it should be noted that both genders have the same level of emotional intelligence (medium), however, the female gender has mild stress and the male gender has no stress.

Keys words (Emotional intelligence, Stress, Work stress.)

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Resumen.....	1
Abstract.....	7
II. Datos informativos del proyecto.....	1
Título del trabajo de titulación	1
Delimitación del tema	1
III. Objetivo.....	1
Objetivo General	1
Objetivos Específicos	2
IV. Eje de la intervención o investigación	2
Inteligencia Emocional.....	3
Inteligencia emocional en el trabajo.....	6
Inteligencia Emocional desde el modelo de Mayer y Salovey.....	6
Estrés	8
Modelos teóricos del estrés	11
Teoría basada en las respuestas	11
Tipos de estrés según Selye	13
Teoría basada en el estímulo	13
Teorías basadas en la interacción	14
Síntomas del estrés	15
Consecuencias del estrés	15
Estrés laboral	16
Tipos de respuestas al estrés laboral	18
Respuestas Psicosomáticas	18
Respuestas emocionales	19
V. Objeto de investigación	20
VI. Metodología	22
Instrumentos de investigación.....	22
Test de inteligencia emocional, TMMS-24 de Mayer y Salovey	22
Test de Estrés Laboral, Cuestionario de Problemas Psicosomáticos CPP (Hock, 1988, adaptado por García et al., 1993).....	24
VII. Preguntas clave	26

VIII. Organización y procesamiento de la información	26
Análisis de variables sociodemográficas	26
Análisis de variables de investigación	30
Test de Inteligencia.....	30
Análisis inferencial de los resultados	38
Verificación del supuesto de Distribución normal de los datos	38
Correlación entre Estrés laboral e Inteligencia Emocional	41
IX. Análisis de la información	41
Proceso de obtención de datos	41
Proceso de obtención de datos	42
X. Justificación.....	44
XI. Caracterización de los beneficiarios	45
Criterios de Inclusión	45
Criterios de Exclusión.....	46
Justificación de la muestra seleccionada.....	46
XII. Interpretación.....	46
Análisis de las variables sociodemográficas	47
Análisis de las variables de investigación	48
XIII. Principales logros del aprendizaje	51
XIV. Conclusiones y recomendaciones	52
Conclusiones	52
Recomendaciones.....	54
XV. Referencias bibliográficas:.....	55
XVI. Anexos	61

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Habilidades de la Inteligencia Emocional según Mayer y Salovey (1993).....	7
Tabla 2 Síntomas y dimensiones del estrés según Párraga (2005).....	15
Tabla 3 Grupo de Edad.....	26
Tabla 4 Género	27
Tabla 5 Área de Trabajo.....	28

Tabla 6	Tiempo de trabajo.....	29
Tabla 7	Inteligencia emocional	30
Tabla 8	Atención emocional.....	31
Tabla 9	Atención emocional.....	32
Tabla 10	Claridad emocional.....	32
Tabla 11	Reparación emocional	33
Tabla 12	Estrés Laboral	34
Tabla 13	Inteligencia Emocional – Género Masculino	35
Tabla 14	Estrés Laboral – Género Masculino	37
Tabla 15	Prueba de normalidad (Kolmogorov-Smirnov).....	38
Tabla 16	Estadísticas de fiabilidad Inteligencia Emocional	42
Tabla 17	Estadísticas de fiabilidad Estrés laboral	43

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	Grupo de Edad	27
Figura 2	Género	28
Figura 3	Área de trabajo.....	29
Figura 4	Tiempo de trabajo.....	30
Figura 5	Inteligencia Emocional	31
Figura 6	Claridad emocional.....	33
Figura 7	Reparación emocional	34
Figura 8	Estrés laboral	35
Figura 9	Inteligencia emocional – Género masculino	36
Figura 10	Inteligencia emocional – Género masculino	36
Figura 11	Estrés laboral – Género masculino	37
Figura 12	Estrés laboral - Género	38

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo A	Test de inteligencia emocional, TMMS-24 de Mayer y Salovey y Test de Estrés Laboral, Cuestionario de Problemas Psicosomáticos CPP de Hock.....	61
Anexo B	Ficha sociodemográfica.....	61
Anexo C	Consentimiento informado	62

I. Datos informativos del proyecto

Título del trabajo de titulación

Análisis de la relación entre la inteligencia emocional y estrés laboral en los colaboradores de una empresa privada de Quito en el año 2024.

Delimitación del tema

El presente estudio se enmarca en la psicología organizacional, enfocándose específicamente en las dimensiones de inteligencia emocional y estrés laboral, es decir, cómo las competencias emocionales (percepción emocional, comprensión emocional y regulación emocional) pueden moderar o agravar el impacto del estrés en el entorno laboral. La muestra estará compuesta por colaboradores de una empresa privada, con un mínimo de 1 mes de antigüedad en la organización, lo que garantizará que los participantes tengan una experiencia representativa del entorno laboral y los desafíos asociados al estrés. La investigación se llevará a cabo en una empresa privada del sector comercial, ubicada en la ciudad de Quito, Ecuador, proporcionando un contexto específico para entender las dinámicas organizacionales y personales que influyen en el bienestar de los empleados.

II. Objetivo

Objetivo General

Analizar la relación entre la inteligencia emocional y el estrés laboral en los colaboradores de una empresa privada de Quito en el año 2024.

Objetivos Específicos

1. Medir el grado de inteligencia emocional en los colaboradores de una empresa privada de Quito en el año 2024.
2. Determinar el nivel de estrés laboral en los colaboradores de una empresa privada de Quito en el año 2024.
3. Identificar si la relación entre la inteligencia emocional y el estrés laboral son el mismo entre hombres y mujeres en los colaboradores de una empresa privada de Quito en el año 2024.

III. Eje de la intervención o investigación

La inteligencia emocional es un componente crucial en la dinámica laboral, especialmente en el contexto moderno, donde el estrés es una constante en la vida de los colaboradores. En este estudio, se analizará la relación entre la inteligencia emocional y el estrés laboral en una empresa privada de Quito en el año 2024, utilizando pruebas psicológicas como método de evaluación. A través de estas pruebas psicológicas, se busca cuantificar y correlacionar a la inteligencia emocional y estrés laboral; ampliar el conocimiento dentro de este campo, contribuirá a la mejora de bienestar y rendimiento de los colaboradores en el entorno laboral.

La investigación se estipulará en el enfoque cognitivo conductual a partir de la comprensión de la triada que brinda la teoría cognitiva (pensamiento, emoción y conducta), puesto que permite asociar el vínculo emoción - pensamiento para generar una respuesta a nivel conductual, compuesto por los actos de los sujetos sus intenciones e inclinaciones en el comportamiento frente a distintas situaciones relacionadas con el aspecto afectivo siendo influenciadas por estímulos del entorno laboral.

Según Díaz (2012) citado en Calderón (2022) menciona que la finalidad del enfoque cognitivo conductual es transformar los procesos cognitivos, permitiendo entender problemas

complejos fraccionándolos en pequeñas partes relacionadas, las cuales pueden ser una situación, un problema, un hecho, el cual produce pensamientos, emociones, sensaciones físicas, comportamientos, etc. Las ideas sobre un contexto, positivo o problemático, pueden influir en el bienestar físico y emocional en el individuo, potenciando o limitando la conducta del individuo.

Inteligencia Emocional

El estudio de la Inteligencia Emocional realiza sus primeros acercamientos en el año de 1920, Thorndike enmarca su teoría desde la escuela conductista concibiendo la inteligencia como una asociación entre estímulos y respuestas, en otras palabras, para la escuela conductista existe importancia del entorno sobre el individuo.

Este autor publica un artículo titulado: "La inteligencia y sus usos", esta acepción la relaciona con el componente social dando paso a una aproximación intrínseca de su concepto. Thorndike propone la existencia de tres tipos de inteligencia: la inteligencia abstracta (habilidad para manejar ideas y símbolos tales como palabras, números, fórmulas químicas y físicas, decisiones legales, leyes, etc.), la inteligencia mecánica (habilidad para entender y manejar objetos y utensilios tales como armas y barcos) y la inteligencia social (habilidad de entender y manejar a hombres y mujeres; en otras palabras, de actuar sabiamente en las relaciones humanas) (Molero , Saiz , & Esteban , 1998).

Por otra parte, Gardner en 1983 sustenta dentro de la teoría de la "inteligencia múltiple" agrupándola en siete dimensiones básicas, incluye las capacidades clásicas como la verbal y lógico-matemática, agregando la capacidad espacial, cinestésica, el talento musical, la inteligencia interpersonal y finalmente la inteligencia intrapersonal. Las siete inteligencias anteriormente descritas, tiene el mismo grado de importancia. aunque la sociedad ha puesto un excesivo énfasis en las inteligencias lingüísticas y lógico-matemáticas (Molero , Saiz , & Esteban , 1998).

De las siete inteligencias propuestas por Gardner, se realiza énfasis en las dos clases de inteligencia personal. La primera es la inteligencia interpersonal, la cual se concibe como una aptitud para comprender a otras personas: lo que les incentiva, el trabajo cooperativo etc. La inteligencia intrapersonal, es mencionada en segundo lugar, se caracteriza por enfocarse hacia el interior del individuo, implica conocerse a uno mismo y emplear distintas estrategias para actuar o desenvolverse eficazmente en la vida (Molero , Saiz , & Esteban , 1998). El motivo por el que resaltamos estos dos tipos de inteligencia es porque ambos han contribuido de forma importante a un nuevo concepto dentro el marco teórico general acerca de la Inteligencia, que en el año 1990 fue denominado por Mayer y Salovey como Inteligencia Emocional. (Molero, Saiz, & Esteban, 1998).

Según estos autores, la inteligencia social se define como una habilidad para gestionar y regular nuestras propias emociones como la de los demás, utilizando esta información para el accionar de nuestras ideas y conductas. En otras palabras, Mayer y Salovey (1990) citado en Idrogo (2020) definen a la inteligencia emocional como: la habilidad para observar, estimar y exponer las emociones con precisión, la habilidad para permitir y/o formar sentimientos que ayuden al pensamiento; la capacidad para vislumbrar emociones y el conocimiento emocional y la capacidad para controlar las emociones promoviendo un desarrollo emocional e intelectual. (p. 17)

Goleman (1996) citado en Quitana (2014) define la inteligencia emocional como la capacidad de los individuos para automotivarse, perseverar en la vida a pesar de los problemas y frustraciones, la capacidad para controlar los impulsos, regular los estados de ánimo y evitar que las angustias interfieran con las facultades racionales y por último la capacidad de empatizar y confiar en los demás. (p. 10).

Barón (1997) citado en Mendoza (2020) define la inteligencia emocional como una

“agrupación de capacidades intrapersonales e interpersonales, estas habilidades permitirán el auto conocimiento, para lograr destrezas sociales que nos permitan enfrentar los requerimientos y presiones del entorno de tal forma exista una adaptación adecuada” (p. 11).

Mayer y Salovey (1997) citado en Biedma (2021) vuelven a definir el concepto de inteligencia emocional como “capacidad para manejar los sentimientos y las emociones propias y de las demás personas, discriminando entre ellos y aprovechando los conocimientos para dirigir los propios pensamientos y acciones” (p. 5). Esta definición realiza una aproximación precisa que permite una comprensión clara de inteligencia emocional desde una perspectiva más actualizada por otros autores como Fernández y Ramos (2002) citado en Biedma (2021) define la inteligencia emocional como “la capacidad para poder reconocer, comprender y regular tanto nuestras emociones como las ajenas (p. 5).

Manteniendo de forma preliminar la definición de inteligencia emocional de manera unitiva sobre las bases teóricas anteriormente mencionado dentro de la cual, sustenta de manera plausible definiciones como de la Asociación Nacional de Inteligencia Emocional (ASNIE) en España (2012) citado en Quitana (2014) “describe la inteligencia emocional como la habilidad para reconocer y manejar los sentimientos propios y los ajenos” (p. 10).

Alkozei et al. (2015) en Biedma (2021) define como la “capacidad de entender, percibir y gestionar las emociones” (p. 5).

Real Academia Española (2025) define la inteligencia emocional como “la capacidad de percibir y controlar los propios sentimientos y saber interpretar los de los demás” (párr. 1).

En base a la revisión teórica sobre la definición de Inteligencia Emocional se puede evidenciar la falta de consenso unificado entre los distintos autores, para fines de esta investigación se tomará como referencia la definición de Fernández y Ramos (2002) citado en Biedma (2021)

define la inteligencia emocional como la capacidad para poder reconocer, comprender y regular las emociones.

Inteligencia emocional en el trabajo

La inteligencia emocional arraiga varios conceptos los cuales a lo largo del tiempo han levantado información indispensable para mantener la idea como, una habilidad intra e interpersonal que equivale al bienestar del individuo para realizar tareas y acciones con total satisfacción. Las teorías anteriores recurren a la manifestación de habilidades, determinadas a través del uso de las emociones como un factor protector.

Desde esta perspectiva, las personas pueden manifestar emociones en cualquier lugar que se encuentren en este caso el estudio dentro de lo laboral. La Inteligencia Emocional es una destreza que permite conocer y manejar los propios sentimientos, interpretar y enfrentar los sentimientos de los demás, sentir una satisfacción y ser eficaces en cada una de las actividades que desarrollen, así como también crear hábitos mentales que favorezcan la productividad y el desempeño laboral. (Araujo y Leal, 2007 citado en Carmona , Vargas , y Rosas , 2015, p. 55)

Inteligencia Emocional desde el modelo de Mayer y Salovey

El modelo de Mayer y Salovey, se basó en medidas referente a las habilidades del sujeto, permitiendo saber si éste posee una determinada habilidad o no, direccionando éstas a un entorno afectivo y emocional, logrando la comprobación de sus habilidades mediante la ejecución de ejercicios que requerían dichas pruebas, llegando a comparar posteriormente respuestas con determinados criterios de puntuación, así como de los objetivos planteados (Mayer & Salovey,1993 citado en Idrogo, 2020).

Mayer y Salovey en 1993, mantienen una concepción cognitiva mencionando que las

variables definitorias de la inteligencia emocional se manifiestan en las personas a través de cuatro habilidades fundamentales: percepción emocional, comprensión emocional, asimilación emocional y regulación emocional (Idrogo, 2020).

Tabla 1 Habilidades de la Inteligencia Emocional según Mayer y Salovey (1993)

Cuatro habilidades integrantes	Breve descripción
1. Percepción Emocional	Habilidad que permite la percepción emociones propias, así como de los demás, objetos, historias, música, pinturas, entre otro tipo de estímulos.
2. Asimilación Emocional	Habilidad que permite generar, emplear y sentir emociones como un factor necesario para la comunicación de sentimientos, o llegar a emplearlas en procesos netamente cognitivos.
3. Comprensión Emocional	Habilidad que permite llegar a comprender información de carácter emocional, además de cómo éstos se llegan a combinar progresando con forme el tiempo apreciando significados netamente emocionales.
4. Regulación Emocional	Habilidad de permite al sujeto abrirse ante sentimientos, permitiendo así llegar a modular el sentimiento propio promoviendo el conocimiento y el crecimiento netamente personal.
La percepción emocional, la comprensión emocional y la regulación emocional incluyen razonar acerca de las emociones.	
La asimilación emocional permite incluir el uso de las emociones para poder realzar el razonamiento.	

Fuente: Elaborado por Mayer y Salovey (1993) citado en Idrogo (2020)

El análisis preliminar rescata todo lo referido a inteligencia emocional desde sus inicios históricos hasta el fin último de concebirlo, aludiendo a un conjunto de habilidades para realizar actividades adaptativas desde el propio autoconocimiento individual, autoadaptación etc. La manera contundente de irrumpir los autores en las diferentes concepciones establecidas, maracaron una diferencia en el propio campo de investigación, al mantener la idea de que la inteligencia emocional es un espectro que no remite a establecer solo una ponderación, sino que subyace dentro

de diversas habilidades mentales.

La concepción que se mantiene de la inteligencia emocional puede referirse como una habilidad intra e interpersonal contribuyendo al uso de las emociones a favor del individuo. Detallando así dentro del marco laboral, como la habilidad para responder frente a demandas en el entorno del trabajo, acrecentando el desempeño en el trabajo.

Estrés

El concepto del estrés ha sido arraigado en diferentes épocas, con una válida noción que ha alimentado de manera paulatina su acepción, acrecentando el conocimiento dentro de este campo. El concepto de estrés tuvo lugar en el siglo XVII a través del trabajo del físico Robert Hooke, concibiendo al estrés como la relación entre la “carga” externa ejercida sobre un objeto y la deformación experimentada por el mismo, dependiendo el resultado de las propiedades estructurales del objeto y de las características de la fuerza externa; este planteamiento realizado desde la Física manifiesta el carácter interactivo del concepto. (Sierra , Ortega , & Zubeidat , 2003, p. 39)

La concepción establecida del estrés desde la física mantiene la idea de una alteración en un objeto a partir de algo externo, como resultado, la distorsión del objeto, dependiendo de manera substancial a sus elementos y propiedades. En el siglo XVIII, el término estrés alude al estado de resistencia frente a las influencias extrañas y se ha utilizado este término en la lengua inglesa desde un contexto social, en la Física y en la industria metalúrgica, refiriéndose a un apremio o fuerza ejercida sobre algún objeto provocando una tensión (Alonso - Fernández, 1997 citado en Sierra , Ortega , & Zubeidat , 2003, p. 39).

El conocimiento establecido hasta entonces sobre el estrés abarcaba una definición heredada de la física, sin embargo, este concepto fue recabando dentro de la medicina y esta aparente analogía conceptual, se adaptaría al léxico de su propia área.

El estrés mantenía la atención de varios investigadores para poder establecer un conocimiento acerca de ello desde épocas remotas. Entre los autores pronunciados que aparentemente en un intento de entender el estrés, conceptualizaba en un componente crucial como el entorno Claude Bernard en 1867, sugirió que los cambios externos en el ambiente pueden perturbar el organismo y que una de las principales características de los seres vivos reside en su poder de mantener la estabilidad de su medio ambiente interno, aunque se modifiquen las condiciones del medio externo (Slipak, 1991, párr. 2).

De esta manera podríamos especular que el autor mantenía presente la influencia del entorno sobre el individuo, el cuál enmarca un malestar cuando surge un cambio ambiental. Según Slipak (1991) afirma: "la estabilidad del medio ambiente interno es la condición indispensable para la vida libre e independiente" (párr. 2), dando a entender que Bernard posiblemente alude implícitamente un proceso de adaptación en los cambios del entorno ajenos al individuo.

La acepción de estrés dentro la medicina surge a partir de Hans Selye en 1926, quién era un estudiante de segundo curso de medicina en la Universidad de Praga y en su acepción inicial "estrés significa respuesta, y al estímulo o agente que producía esa reacción de estrés se le denominaba estresor" (Selye, 1926 citadi en Barrio , García , & Arce, 2006, p. 38), enmarcada desde una perspectiva psicobiológica.

A comienzos del siglo XX Walter Bradford Cannon se refiere al término de estrés como un estado o reacción del organismo describiendo mecanismos fisiológicos que intervienen en el mantenimiento de un equilibrio físico-químico esencial, para lo que propuso el nombre de

homeostasis (del griego *homoios*, similar y *statis*, posición). Cuando el balance homeostático lograba ser alterado fuera de sus límites, el individuo intentaba restablecerlos mediante mecanismos determinados. Según Cannon, el estrés era el resultado de disturbios en el mecanismo homeostático del individuo o del animal (Álvarez, 1989 citadi en Román & Hernández , 2011, p. 4).

El concepto de estrés se mantenía en auge, lo cual expandía el campo conceptual de manera unidireccional al léxico médico con aportaciones perceptuales desde diversos autores. A pesar de que la definición de estrés varía y es dinámica, se introduce el en el campo de la salud desde Selye, que remontándonos a 1930 se percató de que los enfermos a quienes observaba, indiferentemente de la enfermedad que sufrían, tenían síntomas comunes y generales como agotamiento, pérdida del apetito, baja de peso, astenia, entre otros síntomas inespecíficos. Selye denominó este fenómeno como “Síndrome General de Adaptación” (Berrío & Mazo , 2011, p. 67).

Selye (1956), citado en Sánchez (2010) ante la OMS definió al estrés como: “la respuesta no específica del organismo a cualquier demanda del exterior” y el estado que se produce por un síndrome específico que consiste en todos los cambios no específicos que se inducen dentro de un sistema fisiológico” (p. 55).

Para 1973, luego de varios años de su primer acercamiento Selye vuelve a definir el estrés como “la respuesta no específica del cuerpo a cualquier demanda que sobre él se ejerce” (Barrio , García , & Arce, 2006, p. 38). Lo distintivo de esta conceptualización sobre el estrés, es que se caracteriza por el proceso de adaptación ante una situación problemática y por la emisión de una respuesta inespecífica.

Lazarus y Folkman (1984) citado en Sánchez (2010), definen el estrés como “conjunto de relaciones particulares entre la persona y la situación, siendo la situación valorada como algo que

grava o excede sus propios recursos y pone en peligro su bienestar personal. Enfatizan los factores psicológicos o cognitivos y el proceso de evaluación” (p. 56).

Bajo la definición de los diferentes autores el estrés es un fenómeno complejo que implica estímulos, respuestas y procesos psicológicos que median entre ambos, supone un estado del organismo caracterizado por el sobreesfuerzo, es un proceso dinámico que involucra diferentes variables que funcionan a diferentes niveles e interaccionan entre sí: agentes internos y externos, procesos de evaluación cognitiva, estrategias de afrontamiento, respuestas psicológicas y fisiológicas (reacción de estrés), variables moduladoras asociadas a elementos predisposicionales (tipo de personalidad) y elementos demográficos (sexo, edad.) (Sánchez , 2010, p. 56).

De una manera compleja se concibe al estrés desde diversas teorías arraigadas al campo de la medicina, detallando procesos fisiológicos dentro de la cual, es el resultado cuando el individuo obedece a demandas externas, detallando la forma adaptativa para discernir estos estímulos. La forma de afrontar esta situación que exceden los recursos propios de la persona, detalla un aspecto de estímulo-respuesta adentrándose a una perspectiva psicológica o cognitiva.

Modelos teóricos del estrés

Teoría basada en las respuestas

Selye en 1956, propone que el estrés se desencadena por el desequilibrio interno del organismo y éste responde intentando atenuar y restablecer el equilibrio normal, de modo que emite respuestas a nivel fisiológico, produciendo una tensión subjetiva frente a las exigencias, así, ante la presencia de estímulos intensos o de duración prolongada, se producirá una hiperactividad homeostática que se traducirá en cambios fisiológicos (elevación de la tasa cardíaca, descargas hormonales, etc.) (Sánchez , 2010, p. 57).

Selye dentro de su teoría propone el Síndrome General de Adaptación (SGA), como la respuesta fisiológica del organismo que se produce ante un agente estresor, ya sea aversivo o placentero y ayuda al organismo adaptarse. Durante el estrés, se dan fuerzas desestabilizantes de nuestra homeostasis constituida por los estímulos estresantes, que neutralizan el efecto del estímulo estresante por lo que nuestro organismo desencadena una serie de respuestas fisiológicas de adaptación que neutralizan el efecto del estímulo estresante para tratar de conservar la normalidad del medio interno (Camargo, s.f.).

A partir del síndrome general de adaptación expuesta de manera preliminar, denota la dimensión fisiológica como respuesta dentro de la cual desglosa 3 fases importantes: La primera es la fase de reacción de alarma, se caracteriza por ser inmediata ante la identificación de un estímulo estresor, de manera inmediata el organismo reacciona preparándose para actuar. Consecuentemente, se genera segregación de diferentes hormonas que mantienen al individuo en un estado de shock, las típicas manifestaciones de sequedad de boca, pupilas dilatadas, sudoración, tensión muscular, taquicardia, aumento de frecuencia respiratoria, aumento de la tensión arterial, etc. (Regueiro, s.f., p. 5). Durante la segunda fase de resistencia, el organismo se encuentra en un estado de activación fisiológica, intentando superar o ajustarse al agente estresor, de ser así, el organismo sobrevive y el estrés acaba en esta fase, retornando a un estado normal. Caso contrario esta fase puede durar semanas, meses y años, si llegara a extenderse en un periodo considerable de tiempo podría considerarse como estrés crónico (Camargo, s.f.).

La última fase es de colapso o agotamiento y tiene lugar cuando el estrés es frecuente. El organismo agota sus recursos y pierde su capacidad de activación o adaptación, sobrevienen las enfermedades relacionadas con el estrés como son: insomnio, falta de concentración, abatimiento, fatiga, extenuación, patologías inmunológicas, patologías cardiovasculares, patologías

metabólicas y endocrinas, depresión, problemas gastrointestinales, infartos cardiacos, infartos cerebrales, etc. (Camargo, s.f., p. 81).

Tipos de estrés según Selye

Selye fue uno de los primeros autores en categorizar el estrés en dos tipos: El eustrés, hace referencia a una activación armoniosa para superar de manera satisfactoria una situación, respetando los aspectos psicológicos y fisiológicos. Es considerado como un estrés bueno o necesario en la vida, debido a que brinda alegría al desplegar comportamientos que tienen que ver con satisfacción, esparcimiento o diversión y en general, con toda situación de carácter positivo (Gallego , Gil , & Sepúlveda, 2018).

El distrés alude a una reacción exaltada ante estímulos estresores afectando en el ámbito físico, psicológico o biológico, generando consecuencias perjudiciales. Así mismo es identificado como el estrés que debe combatirse o evitarse porque generalmente, se encuentra unido a esfuerzos excesivos de todo tipo, tanto corporales como intelectuales o psíquicos de larga duración, contrariedades, frustraciones y estados de tensión que parecen irremediables (Gallego , Gil , & Sepúlveda, 2018).

Teoría basada en el estímulo

Guerrero Barona (1999), en contraste con las teorías centradas en las respuestas, el estrés se explica aludiendo a los estímulos ambientales externos al sujeto o estresores, y se interpreta que éstos perturban o alteran el funcionamiento del organismo, donde se distinguen dos tipos principales de estresores: la primera son los psicosociales aquellas situaciones que no causan directamente la respuesta de estrés, sino que se convierten en estresores mediante la interpretación cognitiva o del significado que la persona le asigna. La segunda son los estímulos biológicos

aquellos que tiene la capacidad de producir alteraciones a nivel bioquímico o eléctricos en el organismo desencadenando el estrés, por ejemplo, percibir ruidos intensos, exponerse a temperaturas extremas (calor o frío intenso), consumo excesivo de bebidas estimulantes, etc.

Esta perspectiva se limita a los contextos identificados como estresantes, sin embargo, se debería considerar otros factores como situaciones estresantes, según Weitz, s.f. clasificó 8 categorías: procesar información velozmente, estímulos ambientales dañinos, percepción de amenaza, función fisiológica alterada, aislamiento y confinamiento, bloquear - obstaculizar, presión grupal y frustración (párr. 3).

Teorías basadas en la interacción

Richard Lazarus es el principal representante de esta teoría, destaca la importancia de los factores psicológicos (principalmente cognitivos) que intervienen entre los estímulos estresantes y las respuestas de estrés, otorgando un rol activo al individuo en el proceso del estrés. Para Lazarus y Folkman (1986) citado en Berrío & Mazo (2011) el estrés tiene su origen en las relaciones entre el individuo y el entorno, que el sujeto evalúa como amenazante, y de difícil afrontamiento (p.76).

Consecuentemente, la concepción fundamental de esta teoría es la evaluación cognitiva, “La evaluación cognitiva es un proceso evaluativo que determina por qué y hasta qué punto una relación determinada o una serie de relaciones entre el individuo y el entorno es estresante” (Lazarus y Folkman, 1986, p. 43 citada en Berrío & Mazo, 2011, p.76). De esta manera la evaluación cognitiva mantiene un papel como mediador cognitivo entre las reacciones del estrés y los agentes estresores. Lazarus propone tres tipos de evaluación: evaluación primaria, se da en cada encuentro con algún tipo de demanda (interna o externa), siendo la primera mediación psicológica del estrés; evaluación secundaria, tiene que ver con la valoración de los propios

recursos para afrontar la situación estresante; por última la reevaluación, se realizan procesos de retroalimentación permitiendo corregir las evaluaciones previas (Berrío & Mazo , 2011, p. 77).

Síntomas del estrés

Según Párraga (2005) citado en Vidal (2019) el estrés se manifiesta con diversos síntomas y distintos niveles detallados a continuación:

Tabla 2 Síntomas y dimensiones del estrés según Párraga (2005)

Dimensión	Descripción
Fisiológicos	Presión arterial, sudoración, boca seca, tensión muscular, opresión en pecho o dificultades para respirar, nudo en la garganta, aumento de ciertas analíticas (colesterol, triglicéridos, glucosa, ácido úrico, etc.).
Psicosomáticos	Dolor de cabeza o migraña, insomnio, problemas gastrointestinales, cambios en el ciclo menstrual, cansancio o agotamiento extremo, dolor musculoesquelético, pérdida de apetito, disfunción sexual, disfunción cardiovascular, cambios en el peso corporal.
Emocionales	Inestabilidad emocional, estados de ansiedad irritabilidad, depresión, sentimientos de culpa, preocupación excesiva.
Cognitivos	Dificultad de atención, concentración y memoria, pensamientos rumiantes, hipervigilancia, fatiga mental, desorientación cognitiva.
Conductuales	Conductas evitativas, irritabilidad o agresividad, abuso de sustancias, inquietud motora, impulsividad, compulsividad, procrastinación, actitudes de dependencia o sumisión.
Sociales	Aislamiento social, conflictos interpersonales, dificultad en la interacción social, falta de participación e interacción.

Fuente: Tabla de elaboración propia sobre síntomas y dimensiones del estrés adaptado de Párraga (2005) citado en Vidal (2005), p.63-64.

Consecuencias del estrés

Dentro del marco analizado sobre el estrés, se observa diferentes dimensiones que abarca su conceptualización como la fisiológica, biológicos y psicosociales. Se destaca además la idea de Weitz, los diferentes contextos que favorecerían la apreciación del estrés en el individuo, conglomerando una definición arraigada al estímulo estresor y a la respuesta del individuo en una

situación determinada, evidenciando las consecuencias en el individuo, aparentemente visto como un ser biopsicosocial.

El estrés puede demandar en el hombre un aumento en la intensidad de sus actividades haciéndolo más productivo siempre y cuando este proceso no sea muy intenso y duradero, llegando a ser negativo para el propio individuo y para el entorno donde se desenvuelve (Miranda, 2008).

Según (Sapolsky, 2008), el estrés es responsable de una gran variedad de problemas psicosomáticos; como las palpitaciones, los dolores de espalda y cabeza. Acrecentando las probabilidades de desencadenar alguna predisposición genética como diabetes, hipertensión, asma, migrañas u obesidad a temprana edad.

Estrés laboral

El estrés laboral para la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2016) ese produce cuando las exigencias del trabajo exceden las habilidades, capacidades y recursos del trabajador para enfrentar la demanda laboral.

Para la OMS, el estrés laboral "es la reacción que puede tener el individuo ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades, y que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación" (Función Pública Gobierno de Colombia , s.f., párr. 1). Es así que en el informe de la OMS "Organización del trabajo y el estrés", se menciona que los individuos reaccionan y experimentan de diferente manera al estrés, por consiguiente, cuando se experimenta dentro del entorno laboral, tienden a sentirse más angustiadas, irritables con incapacidad para concentrarse y esto genera que el rendimiento en su lugar de trabajo disminuya provocando otro tipo de afectaciones como: insomnio, depresión, agotamiento, irritabilidad pudiendo ser propensos a ocasionar también problemas físicos como: dolor de cabeza, problemas digestivos, hipertensión, etc.

Por otra parte, en un artículo publicado en la Revista Evolución la Agencia Europea para la Seguridad y la Salud Ocupacional (s.f.) citado en Salas (2003) citado en Sánchez (2010) indica que “el estrés en el trabajo es un conjunto de reacciones emocionales, cognoscitivas, fisiológicas y del comportamiento a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido, la organización o el entorno de trabajo” (p.59).

Los conceptos abarcados de manera preliminar del estrés laboral, destacan la reacción del individuo ante las exigencias establecidas en su entorno laboral que limitan la capacidad para responder de forma habitual, volviéndolo vulnerable al considerar que los conocimientos y las capacidades preconcebidas no se ajustan aquella demanda laboral. Como resultado se describe el apareamiento de síntomas que irrumpe en la vida de las personas, afectando su bienestar.

En el modelo teórico de Demandas-control desarrollado por Karasek en 1979, identifica que los diferentes niveles de estrés laboral “dependen de dos atributos del desempeño de la tarea, primero de las demandas psicológicas de la tarea y segundo de la posibilidad que tiene el trabajador de controlar esas demandas y tomar decisiones sobre su trabajo” (Gil , 2010, pág. 71). Este modelo conceptualiza las demandas laborales y la manera en cómo el individuo afronta aquellas instancias, aludiendo que las reacciones de tensión psicológica más negativas (fatiga, ansiedad, depresión, y enfermedades físicas) ocurren cuando las exigencias psicológicas del puesto de trabajo son grandes y la latitud de toma de decisiones es escasa (Gil , 2010).

Es así que el modelo teórico descrito anteriormente refiere que las personas que presentan demandas psicológicas, son aquellas que superan las condiciones de trabajo estresante tal como: carga laboral, desafío de la actividad y presión eventual. Por otro lado, insinúa al individuo a gestionar, organizar y mantener el control sobre el escenario de trabajo. Esta teoría coincide con la propuesta de Buitrago, Barrera , Plazas , & Chaparro (2021) donde mencionan que el estrés

laboral produce “un cambio en el estado mental y físico del individuo, en respuesta a situaciones ambientales o personales que manifiestan un desafío y que se denominan estresores; cada agente estresor puede provocar una respuesta positiva (eustress) o negativa (distress)” (p. 56).

Tipos de respuestas al estrés laboral

Las respuestas del estrés laboral se producen como mediador entre los agentes estresores y la salud del trabajador desencadenando reacciones a nivel fisiológico o psicosomático y a nivel emocional:

Respuestas Psicosomáticas

La OMS establece que una respuesta fisiológica o psicosomática del estrés laboral es un conglomerado de dinámicas de defensas que sucede en el cuerpo de una persona cuando se siente en riesgo, el objetivo de dichas reacciones le posibilita al organismo prepararse ante los estresores (Ramírez & Domingo, 2014, citado en Rincón , 2019).

Para reforzar esta propuesta anteriormente descrita Villalobos, (2010) citado en Rincón , (2019), menciona que, cuando los individuos experimentan el estrés laboral, se evidencia respuestas psicosomáticas como rigidez muscular, dolor de cabeza o migrañas, problemas gastrointestinales, taquicardia, hiperhidrosis, colesterol alto, siendo solo algunos síntomas.

De igual forma González M. et al. (2008) citado en (Villalobos, 2010), Rincón , (2019) señala que el estrés laboral es crónico y que conlleva al trabajador al deterioro presentando respuestas psicosomáticas en su dimensión corpórea. (p. 11).

Tras la revisión teórica descrita anteriormente se puede evidenciar que una de las respuestas al estrés laboral son los síntomas fisiológicos haciendo alusión a los trastornos orgánicos

disfuncionales provocados por factores psicológicos que le afectan al individuo en el área laboral provocando síntomas psicosomáticos.

Respuestas emocionales

Las respuestas emocionales al estrés laboral son los síntomas psicoemocionales manifestados en una forma excesiva para preocuparse por situaciones que antes no eran tan representativas, como la inseguridad en sí mismo, ideas de no sentirse útil, comportamientos sociales irritables, intranquilidad en la mayor parte del tiempo, conductas compulsivas y tendencia a las adicciones de alcohol tabaco, miedo a la vida social, pérdida de control, pensamientos negativos (Guerrero y Guevara, 2014, citado en Rincón, 2019).

Lo detallado anteriormente, resalta todo lo esencial del estrés y estrés laboral, lo cual ha ayudado para que este tema entre en auge de manera histórica y contextualizada, a partir de su acepción desde la física, hasta la medicina. El estrés dentro de la medicina adquirió sus propias características, y aunque al principio podría haberse tratado de una analogía de su concepción por la manera de concebirse desde la física, a lo largo del tiempo se fue adaptando al contexto de la salud por Selye, considerado el pionero del estrés.

Dentro de los estudios del estrés, se ha observado que es complejo y multidimensional ya que mantiene al parecer un campo subjetivo y reactivo antes tales estímulos por parte del individuo, el hecho de mantener la idea de un estrés positivo y un negativo, mantiene una concepción acérrima de la subjetividad de la persona. La manera en cómo se presenten las situaciones o acontecimientos, definirá el tipo de estrés que se desencadene. Una misma situación puede significar un mal estrés para una persona y un buen estrés para otra; o sea, lo que importa no es lo que sucede, sino la forma como se percibe (Naranjo , 2009, p. 5).

Discernir esta información en los diferentes campos de estudio que conlleva al estrés en la concepción médica, ayuda a evaluar los riesgos para el individuo de manera contextualizada y a entenderlo de diversas maneras.

El estrés laboral connota la manera de concebir al individuo en el trabajo, añadiendo diferentes causas de estrés como la sobrecarga laboral o las exigencias laborales hacia los trabajadores, en la cual el estrés remarca la manera de manifestarse ante tales aspectos y la respuesta del individuo acrecentará esta manifestación

Entender al estrés laboral desde el marco teórico conceptualizado del estrés, ayuda a entender la manera de neutralizar e invisibilizar aquellos estímulos que causan problemas dentro del individuo.

IV. Objeto de investigación

Para Goleman la inteligencia emocional era uno de los principales factores de éxito en la vida con impacto potencialmente mayor que la inteligencia cognitiva, en amplios aspectos del comportamiento humano, incluyendo el ámbito personal, familiar, laboral y educativo (Molero, Saiz, & Esteban, 1998). Es así que el estrés laboral ha sido el interés de los investigadores por su notable repercusión a partir del apareamiento de síntomas psicosomáticos en las personas y por su afectación en el rendimiento laboral.

Es así que el estrés laboral ha sido el interés de los investigadores por su notable repercusión a partir del apareamiento de síntomas psicosomáticos en las personas y por su afectación en el rendimiento laboral.

En Ecuador, Castillo y Males (2022) investigaron la “inteligencia emocional y estrés laboral en profesionales de la salud de un Hospital de Otavalo” (p. 14), con una metodología de enfoque cuantitativo correlacional, transversal y no experimental, con una muestra de 148

participantes. Los resultados de la investigación lograron determinar que existe una relación estadísticamente significativa de intensidad muy baja inversa bilateral menor al 0.37. entre inteligencia emocional y el estrés laboral.

En Perú, Idrogo (2020) investigó “la relación entre inteligencia emocional y estrés laboral en trabajadores de una institución educativa” (p. 5), con una metodología de enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental transversal y prospectivo, con una muestra de 63 participantes. Los resultados de la investigación logro determinar que existe una relación estadísticamente significativa inversa bilateral menor al 0.05. entre la inteligencia emocional y el estrés laboral.

En México, Galindo (2018) investigó “la relación inteligencia emocional y estrés laboral en trabajadores de una empresa textil” (p. IX), con una metodología de enfoque cuantitativo correlacional y descriptivo, con una muestra de 90 participantes. Los resultados de la investigación lograron determinar que “el estrés laboral tuvo una relación estadísticamente significativa y negativa, lo cual indica que los trabajadores que presentan altos índices de estrés laboral son más propensos a desarrollar en menor grado su inteligencia emocional” (Galindo , 2018, pág. 72).

En Ecuador, Arévalo y León (2017) investigaron la “inteligencia emocional y estrés laboral entre los empleados del GAD” (p. 2), con una metodología de enfoque cuantitativo correlacional trasversal, con una muestra de 50 participantes. En los resultados de la investigación “la correlación entre la inteligencia emocional y estrés laboral en el análisis global no encontró significancia correlacional. Sin embargo, el análisis específico de variables encontró significancia entre la despersonalización y la autorregulación correlacionadas negativamente, además se encontró una correlación negativa de carácter significativo entre las variables despersonalización y autoconciencia” (Arévalo & León , 2017, pág. 2).

En el mundo laboral en el que vivimos, la demanda a los trabajadores es mucho más frecuente que exigirá un grado de afrontamiento del trabajador. Al estar expuestas ante diferentes estímulos estresores en el ámbito laboral, se vuelven vulnerables al estrés a partir de las exigencias que superan la línea de conocimiento y capacidad preconcebida, de esta forma, conceptualizando al estrés como un fenómeno multidimensional, afectará su bienestar. La inteligencia emocional, a partir de la información preliminar analizada, puede ser una herramienta fundamental que se mantenga como un factor protector y de equilibrio para que el individuo, ante tales exigencias percibidas, responda de manera adecuada; De esta manera la pregunta de investigación que se plantea es:

¿Cuál es la relación entre la inteligencia emocional y el estrés laboral en los colaboradores de una empresa privada de Quito en el año 2024?

V. Metodología

La metodología cuantitativa es un enfoque de investigación que se centra en la recolección y análisis de datos numéricos para identificar patrones, establecer relaciones y probar hipótesis. Este enfoque busca minimizar la subjetividad del investigador, se utilizan instrumentos estandarizados para recolectar datos, lo que garantiza que las mediciones sean consistentes y repetibles, permitiendo que otros investigadores reproduzcan el estudio y verifiquen los resultados.

Instrumentos de investigación

Test de inteligencia emocional, TMMS-24 de Mayer y Salovey

Test de inteligencia emocional, TMMS-24 de Mayer y Salovey es un test diseñado para evaluar la inteligencia emocional a partir de cómo las personas perciben y manejan sus emociones, lo que es fundamental para entender su inteligencia emocional en diversas situaciones, incluida la

laboral. Este instrumento se centra en tres componentes clave de la inteligencia emocional: la atención a las emociones, la claridad emocional y la reparación emocional. (**Anexo A**)

El TMMS-24 de Mayer y Salovey (1990) se divide en tres dimensiones que corresponden a diferentes aspectos de la inteligencia emocional: Atención a las Emociones: Mide el grado en que una persona está consciente de sus emociones y les presta atención; Claridad Emocional: Evalúa la capacidad de una persona para identificar y comprender sus propias emociones; Reparación Emocional: Se refiere a la habilidad para manejar y regular las emociones, especialmente en situaciones de estrés.

Utiliza una escala tipo Likert de 1 a 5, donde los participantes indican su grado de acuerdo con cada afirmación, donde 1 es totalmente en desacuerdo y 5 totalmente de acuerdo.

(Quitana , 2014) menciona que, para evaluar y obtener la puntuación de cada dimensión, hay que sumar los ítems, del 1 al 8 para el factor de atención emocional; del 9 al 16 para obtener el factor de claridad emocional y del 17 al 24 para el factor de reparación emocional. A continuación, se contrastarán los resultados obtenidos:

Atención emocional

Hombre

“Debe mejorar su atención: presta poca atención < 21, adecuada atención 22 a 32, debe mejorar su atención: presta demasiada atención > 33” (Mayer y Salovey, 1990 citado en Quitana , 2014, p. 37).

Mujer

“Debe mejorar su atención: presta poca atención < 24, adecuada atención 25 a 35, debe mejorar su atención: presta demasiada atención >36” (Mayer y Salovey, 1990 citado en Quitana , 2014, p. 37).

Claridad emocional

Hombre

“Debe mejorar su claridad < 25, adecuada claridad 26 a 35, excelente claridad > 36”

(Mayer y Salovey, 1990 citado en Quitana , 2014, p. 38)

Mujer

“Debe mejorar su claridad < 23, adecuada claridad 24 a 34, excelente claridad > 35”

(Mayer y Salovey, 1990 citado en Quitana , 2014, p. 38)

Reparación emocional

Hombre

“Debe mejorar su reparación < 23, adecuada reparación 26 a 35, excelente reparación > 36” (Mayer y Salovey, 1990 citado en Quitana , 2014, p. 38)

Mujer

“Debe mejorar su reparación < 23, adecuada reparación 24 a 34, excelente reparación > 35” (Mayer y Salovey, 1990 citado en Quitana , 2014, p. 38)

Test de Estrés Laboral, Cuestionario de Problemas Psicosomáticos CPP (Hock, 1988, adaptado por García et al., 1993).

El Test de Estrés Laboral de Hock de 12 ítems es una versión más breve del instrumento original, diseñada para medir rápidamente el nivel de estrés laboral que experimentan los empleados. Este cuestionario ayuda a identificar la presencia y la frecuencia de diversos problemas psicosomáticos y emocionales que los individuos pueden experimentar como resultado de tensiones en el entorno laboral (Cerdá, s.f.). **(Anexo A)**

El cuestionario evalúa diferentes dimensiones; la primera son síntomas psicológicos: trata sobre el bienestar de la persona psicológicamente, entre los síntomas tenemos: Imposibilidad de

conciliar el sueño. Sensación de cansancio extremo o agotamiento. La segunda síntomas físicos: son aquellos que se manifiestan a nivel corporal en el individuo como dolor de cabeza o migraña, problemas gastrointestinales, hiperventilación, falta de apetito, inquietud motora (tics nerviosos, parpadeo). Por último, los síntomas comportamentales: afecta la conducta creando trastornos, y también ocurren efectos conductuales como dañar su salud o volverse agresivo, tendencia de comer, beber o fumar más de lo habitual (Yanayaco , 2022, p. 28).

Utiliza una escala tipo Likert, donde los participantes indican la frecuencia de cada síntoma en un rango que puede ir de nunca a siempre, donde 0 mantiene una frecuencia de nunca y 4 siempre (Cerdá, s.f.). Para evaluar y obtener los resultados se suma la frecuencia de cada columna y se identifica lo siguiente:

Puntuación del Test de Estrés Laboral de Hock

“12-24 Sin estrés: no existe síntoma alguno de estrés” (Cuestionario de Problemas Psicossomáticos de Hock, 1988 citado en Jáuregui , 2023, p. 47).

“25-36 Estrés leve: fase de alarma, identificar los factores que le causan estrés” (Cuestionario de Problemas Psicossomáticos de Hock, 1988 citado en Jáuregui , 2023, p. 47).

“37-48 Estrés medio: ubicar y modificar la situación estresante, es probable que se rompa el equilibrio entre lo laboral y lo personal” (Cuestionario de Problemas Psicossomáticos de Hock, 1988 citado en Jáuregui , 2023, p. 47).

“49-60 Estrés alto: fase de agotamiento de recursos fisiológicos con desgaste físico y mental. Puede tener consecuencias en su salud. Consultar orientación psicológica y mantener una red apoyo de personas cercanas (Cuestionario de Problemas Psicossomáticos de Hock, 1988 citado en Jáuregui , 2023, p. 47).

“61-72 Estrés grave: existen consecuencias serias en el estado de salud, es necesario buscar ayuda inmediata” (Cuestionario de Problemas Psicossomáticos de Hock, 1988 citado en Jáuregui , 2023, p. 48)

VI. Preguntas clave

¿Cuál es la relación entre la inteligencia emocional y el estrés laboral en los colaboradores de una empresa privada de Quito en el año 2024?

VII. Organización y procesamiento de la información

Análisis de variables sociodemográficas (Anexo B)

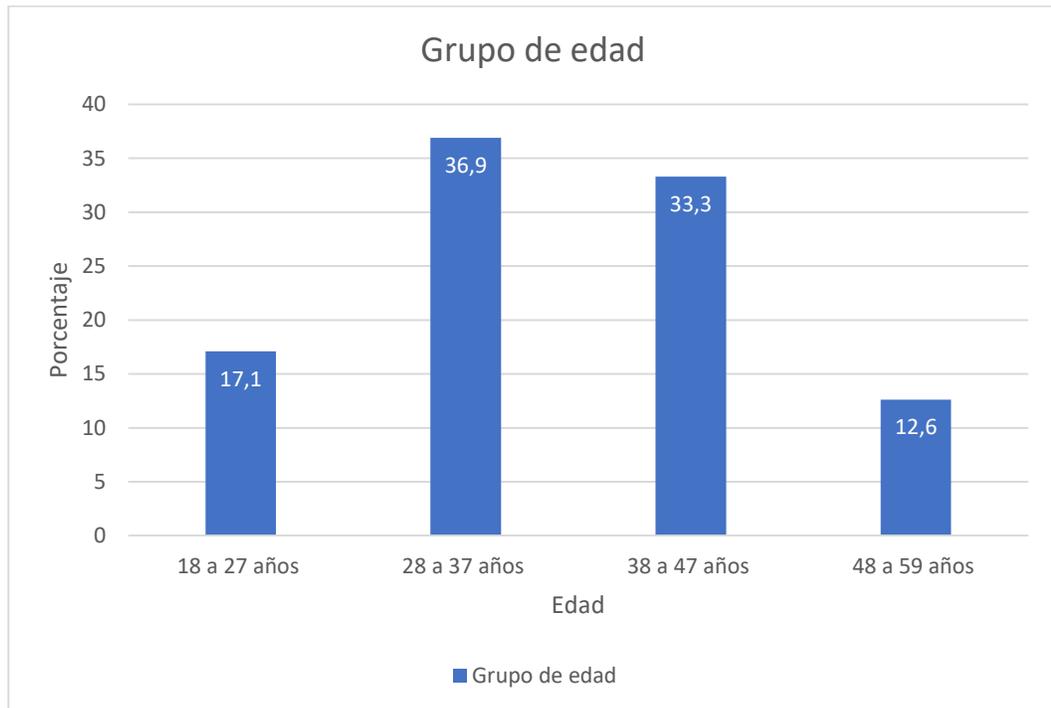
Inicialmente se aplicó un cuestionario como base sociodemográfica

Tabla 3 Grupo de Edad

Edades	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
18 a 27 años	19	17.1	17.1	17.1
28 a 37 años	41	36.9	36.9	54.1
38 a 47 años	37	33.3	33.3	87.4
48 a 59 años	14	12.6	12.6	100.0
Total	111	100.0	100.0	

Fuente: SPSS (Acuña & Salazar, 2025)

Figura 1 Grupo de Edad



Nota: La figura muestra el rango de edad de los colaboradores de la empresa privada de Quito en el año 2024. Fuente: (Acuña & Salazar, 2025).

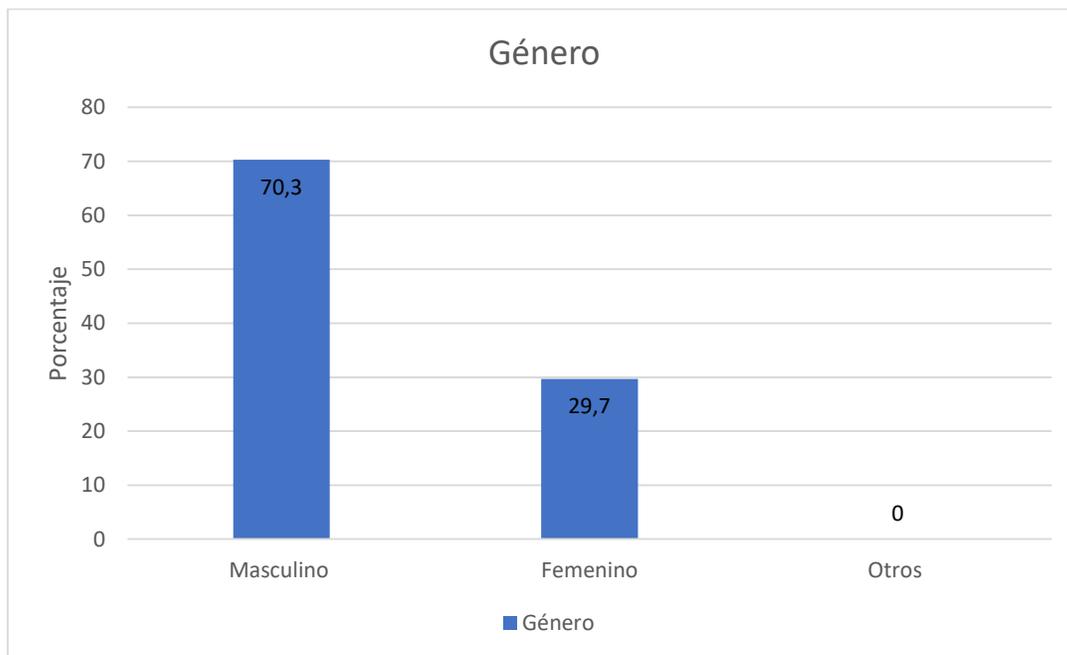
La edad que predomina la muestra está entre 28 a 37 años que representa el 36.9%, en tanto el segundo grupo de edad se encuentra entre 38 a 47 años con el 33.3%, el tercer grupo está en edad entre 18 a 27 años con el 17.1% y finalmente las personas de 48 a 59 años representan el 12.6%.

Tabla 4 Género

Género	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Masculino	78	70.3	70.3	70.3
Femenino	33	29.7	29.7	100.0
Otros	0	0	0	0
Total	111	100.0	100.0	

Fuente: SPSS (Acuña& Salazar, 2025)

Figura 2 Género



Nota: La figura muestra el porcentaje de género de los colaboradores de la empresa privada de Quito en el año 2024. Fuente: (Acuña & Salazar, 2025).

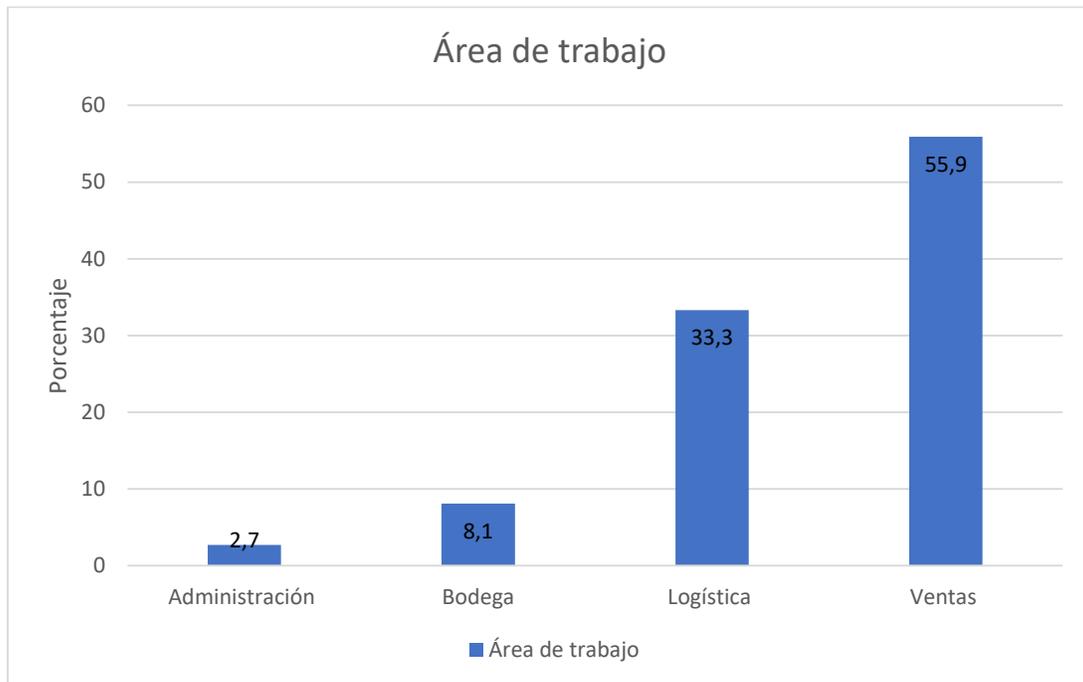
Con respecto al género de los encuestados, el 70.3% son masculinos, mientras el 29.7% representa al género femenino.

Tabla 5 Área de Trabajo

Área de Trabajo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Administración	3	2.7	2.7	2.7
Bodega	9	8.1	8.1	10.8
Logística	37	33.3	33.3	44.1
Ventas	62	55.9	55.9	100.0
Total	111	100.0	100.0	

Fuente: SPSS (Acuña& Salazar, 2025)

Figura 3 Área de trabajo



Nota: La figura muestra el porcentaje de colaboradores en el área de trabajo de la empresa privada de Quito en el año 2024. Fuente: (Acuña & Salazar, 2025).

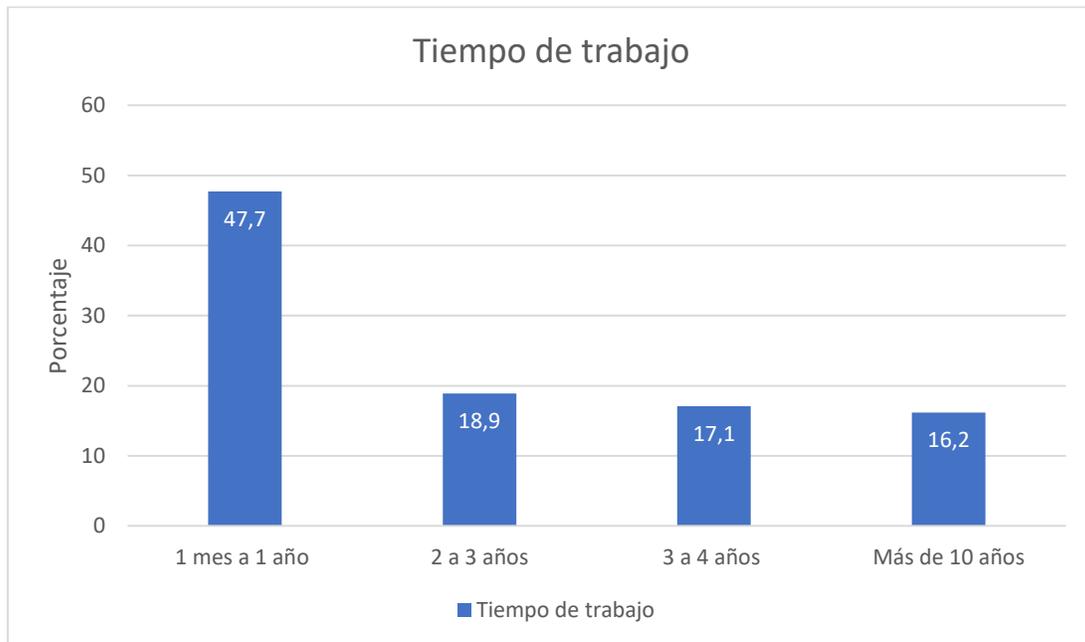
Con respecto al Área de trabajo el mayor número de trabajadores se encuentran en el área de ventas con el 55.9%, mientras que los trabajadores de logística representan el 33.3%, los empleados de bodega con el 8.1%, y con el 2.7% el personal que trabaja en la parte administrativa.

Tabla 6 Tiempo de trabajo

Tiempo de trabajo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
De 0 a 1 año	53	47.7	47.7	47.7
2 a 3 años	21	18.9	18.9	66.7
3 a 4 años	19	17.1	17.1	83.8
más de 10 años	18	16.2	16.2	100.0
Total	111	100.0	100.0	

Fuente: SPSS (Acuña& Salazar, 2025)

Figura 4 **Tiempo de trabajo**



Nota: La figura muestra el porcentaje de tiempo de trabajo de los colaboradores de la empresa privada de Quito en el año 2024. Fuente: (Acuña & Salazar, 2025).

Referente al tiempo de trabajo, el 47.7% de los colaboradores laboran entre un 1 mes a 1 año en la empresa, el 18.9% entre 2 a 3 años, 17.1% entre 3 a 4 años y 16.2% laboran más de 10 años.

Análisis de variables de investigación

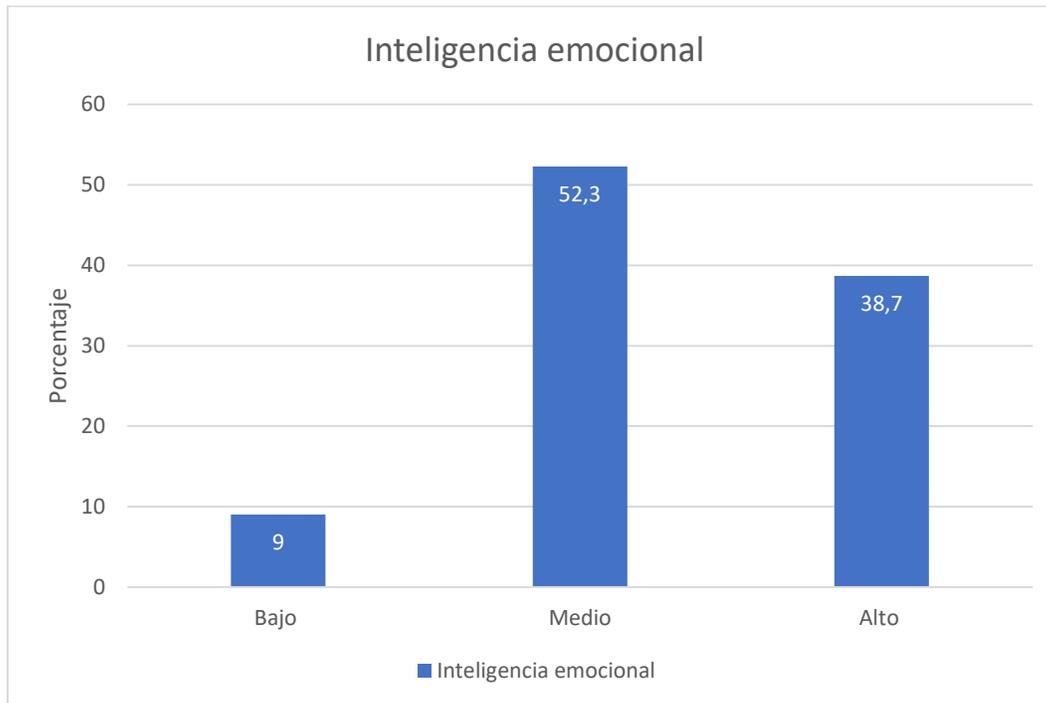
Test de Inteligencia

Tabla 7 Inteligencia emocional

Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	10	9.0	9.0	9.0
Medio	58	52.3	52.3	61.3
Alto	43	38.7	38.7	100.0
Total	111	100.0	100.0	

Fuente: SPSS (Acuña& Salazar, 2025)

Figura 5 Inteligencia Emocional



Nota: La figura muestra el índice general de la inteligencia emocional de los colaboradores de la empresa privada de Quito en el año 2024. Fuente: (Acuña & Salazar, 2025).

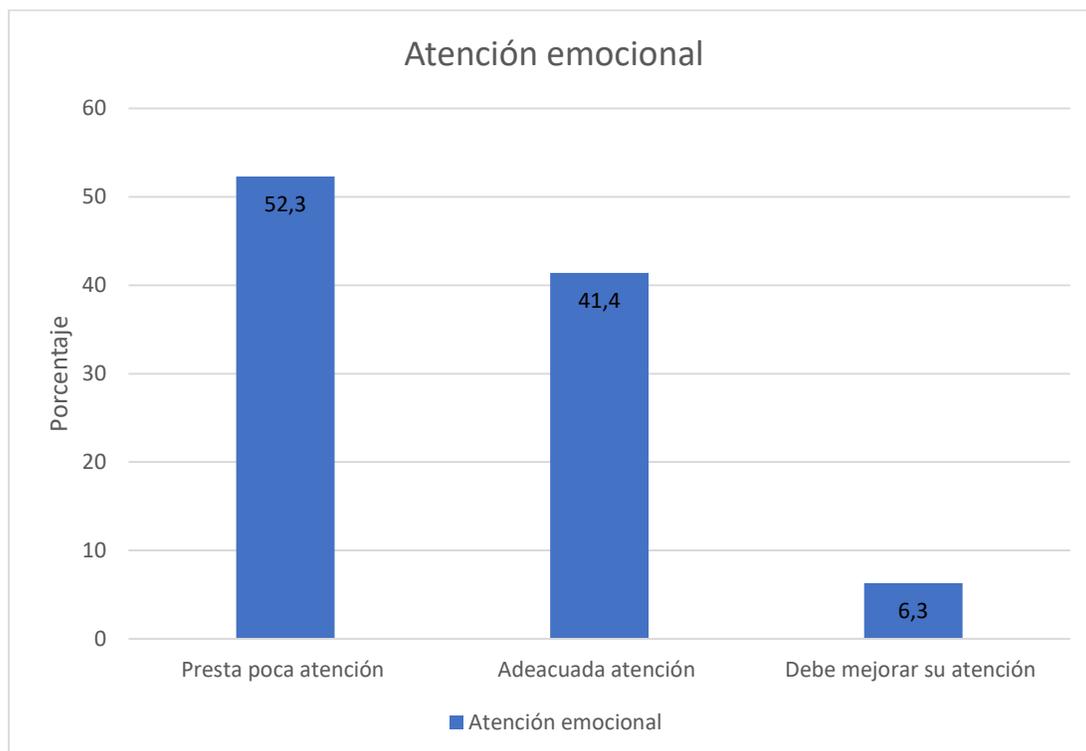
En base a los resultados obtenidos se identifica que 52.3% de los trabajadores tienen media inteligencia emocional, el 38.7% tienen alta inteligencia emocional y el 9% de los trabajadores poseen baja inteligencia emocional.

Tabla 8 Atención emocional

Dimensión	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Debe mejorar su atención presta poca atención	58	52.3	52.3	52.3
Adecuada atención	46	41.4	41.4	93.7
Debe mejorar su atención presta demasiada atención	7	6.3	6.3	100.0
Total	111	100.0	100.0	

Fuente: SPSS (Acuña& Salazar, 2025)

Tabla 9 Atención emocional



Nota: La figura muestra la dimensión de atención emocional de los colaboradores de la empresa privada de Quito en el año 2024. Fuente: (Acuña & Salazar, 2025).

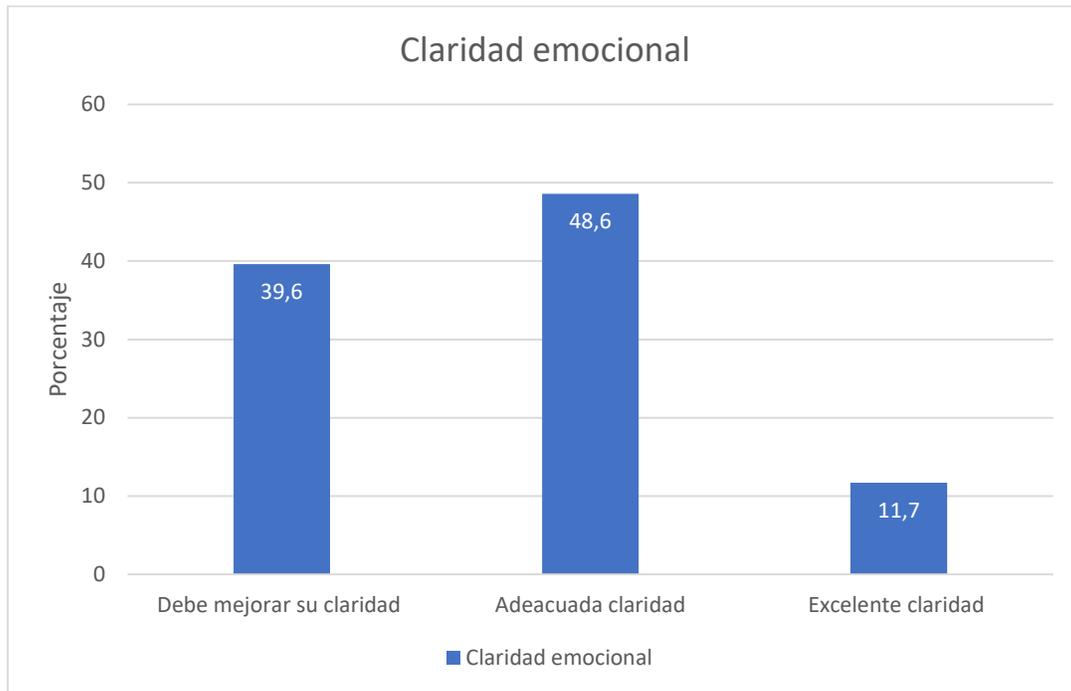
La Atención emocional indica que el 52.3% presta poca atención, con el 41.4% identifica a los empleados que tienen una adecuada atención, y solo el 6.3% presta demasiada atención.

Tabla 10 Claridad emocional

Dimensión	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Debe mejorar su claridad	44	39.6	39.6	39.6
Adecuada claridad	54	48.6	48.6	88.3
Excelente claridad	13	11.7	11.7	100.0
Total	111	100.0	100.0	

Fuente: SPSS (Acuña& Salazar, 2025)

Figura 6 Claridad emocional



Nota: La figura muestra la dimensión de claridad emocional de los colaboradores de la empresa privada de Quito en el año 2024. Fuente: (Acuña & Salazar, 2025).

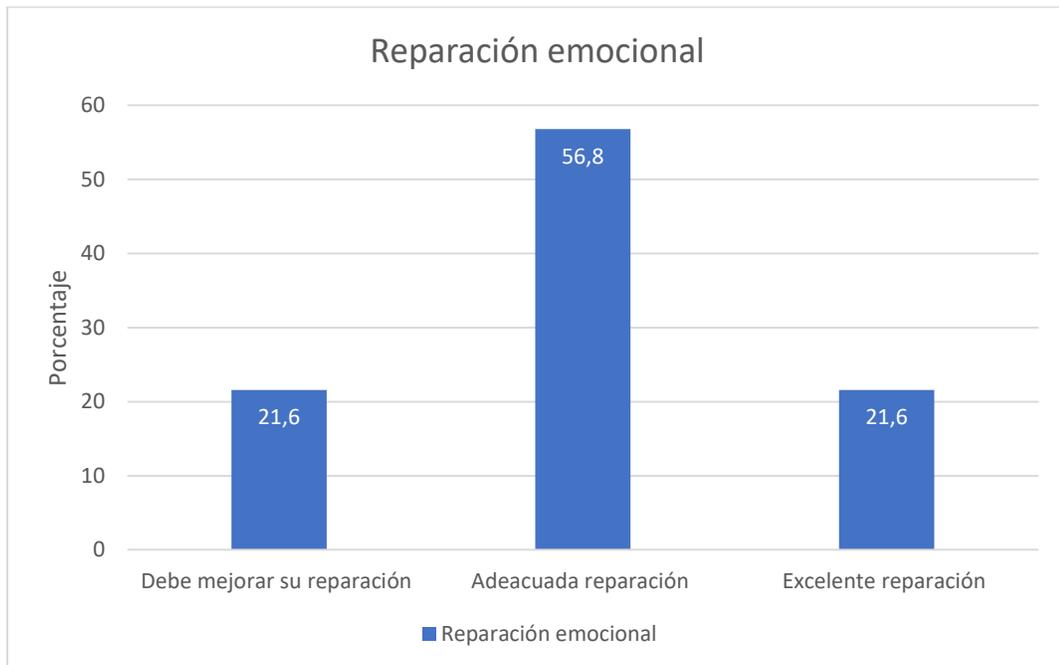
La dimensión de Claridad Emocional identifica que el 48.6% tiene una adecuada claridad, el 39.6% debe mejorar su claridad y el 11.7% tiene una excelente claridad.

Tabla 11 Reparación emocional

Dimensión	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Debe mejorar su reparación	24	21.6	21.6	21.6
Adecuada reparación	63	56.8	56.8	78.4
Excelente reparación	24	21.6	21.6	100.0
Total	111	100.0	100.0	

Fuente: SPSS (Acuña & Salazar, 2025)

Figura 7 Reparación emocional



Nota: La figura muestra la dimensión de reparación emocional de los colaboradores de la empresa privada de Quito en el año 2024. Fuente: (Acuña & Salazar, 2025).

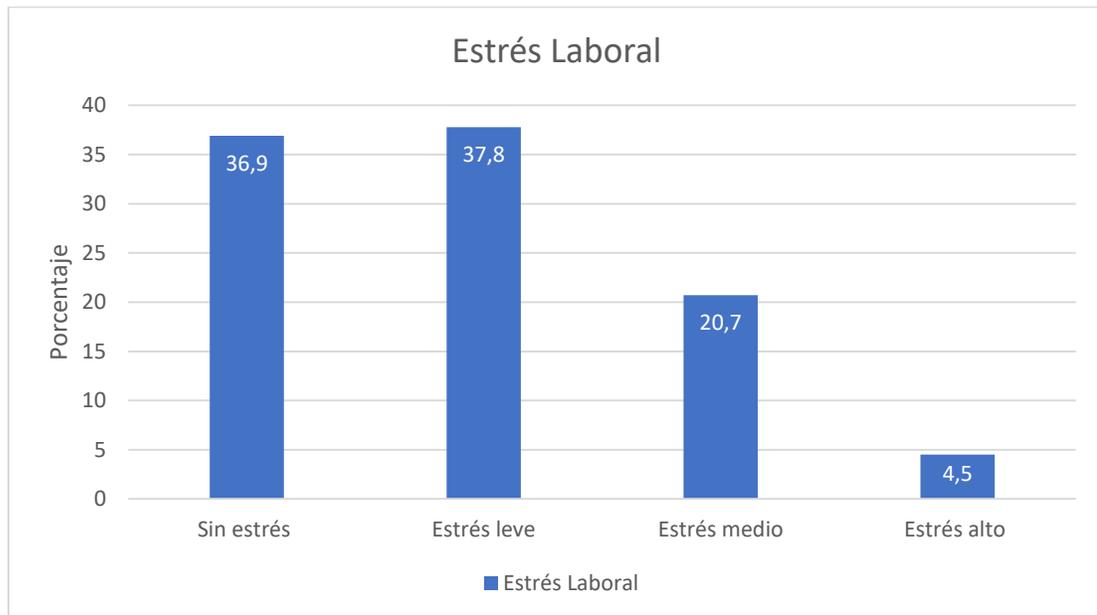
La dimensión reparación emocional identifica el 56.8% tiene una adecuada reparación, el 21.6% deben mejorar su reparación y el otro 21.6% tiene una excelente reparación.

Tabla 12 Estrés Laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Sin Estrés	41	36.9	36.9	36.9
	Estrés leve	42	37.8	37.8	74.8
	Estrés medio	23	20.7	20.7	95.5
	Estrés alto	5	4.5	4.5	100.0
	Total	111	100.0	100.0	

Fuente: SPSS (Acuña& Salazar, 2025)

Figura 8 Estrés laboral



Nota: La figura muestra el índice de estrés laboral los colaboradores de la empresa privada de Quito en el año 2024. Fuente: (Acuña & Salazar, 2025).

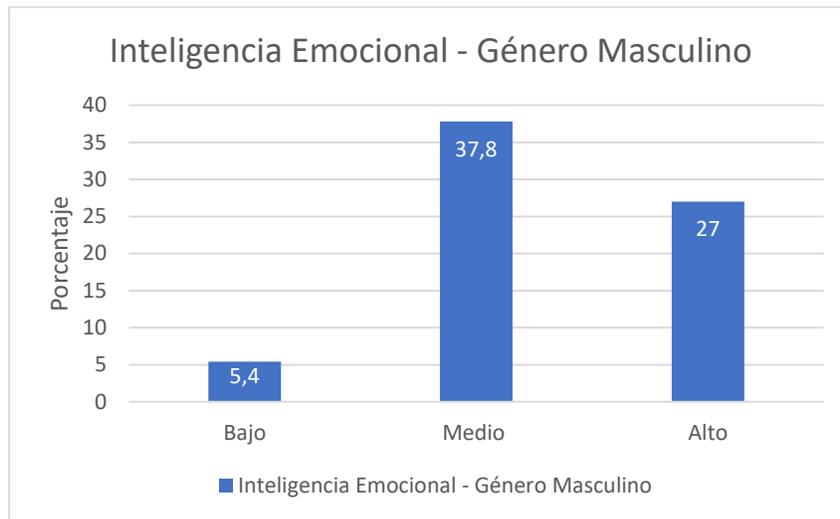
Con respecto al estrés laboral se identifica que el 37.8% de los trabajadores poseen estrés leve, el 36.9% de los trabajadores se encuentran sin estrés, mientras que el 20.7% tienen estrés medio y el 4.5% de los trabajadores tienen estrés alto.

Tabla 13 Inteligencia Emocional – Género Masculino

		Inteligencia Emocional			Total
		Bajo	Medio	Alto	
Género	Masculino	6	42	30	78
	Femenino	4	16	13	33
Total		10	58	43	111

Fuente: SPSS (Acuña& Salazar, 2025)

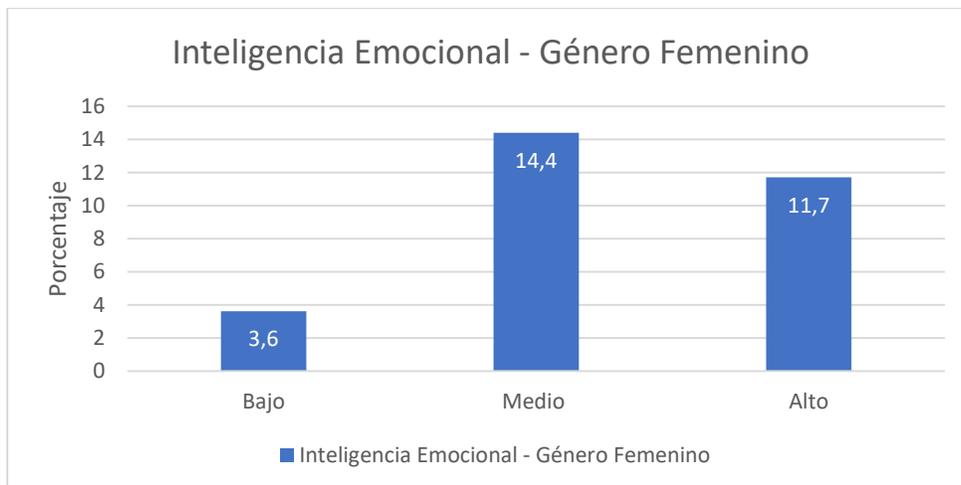
Figura 9 Inteligencia emocional – Género masculino



Nota: La figura muestra los resultados de la inteligencia emocional en el género masculino laboral los colaboradores de la empresa privada de Quito en el año 2024. Fuente: (Acuña & Salazar, 2025).

Con respecto a la inteligencia emocional en el género masculino el 37.8% tiene nivel medio, el 27.0% tiene un nivel alto y el 5.4% tiene bajo nivel de inteligencia emocional.

Figura 10 Inteligencia emocional – Género masculino



Nota: La figura muestra los resultados de la inteligencia emocional en el género femenino de los colaboradores de una empresa privada de Quito en el año 2024. Fuente: (Acuña & Salazar, 2025).

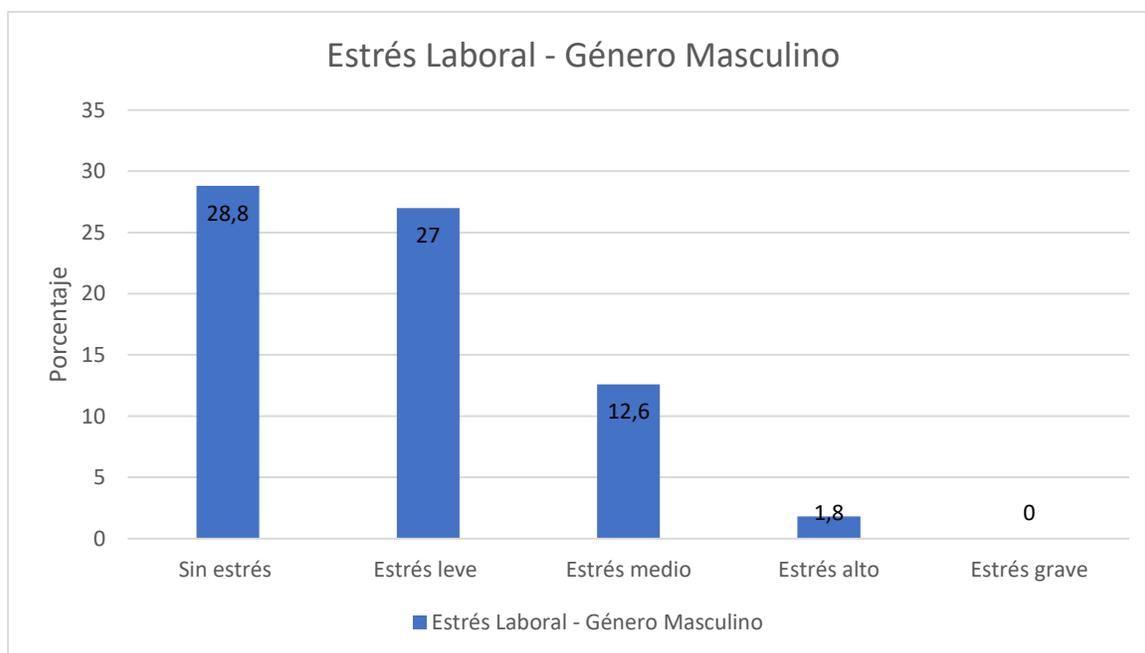
Con respecto a la inteligencia emocional en el género femenino el 14.4% tiene nivel medio, el 11.7% tiene un nivel alto y el 3.6% tiene bajo nivel de inteligencia emocional.

Tabla 14 Estrés Laboral – Género Masculino

		Estrés laboral				
Sexo		Sin Estrés	Estrés leve	Estrés medio	Estrés alto	Estrés grave
Masculino		32	30	14	2	0
Femenino		9	12	9	3	0

Fuente: SPSS (Acuña & Salazar, 2025)

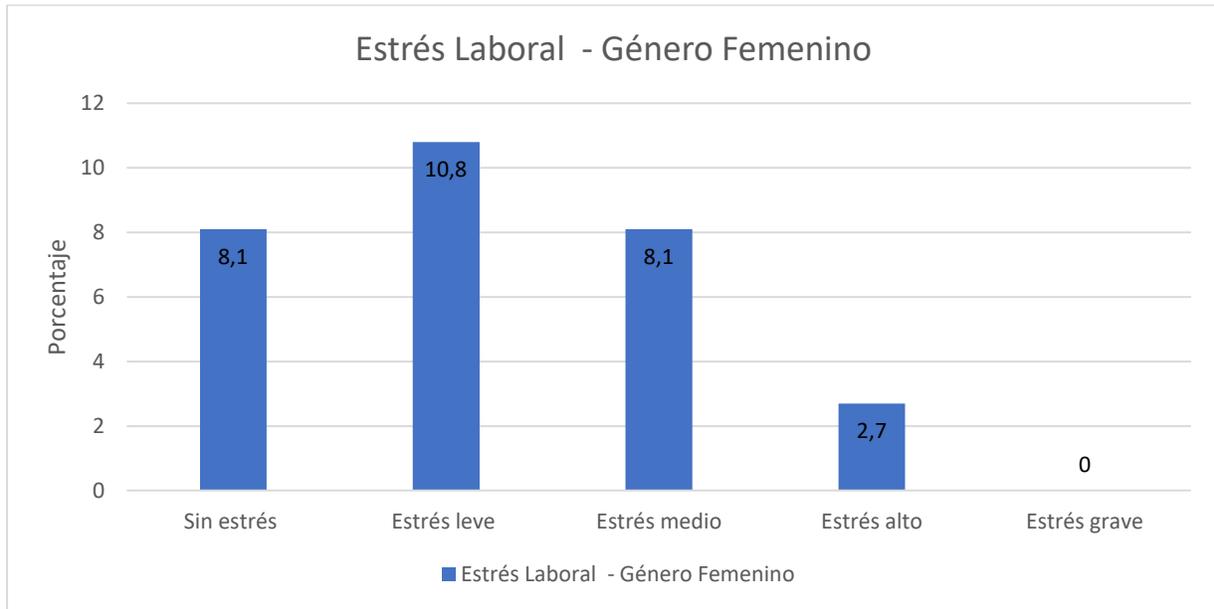
Figura 11 Estrés laboral – Género masculino



Nota: La figura muestra los resultados del estrés laboral en el género masculino de los colaboradores de la empresa privada de Quito en el año 2024. Fuente: (Acuña & Salazar, 2025).

Con respecto al estrés laboral en el género masculino el 28.8% se encuentra sin estrés, 27.0% tiene estrés leve, el 12.6% se encuentra con estrés medio y el 1.8% tiene estrés alto.

Figura 12 Estrés laboral - Género



Nota: La figura muestra los resultados de estrés laboral en el género femenino de los colaboradores de una empresa privada de Quito en el año 2024. Fuente: (Acuña & Salazar, 2025).

Con respecto al estrés laboral en el género femenino el 10.8 se encuentra con estrés leve, el 8.1% se encuentra sin estrés, el otro 8.1% tiene estrés medio y el 2.7% tiene estrés alto.

Análisis inferencial de los resultados

Verificación del supuesto de Distribución normal de los datos

Para verificar la normalidad de los datos de la muestra se aplicó la Prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov debido al tamaño de la muestra que es mayor que 50 y con el resultado obtenido se realizó la relación entre las variables.

Tabla 15 Prueba de normalidad (Kolmogorov-Smirnov)

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	Gl	Sig.
Presto mucha atención a los sentimientos.	.193	111	.000
Normalmente me preocupo mucho por lo que siento.	.165	111	.000

Normalmente dedico tiempo a pensar en mis emociones.	.203	111	.000
Pienso que merece la pena prestar atención a mis emociones y estado de ánimo.	.168	111	.000
Dejo que mis sentimientos afecten a mis pensamientos.	.275	111	.000
Pienso en mi estado de ánimo constantemente	.216	111	.000
A menudo pienso en mis sentimientos.	.244	111	.000
Presto mucha atención a cómo me siento.	.213	111	.000
Tengo claros mis sentimientos.	.191	111	.000
Frecuentemente puedo definir mis sentimientos.	.203	111	.000
Casi siempre sé cómo me siento.	.186	111	.000
Normalmente conozco mis sentimientos sobre las personas.	.169	111	.000
A menudo me doy cuenta de mis sentimientos en diferentes situaciones.	.179	111	.000
Siempre puedo decir cómo me siento.	.163	111	.000
A veces puedo decir cuáles son mis emociones.	.185	111	.000
Puedo llegar a comprender mis sentimientos.	.209	111	.000
Aunque a veces me siento triste, suelo tener una visión optimista.	.190	111	.000
Aunque me sienta mal, procuro pensar en cosas agradables.	.186	111	.000
Cuando estoy triste, pienso en todos los placeres de la vida.	.193	111	.000
Intento tener pensamientos positivos aunque me sienta mal.	.196	111	.000
Si doy demasiadas vueltas a las cosas complicándolas, trato de calmarme.	.204	111	.000
Me preocupo por tener un buen estado de ánimo.	.208	111	.000
Tengo mucha energía cuando me siento feliz.	.309	111	.000
Cuando estoy enfadado intento cambiar mi estado de ánimo.	.206	111	.000
Imposibilidad de conciliar el sueño.	.168	111	.000
Jaqueca y dolores de cabeza.	.225	111	.000
Indigestión y molestias estomacales.	.175	111	.000
Sensación de cansancio extremo o agotamiento	.173	111	.000
Tendencia a comer, beber o fumar más de lo habitual.	.235	111	.000
Disminución de interés sexual.	.266	111	.000
Respiración entrecortada o sensación de ahogo.	.277	111	.000
Disminución de apetito.	.267	111	.000

Temblores musculares (por ejemplo, tics nerviosos o parpadeos)	.188	111	.000
Pinchazos o sensaciones dolorosas en las distintas partes del cuerpo.	.224	111	.000
Tentaciones fuertes de no levantarse por la mañana.	.198	111	.000
Tendencias a sudar o palpitaciones.	.213	111	.000

Fuente: SPSS (Acuña& Salazar, 2025)

En cuanto a la prueba de normalidad sobre la distribución de los datos se encontró una significancia estadística (p) menor que el valor teórico 0.05 en relación a las variables de las dimensiones. En consecuencia, los datos no siguen una distribución normal. Por lo tanto, con estos resultados para el análisis inferencial se utilizó la prueba de significancia estadística no paramétrica que se basa en el coeficiente de correlación de Rho Serman (tabla 10).

Prueba de Hipótesis

Con la prueba no paramétrica de Rho de Serman se determina el grado de correlación existente entre las variables.

Planteamiento de Hipótesis.

Ho: No existe una correlación estadísticamente significativa entre estrés laboral e inteligencia emocional.

Ha: Existe una correlación estadísticamente significativa entre estrés laboral e inteligencia emocional

Nivel de confianza:99%

R (coeficiente de correlación) = -1 0 1

Decisión: Sig. (bilateral) < 0.05 Rechazo la Hipótesis Nula

Tabla 18

Correlación entre Estrés laboral e Inteligencia Emocional

			Inteligencia Emocional	Estrés laboral
Rho de Spearman	Inteligencia Emocional	Coeficiente de correlación	1.000	-.256**
		Sig. (bilateral)	.	.007
		N	111	111
	Estrés laboral	Coeficiente de correlación	-.256**	1.000
		Sig. (bilateral)	.007	.
		N	111	111

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: SPSS (Acuña& Salazar, 2025)

Como el valor de Significación bilateral es (p) 0.07 es mayor a 0,05, se afirma con el 99% de confianza que existe correlación significativa negativa baja entre la inteligencia emocional y estrés laboral.

VIII. Análisis de la información

Proceso de obtención de datos

El proceso inicia a través de la solicitud de la carta emitida por la universidad, la cual fue autorizada por la misma y por la tutora. La carta fue entregada al Jefe de Gestión Humana de la empresa para su respectiva revisión.

Cuando se obtuvo una respuesta favorable, en conjunto con el Jefe de Gestión Humana se mantuvo una comunicación abierta para organizar y planificar la fecha de aplicación de los reactivos.

Al momento de aplicar los reactivos se procedió a explicar a los colaboradores en qué consistía el tema de investigación, el consentimiento informado (**Anexo C**), se solventaron dudas

y comenzó la aplicación de los reactivos por medio digital. Después de la aplicación del reactivo, se dio paso al análisis estadístico para la obtención de los resultados.

Proceso de obtención de datos

Los resultados fueron procesados y analizados en el SPSS, ingresando la información extraída de la base de datos de Excel obtenida de Google Forms.

Para verificar los niveles de validez y fiabilidad del EI TMMS-24, se utilizó el Alfa de Combrach, para la obtención de resultados que satisfagan los objetivos planteados, con el siguiente resultado:

Tabla 16 Estadísticas de fiabilidad Inteligencia Emocional

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.932	24

Fuente: SPSS (Acuña& Salazar, 2025)

El resultado obtenido del primer cuestionario es de 0,932 lo que demuestra la homogeneidad de las 24 preguntas, además de la fiabilidad del instrumento a ser utilizado en la investigación, para la realización de la toma de información a la muestra seleccionada.

El Test de Estrés Laboral de Hock es un instrumento validado y ampliamente utilizado en la investigación del estrés en el trabajo, por tal motivo se verificará la fiabilidad de este instrumento a través de la prueba de Alfa de Cronbach, con el siguiente resultado:

Tabla 17 Estadísticas de fiabilidad Estrés laboral

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.893	12

Fuente: SPSS (Acuña& Salazar, 2025)

El resultado obtenido del segundo cuestionario es de 0,893 lo que demuestra la homogeneidad de las preguntas, además de la fiabilidad del instrumento a ser utilizado en la investigación, para la realización de la toma de información a la muestra seleccionada. Su aplicación permitirá identificar el grado de estrés de los colaboradores y los factores específicos de ese estrés, lo que es fundamental para desarrollar intervenciones efectivas que mejoren el bienestar y la productividad en el entorno laboral. Además, al correlacionar los resultados con la inteligencia emocional.

El análisis estadístico se realizó en tres etapas. En primer lugar, se realizó un análisis descriptivo a través de la frecuencia de los datos, posteriormente se combinó variables (tablas de contingencia) para obtener información sobre las variables que intervienen en los objetivos planteados, y luego se utilizó la estadística inferencial, teniendo en cuenta la distribución de datos en función del ajuste de normalidad, recurriendo a la prueba de significancia estadística de Kolmogorov-Smirnov (mayor 50).

Finalmente, se midió la correlación entre las variables mediante la prueba de Rho Sperman. La prueba de hipótesis mostró un nivel de significancia de $p < 0.05$ y $p > 0.05$. La versión del programa SPSS que se utilizó para el procesamiento de datos es la versión 24 compatible con Windows.

IX. Justificación

En el contexto laboral actual, la inteligencia emocional se ha consolidado como un factor crucial en el éxito organizacional. Saber reconocer, entender y gestionar las propias emociones, así como las de los demás, influye directamente en el ambiente de trabajo y en el desempeño individual y colectivo. Al mismo tiempo, el estrés laboral es una realidad que afecta a numerosos empleados, con repercusiones significativas en su bienestar y productividad. Por lo tanto, analizar la relación entre la inteligencia emocional y el estrés laboral en una empresa privada de Quito en 2024 es fundamental para entender la alta prevalencia del estrés laboral en entornos corporativos, destacando la necesidad de abordar este problema de manera proactiva en la realidad ecuatoriana.

Según estudios previos, el estrés puede generar efectos negativos no solo en el bienestar físico y psicológico de los colaboradores, sino también en el rendimiento organizacional. La identificación de las fuentes de estrés y su relación con factores psicológicos, como la inteligencia emocional, es esencial para comprender cómo la inteligencia emocional puede moderar o mitigar el impacto del estrés en el trabajo si se convierte en un aspecto. Además, la cultura organizacional de una empresa juega un papel vital en el bienestar de sus colaboradores. En un entorno donde se promueve la inteligencia emocional, es probable que los empleados se sientan más apoyados y comprendidos, lo que podría traducirse en menores niveles de estrés. Este análisis puede ofrecer información valiosa sobre cómo las empresas pueden implementar programas.

En el contexto específico de Quito en 2024, es relevante considerar las particularidades socioeconómicas y culturales que pueden influir en la percepción del estrés y la inteligencia emocional. La situación económica, las dinámicas laborales y los cambios en el mercado pueden generar tensiones específicas que afectan a los empleados. Por lo tanto, un estudio contextualizado

permitirá no solo identificar las tendencias generales, sino también adaptarlas a la realidad local, ofreciendo recomendaciones que se alineen con las necesidades de los trabajadores.

X. Caracterización de los beneficiarios

La investigación fue realizada en una empresa privada de Quito, enfocada a la distribución de productos de consumo masivo, actualmente cuenta con 120 empleados en nómina.

La muestra fue aproximadamente de 111 colaboradores, que permitió obtener resultados significativos y representativos, utilizando un muestreo no probabilístico a conveniencia, para asegurar que todos los colaboradores estén disponibles y dispuestos en participar.

El levantamiento de la información, pretendió analizar la relación entre la inteligencia emocional y el estrés laboral evidenciado en los colaboradores de la empresa mencionada anteriormente. Cabe recalcar que para la aplicación de reactivos se cumplieron con los parámetros éticos que corresponden tal como es el consentimiento informado, participación voluntaria y anonimato.

Criterios de Inclusión

Colaboradores Activos: Deben ser empleados actuales de la empresa, con un contrato de trabajo vigente al momento de la recolección de datos.

Antigüedad: Deben tener al menos un mes de antigüedad en la empresa para garantizar que tengan experiencia suficiente en el ambiente laboral y en la cultura organizacional.

Disponibilidad para participar: Deben estar dispuestos a participar en el estudio y proporcionar su consentimiento informado.

Edad: Se incluirán colaboradores mayores de 18 años, para asegurar la capacidad legal para otorgar consentimiento. (**Anexo C**)

Criterios de Exclusión

Empleados recién contratados: Se excluirán aquellos colaboradores que estén recién contratados que tengan menos de un mes dentro de la empresa, ya que su experiencia laboral puede no reflejar el estrés laboral y la inteligencia emocional en condiciones normales.

Colaboradores con licencia médica o vacaciones: Se excluirán a aquellos que se encuentren en licencia médica, maternidad o de vacaciones durante el período de recolección de datos, ya que su ausencia podría afectar la validez de las respuestas sobre el entorno laboral.

Participación en programas de capacitación: Se excluirán colaboradores que estén actualmente en programas intensivos de capacitación en inteligencia emocional o gestión del estrés, ya que esto podría influir en sus niveles reportados de estrés laboral y habilidades emocionales.

Justificación de la muestra seleccionada

Estos criterios buscan asegurar que la muestra seleccionada represente adecuadamente a los colaboradores de la empresa y que los datos obtenidos reflejen la realidad del entorno laboral. Al establecer criterios claros de inclusión y exclusión, se busca aumentar la validez y fiabilidad de los resultados del estudio.

XI. Interpretación

La inteligencia emocional y el estrés laboral, conlleva una amplia investigación racional y empírica, por lo cual, en este análisis, la interpretación detallada se abordará de manera minuciosa desde la revisión teórica expuesta con anterioridad, esclareciendo las dudas asociadas al tema para dar respuesta a los objetivos tanto el general como los específicos y permitirá validar los límites y los alcances de la investigación.

Análisis de las variables sociodemográficas

De manera cuantitativa los resultados obtenidos en la (Tabla 7) dentro de la ficha sociodemográfica, se observa que el grupo de **edad** que predomina en la muestra está entre 28 a 37 años que representa el 36.9%, mientras, segundo grupo de edad se encuentra entre 38 a 47 años con el 33.3%, el tercer grupo representativo está en edad entre 18 a 27 años con el 17.1% y finalmente las personas de 48 a 59 años representan el 12.6%. Se puede evidenciar que las personas de 28 a 37 años conforman la mayoría de la población en la muestra analizada.

Con respecto a la variable **género** en la (Tabla 8), el 70.3% son masculinos, mientras el 29.7% representa al género femenino. En este estudio el género masculino predomina en la empresa sobre el femenino.

Con respecto al **área de trabajo** (Tabla 9) el mayor número de trabajadores se encuentran en el área de ventas con el 55.9%, mientras que los trabajadores de logística representan el 33.3%, los empleados de bodega con el 8.1%, y con el 2.7% el personal que trabaja en la parte administrativa. Se puede inferir que la fuerza de trabajo se encuentra en el área de ventas con el 55.9%, demostrando ser la principal actividad de la empresa para conseguir ingresos. El resultado del 2.7% del personal administrativo, es relativamente bajo frente al personal de las demás áreas, y probablemente, desarrolle niveles de estrés laboral. Gabel , Peralta , Paiva , & Aguirre (2012) Mencionan en “Estrés laboral y Niveles de cargo” aquellas personas que trabajan en alta dirección y áreas de apoyo son más vulnerables a tensión personal que quienes se encuentran en áreas operativas, puesto que, asumen importantes responsabilidades, desempeñan varias funciones y lideran equipos de trabajos numerosos, siendo propensos a afectaciones negativas. Tras el planteamiento de los autores se puede considerar que el personal administrativo podría generar un posible índice elevado de estrés laboral, debido a la responsabilidad del cargo y al número inferior

de trabajadores en esta área.

Referente al **tiempo de trabajo** (Tabla 10), el 47.7% de los colaboradores laboran entre un 1 mes a 1 año en la empresa, el 18.9% entre 2 a 3 años, 17.1% entre 3 a 4 años y 16.2% laboran más de 10 años. La muestra representativa con respecto a esta dimensión es el 47.7% de los colaboradores que laboran entre 1 mes y 1 año en la empresa, Gabel , Peralta , Paiva , & Aguirre (2012) en “Tiempo en la organización, posición y estrés laboral, mencionan que en la fase inicial las expectativas del trabajador pueden no coincidir con la realidad de su trabajo, lo que ocasiona estrés laboral” (p. 279). El hecho de que los colaboradores tengan un corto período de tiempo en su lugar de trabajo, ante exigencia de la demanda laboral, si esta sobrepasa la capacidad de respuesta, podría generar estrés laboral en el trabajador.

Análisis de las variables de investigación

En base a los resultados obtenidos de los reactivos aplicados en **Inteligencia Emocional** (Tabla 11), se identifica que 52.3% de los trabajadores tienen una inteligencia emocional en el rango medio, el 38.7% tienen alta inteligencia emocional y el 9% de los trabajadores poseen baja inteligencia emocional. La muestra representativa del 52.3% indica que los colaboradores cuentan con una inteligencia emocional media pues en sus dimensiones: atención emocional prepondera el 52.3% con presta poco atención; claridad emocional el 48.6 % con adecuada claridad y reparación emocional con el 56.8% con adecuada reparación emocional. Lo que demuestra que en su gran mayoría el personal de la empresa cuenta con las capacidades para identificar y comprender sus propias emociones y con las habilidades necesarias para manejar y regular las emociones, especialmente en situaciones de estrés. (Mayer y Salovey, 1993 citado en Quitana, 2014).

Con respecto al **estrés laboral** (Tabla 15) se identifica que el 37.8% de los trabajadores poseen estrés leve, el 36.9% de los trabajadores se encuentran sin estrés, mientras que el 20.7%

tienen estrés medio y el 4.5% de los trabajadores tienen estrés alto. El 37.8% de la muestra representativa de la población posee estrés leve, lo que indica que probablemente se encuentran en la fase de reacción de alarma, como menciona Selye en su teoría del Síndrome General de la Adaptación, esta fase se caracteriza por ser inmediata a la percepción del estímulo estresante, preparando al organismo para la reacción automática de respuesta y la acción (Regueiro , s.f.).

Aunque existe un 36.9% de colaboradores que se encuentran sin estrés, cabe recalcar que el Test de Hock mide el estrés laboral desde los problemas psicosomáticos, esto no quiere decir que los trabajadores no experimenten ningún tipo de estrés en su vida, más bien considerando la Teoría de Selye en los tipos de estrés (eustrés y distrés), nos menciona que las personas siempre experimentarían algún tipo de estrés, lo que concuerda con Gallego , Gil , & Sepúlveda (2018) el estrés es inevitable, pues son las respuestas contantes a la adaptación del cuerpo ante el entono o demanda que se presente, por lo tanto el estrés no es malo sirve para adaptarse al medio y sobrevivir (p.31).

Con respecto a la **inteligencia emocional en el género masculino** (Tabla 16) el 37.8% tiene nivel medio, el 27.0% tiene un nivel alto y el 5.4% tiene bajo nivel de inteligencia emocional. En cuanto a la **inteligencia emocional en el género femenino** (Tabla 16) el 14.4% tiene nivel medio, el 11.7% tiene un nivel alto y el 3.6% tiene bajo nivel de inteligencia emocional.

Con respecto al **estrés laboral en el género masculino** (Tabla 17) el 28.8% se encuentra sin estrés, el 27.0% tiene estrés leve, el 12.6% se encuentra con estrés medio y el 1.8% tiene estrés alto. Con respecto al **estrés laboral en el género femenino** (Tabla 17) el 10.8 se encuentra con estrés leve, el 8.1% se encuentra sin estrés, el otro 8.1% tiene estrés medio y el 2.7% tiene estrés alto.

La muestra representativa de inteligencia emocional en cuanto al generó masculino posee

un nivel medio con el 37.8% mientras que el género femenino con 14.4% también posee el mismo nivel medio de inteligencia emocional. Para el estrés laboral en el género masculino en una muestra representativa mantiene un 28.8% se encuentra sin estrés, en cuanto al género femenino un 10.8% posee estrés leve. Estas cifras revelan que a pesar de que ambos géneros poseen el mismo nivel de inteligencia emocional (nivel medio), el género masculino no posee estrés laboral, mientras que el género femenino posee estrés laboral en nivel leve. En cuanto al análisis del estrés laboral, estos resultados coinciden con la investigación de Tumbaco y Celi (2021) que arrojaron datos estadísticos obtenidos de una muestra conformada por el personal sanitario de servicio de emergencia del hospital IESS, donde las mujeres se encontraban dentro de la categoría de personas con estrés alto en comparación con los hombres (p.42).

Así mismo en un estudio realizado por Ramos y Jordao (2014) en la que comparaba entre géneros al estrés laboral, tuvieron como resultados que las mujeres experimentan mayor número de factores estresantes que los hombres, debido a las propias exigencias y demandas que imponen sobre sí (p.7).

Esta diferencia al parecer no se debe a un factor de casualidad o una investigación en la que el género masculino predomine sobre el femenino, sino que ya se ha venido estudiado este fenómeno por parte de la OIT (2016) “aunque los hombres y las mujeres informan niveles similares de estrés, es más probable que las mujeres informen de síntomas físicos y emocionales y de que sus niveles de estrés estén aumentando” (p.10), esto no lleva a considerar la importancia de la diferenciación de género masculino y femenino en la gestión del estrés.

Según Organización Internacional del Trabajo (2016) El estrés en el género femenino puede estar arraigado a los contextos culturales, donde las mujeres asumen la responsabilidad de las tareas del hogar que nos son retribuidas económicamente como limpiar, cocinar, el cuidado

infantil, etc. Como resultado las mujeres enfrentan doble carga al tratar de equilibrar sus responsabilidades familiares y profesionales, asumiendo distintos roles a la vez.

La correlación entre Inteligencia Emocional y estrés laboral (Tabla 18) como el valor de Significación bilateral es (p) 0.07 es mayor a 0,05, se afirma con el 99% de confianza que existe correlación significativa negativa baja entre la inteligencia emocional y estrés laboral. Los resultados de esta investigación concuerdan con Galindo (2018) quien investigó la inteligencia emocional y estrés laboral en trabajadores de una empresa textil, los resultados obtenidos de la investigación lograron determinar que el estrés laboral tuvo una relación estadísticamente significativa y negativa, lo cual indica que los trabajadores que presentan altos índices de estrés laboral son más propensos a desarrollar en menor grado su inteligencia emocional.

XII. Principales logros del aprendizaje

Esta investigación nos permitió entender cómo las competencias emocionales influyen en la forma en que los empleados manejan el estrés laboral. Se observó que las personas con una mayor percepción emocional y habilidades de regulación emocional mostraron una mejor capacidad para enfrentar situaciones de estrés. Esto demuestra que el desarrollo de la inteligencia emocional es clave no solo para gestión emocional a nivel personal, sino también para la adaptación a los retos que surgen en el ámbito laboral.

La formación fue fundamental para entender las dinámicas de cómo el estrés en el entorno laboral impacta en el bienestar psicológico y en el desempeño de los colaboradores. Las teorías y modelos sobre inteligencia emocional y estrés nos proporcionaron un marco teórico para estudiar desde un enfoque cognitivo – conductual y para abordar el análisis del tema.

Fue una experiencia positiva, la colaboración de los participantes, quienes mostraron interés y disposición para el análisis de investigación dentro entorno laboral. Además, el uso de

herramientas como cuestionarios estandarizados permitió obtener datos objetivos que enriquecieron el análisis. Un desafío importante fue que algunos empleados tenían un conocimiento limitado sobre inteligencia emocional, lo que dificultó la comprensión completa de los conceptos utilizados en el estudio.

El enfoque cognitivo conductual nos permitió comprender la manera en la que influye el entorno laboral en el individuo y la reacción de este frente al estímulo determinado. Así mismo, a través del enfoque, se comprende al estrés como resultado de la interacción del individuo con el entorno laboral, atenuando el apareamiento de síntomas psicósomáticos y la inteligencia emocional como moderadora del estrés.

Implementaríamos más herramientas de apoyo como entrevistas cualitativas o grupos focales para comprender más a fondo las percepciones de los empleados respecto al estrés laboral y su relación con las competencias emocionales.

XIII. Conclusiones y recomendaciones

Conclusiones

Al examinar los datos rescatados sobre la inteligencia emocional y el estrés laboral se arroja las siguientes conclusiones.

1. El análisis de relación entre inteligencia emocional y estrés laboral en esta investigación arrojó una correlación significativa negativa baja entre la inteligencia emocional y estrés laboral, en otras palabras, la inteligencia emocional influye de manera inversa frente al estrés laboral, pero no de forma determinante ya que pueden existir otros agentes estresores.

2. El nivel de Inteligencia Emocional de los colaboradores de una empresa privada de Quito pondera un nivel medio, destacando en las dimensiones de claridad y reparación emocional lo que permite que los trabajadores cuenten con las capacidades para identificar y comprender sus propias emociones y con las habilidades necesarias para manejar y regular las emociones, especialmente en situaciones de estrés, A pesar de ello, existe un mínimo porcentaje de colaboradores que poseen inteligencia emocional baja, probablemente, pueden mantenerse en un margen de vulnerabilidad frente a estímulos estresores.

3. Los colaboradores de la empresa presentaron niveles de estrés laboral leve, lo que se relaciona de forma significativamente con la inteligencia emocional, la cual podría actuar como un factor protector hacia el estrés laboral. Sin embargo, los resultados arrojaron que existe un índice de trabajadores que presentan estrés alto, probablemente los mismos que mantienen una inteligencia emocional baja, lo que puede ser ocasionado por la incapacidad de encontrar un equilibrio entre las demandas laborales y sus capacidades. Al mantener estos índices de estrés alto los colaboradores a corto plazo podrían generar repercusiones en su bienestar lo que en un futuro podría manifestar en síntomas psicosomáticos y problemas que afecten su salud.

4. La relación entre inteligencia emocional y estrés laboral no son los mismo para el género masculino como para el femenino. A pesar de que ambos géneros mantienen el mismo nivel de inteligencia emocional (nivel medio), en comparación con los niveles de estrés laboral el género masculino se encuentra sin estrés, mientras que el femenino posee un estrés leve. Las consideraciones que se han tomado como referencia tras el análisis riguroso de la revisión teórica empleada en esta investigación, para poder explicar este

fenómeno que se replicó en estudios anteriores a este, es que las mujeres a través de los contextos culturales y sociales cumplen con varios roles de responsabilidad a la vez, soportando la doble carga a nivel profesional y familiar.

Recomendaciones

1- Se recomienda que en estudios posteriores se evalúe las mismas variables, pero con diferentes instrumentos y tamaños muestrales, dentro del área laboral, para verificar si hay alguna variación o semejanza en los resultados obtenidos, que podrían revelar nueva información de interés.

2- Fomentar programas de desarrollo sobre la inteligencia emocional a nivel organizacional y una comunicación abierta bidireccional de escucha activa y empática a través de reuniones regulares donde los colaboradores puedan expresar su perspectiva del ámbito laboral.

3- Concientizar a través de talleres los agentes estresores, identificando y evaluando el ámbito laboral de forma periódica, haciendo énfasis en la sobrecarga laboral, generando mayor concientización sobre las habilidades y aptitudes del colaborador frente al cargo laboral.

4- Se recomienda que en futuras investigaciones se profundice la comparación de género sobre el estrés laboral, los resultados podrían revelar nueva información de interés.

XIV. Referencias bibliográficas:

REFERENCIAS

- Arévalo , P., & León , T. (2017). *Inteligencia emocional y estrés laboral entre los empleados de GAD del Cantón Chordeleg* . [Tesis de pregrado, Universidad de Cuenca]. Repositorio Ucuena: <https://rest-dspace.ucuenca.edu.ec/server/api/core/bitstreams/2b6235d6-932d-486a-abaa-6ac90f75c196/content>
- Ato, M., López , J. J., & Benavente , A. (2013). Un sistema de clasificación de los diseños de investigación en Psicología. *ResearchGate*, 29(3), 1038-1059.
- Barrio , J., García , M., & Arce, A. (2006). El estrés como respuesta. *Redalyc*(1), 37-48. <https://www.redalyc.org/pdf/3498/349832311003.pdf>
- Berrío , N., & Mazo , R. (2011). Estrés Académico. *Revista de Psicología de Universidad de Antioquia* , 3(2), 1-18. <https://pepsic.bvsalud.org/pdf/rpsua/v3n2/v3n2a6.pdf>
- Biedma , J. (2021). Inteligencia emocional: influencia en la gestión de los recursos humanos en las organizaciones. *Revista GEON*, 8(1), 1-19. <https://revistageon.unillanos.edu.co/article/view/272>
- Buitrago, L., Barrera , M., Plazas , L., & Chaparro , C. (2021). Estrés laboral: una revisión de las principales causas consecuencias y estrategias de prevención. *Investigación en salud, Universidad de Boyacá (ISUB)*, 131-146. <https://revistasdigitales.uniboyaca.edu.co/index.php/rs/article/view/553/628>
- Calderon, S. (2022). *Propuesta de mindfulness basada en el modelo cognitivo conductual para mejorar la inteligencia emocional en estudiantes de una universidad privada de Trujillo*. [Tesis profesional, Universidad Privada del Norte]. Repositorio Institucional UPN: <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/31018/Tesis.pdf?sequence=1&isAl>

[lowed=y](#)

Camargo, B. (s.f.). Estrés, síndrome general de adaptación o reacción general de alarma. *Revista médica Científica*, 17(2), 78-86.

https://conductitlan.org.mx/06_psicologiaclinica/PISCOLOGIA%20CLINICA/ESTR%C3%89S/estres_2.pdf

Carmona , P., Vargas , J., & Rosas , R. (2015). Influencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral. *Sapienza Organizacional*, 2(3), 53-68.

<https://www.redalyc.org/pdf/5530/553056601004.pdf>

Catillo , G., & Males , A. (2022). *Inteligencia emocional y estrés laboral en profesionales de la salud. Hospital San Luis de Otavalo, 2022*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Chimborazo]. Repositorio UNACH:

<http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/10225/1/Castillo%20Ruiz%2C%20G%20y%20Males%20Alajo%2C%20A%20%282022%29%20Inteligencia%20emocional%20y%20estr%C3%A9s%20laboral%20en%20profesionales%20de%20la%20salud.%20Hospital%20San%20Luis%20de%20Otavalo%2C2022>.

Cerdá, M. (s.f.). *Valoración de los síntomas psicosomáticos relacionados con el estrés en las academias de formación vial de la provincia Alicante* . [Tesis de grado, Universidad de Alicante]. Repositorio UA:

https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/67449/1/Valoracion_de_los_sintomas_psicosomaticos_rel_CERDA_BANON_MARIA_SALUD.pdf

Cordero , A. (2015). *Estrés laboral, fuentes de estrés e inteligencia emocional en los trabajadores del Centro de Urgencias y Emergencias 112 de Extremadura* . [Tesis doctoral, Universidad de Extremadura]. Repositorio UNEX:

https://dehesa.unex.es:8443/bitstream/10662/3270/1/TDUEX_2015_Cordero_Magan.pdf

Función Pública Gobierno de Colombia . (s.f.). *El estrés laboral* .

<https://www1.funcionpublica.gov.co/preguntas-frecuentes/->

[/asset_publisher/sqxafjubsrEu/content/el-estres-](#)

[laboral/28585938?_com_liferay_asset_publisher_web_portlet_AssetPublisherPortlet_IN](#)

[STANCE_sqxafjubsrEu_assetEntryId=28747616&redirect=https%3A%2F%2Fwww](#)

Gabel , R., Peralta , V., Paiva , R., & Aguirre , H. (2012). Estrés laboral: relaciones con inteligencia emocional, factores demográficos y ocupacionales. *Revista Venezolana de Gerencia*, 1(58), 271-290.

<https://repositorio.esan.edu.pe/server/api/core/bitstreams/24f8b9c6-5e2d-4743-95f0->

[4345b4a88abc/content](#)

Galindo , I. (2018). *Inteligencia emocional y estrés laboral en trabajadores de una empresa textil en Atlacomulco* . [Tesis de grado, Universidad Autónoma de México]. Repositorio UAEMEX:

<http://ri.uaemex.mx/bitstream/handle/20.500.11799/99597/INTELIGENCIA%20EMOCIONAL%20Y%20ESTR%20LABORAL%20EN%20TRABAJADORES%20DE%20UNA%20EMPRESA%20TEXTIL%20EN%20ATLACOMULCO.pdf?sequence=1>

[&isAllowed=y](#)

[&isAllowed=y](#)

Gallego , Y., Gil , S., & Sepúlveda, M. (2018). *Revisión teórica de esutrés y distrés definidos como reacción hacia los factores de riesgos psicosociales y su relación con las estrategias de afrontamiento*. [Tesis de postgrado, Universidad CES]. REDICES:

<https://repository.ces.edu.co/bitstream/handle/10946/4229/Revisi%20te%20b>

[3rica%20de%20eustr%20y%20distr%20definidos%20como%20reacc](#)

[i%c3%b3n%20hacia%20los%20factores%20de%20riesgo%20psicosocial%20y%20su%20relaci%c3%b3n%20con%20las%20es](#)

Gil , P. (2010). Situación actual y perspectiva de un futuro en el estudio del estrés laboral: la psicología de la salud ocupacional. *Dossier*, 68-83.

<https://www.informaciopsicologica.info/revista/article/view/102/86>

Idrogo, H. (2020). *Relación de la inteligencia emocional y el estrés laboral en los trabajadores de la I.E.P Peruano Canadiense, Chiclayo 2018*. [Tesis de pregrado, Universidad Católica Santo Tribio de Mgrovejo]. Tesis USAT :

https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/2962/1/TL_IdrogoGuevaraHeliana.pdf

Mendoza , G. (2020). *Inteligencia emocional y estrés laboral de los trbajadores de una empres industrial de Lima, 2020*. [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV:

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/56893/Mendoza_LGM-SD.pdf?sequence=1

Molero , C., Saiz , E., & Esteban , C. (1998). Revisión historica del concepto de Inteligencia: una aproximación a la Inteligencia Emocional. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 30(1), 11-30. Revista Latinoamerica de Psicología:

<https://www.redalyc.org/pdf/805/80530101.pdf>

Naranjo , M. (2009). Una revisión teórico sobre el estrés y algunos aspectos relevantes de éste en el ámbito eductivo. 33(2), 171-190. <https://www.redalyc.org/pdf/440/44012058011.pdf>

Organización Internacional del Trabajo . (2016). *Estrés en el trabajo - Un reto colectivo* .

<https://webapps.ilo.org/public/libdoc/ilo/2016/490658.pdf>

Organización Internacional del Trabajo. (2016). *Estrés laboral. Pulicacines OIT*. PsicoUNED .

- (2022). *El estrés* . <https://psicouned.com/apuntes/psicopatologia/estres/>
- Quitana , Y. (2014). *Relación entre inteligencia emocional y asertividad en un grupo de colaboradores de industrias ópticas en la zona 1 de la ciudad capital de Guatemala*. [Tesis de pregrado, Universidad Rafael Landívar]. CRAI LANDÍVAR:
<http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2014/05/43/Cabrera-Yemney.pdf>
- Ramos , V., & Jordao, F. (2014). Género y estrés laboral: semejanzas y diferencias de acuerdo a Factores de riesgo y mecanismos de coping. *Revista psicología*, 14(2), 218-229.
<https://pepsic.bvsalud.org/pdf/rpot/v14n2/v14n2a08.pdf>
- Real Academia Española [RAE]. (2025). *Inteligencia Emocional* .
<https://dle.rae.es/inteligencia?m=form#FOtNCN5>
- Regueiro , A. (s.f.). *Conceptos básicos: ¿Qué es el estrés y como nos afecta?*. Servicio de Atención Psicológica de la Universidad de Málaga .
<https://www.uma.es/media/files/tallerestr%C3%A9s.pdf>
- Rincón , J. (2019). *Relación de respuestas psicosomáticas y emocionales con los niveles de estrés laboral en funcionarios públicos: Un estudio transversal en el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar Regional Antioquia en el año 2019*. [Tesis de maestría, Universidad de San Buenaventura Colombia]. Biblioteca digital USB:
<https://bibliotecadigital.usb.edu.co/server/api/core/bitstreams/ae073a50-7abf-4848-a254-45dde8d20f1e/content>
- Román , C., & Hernández , Y. (2011). El estrés académico: Una revisión crítica del concepto desde las ciencias de la educación. *Revista Electrónica de Psicología Iztacala*, 4(2), 1-14.
<https://www.revistas.unam.mx/index.php/repi/article/view/26023/24499>
- Sánchez , J. M. (2010). Estrés laboral. *Hidrógenesis*, 8(2), 55-63.

<https://www.binasss.sa.cr/opac-ms/media/digitales/Estr%C3%A9s%20laboral.pdf>

Sierra , J., Ortega , V., & Zubeidat , I. (2003). Ansiedad, angustia y estrés: tres coceptos a diferenciar. *Malestar e subjetividade*, 3(1), 10-59.

<https://www.redalyc.org/pdf/271/27130102.pdf>

Slipak, O. (1991). Historia y concepto del estrés. *Revista Argentina de Clínica Neuropsiquiátrica*, 3(1), 355-360. https://alcmeon.com.ar/1/3/a03_08.htm

Tumbaco , G., & Celi , J. A. (2021). *Impacto del COVID 19 en el estrés laboral del personal sanitario del servicio de emergencia del Hospital IESS Portoviejo en el periodo de junio del 2020 a mayo del 2021*. [Tesis de postgrado, maestría o doctoral, Pontificia Universidad Católica del Ecuador].

Tumbaico , C. (2024). *Inteligencia emocional y la relación en los procesos de aprendizaje en los estudiantes universitarios* . [Tesis de pregrado, Universidad Politécnica Salesiana]. Repositorio UPS.

Vidal , V. (2019). *El estrés laboral análisis y prevención* (1 ed.). Zaragoza . <https://elibro-net.ecups.idm.oclc.org/es/ereader/bibliotecaups/113362?page=>

Yanayaco , S. (2022). *El estrés laboral y su relación con la ansiedad del enfermo en la Unidad de Cuidados Intensivos COVID del Hospital de Huariaca, Pasco - 2022*. [Tesis de grado, Universidad Norbert Wiener]. Respositorio UWIENER: <https://repositorio.uwiener.edu.pe/server/api/core/bitstreams/6eead862-1db0-4ff3-99ec-095afccc6eeb/content>

XV. Anexos

Anexo A Test de inteligencia emocional, TMMS-24 de Mayer y Salovey y Test de Estrés Laboral, Cuestionario de Problemas Psicosomáticos CPP de Hock

Enlace: <https://forms.gle/JRNQLdtcfDp7ZW6K6>

Anexo B Ficha sociodemográfica

Ficha sociodemográfica

Edad:

Género:

- Femenino
- Masculino
- Otros

Área de trabajo:

- Administración
- Bodega
- Logística
- Ventas

Tiempo de trabajo:

Nota: Si usted tiene menos de un mes laborando en la empresa, marque el casillero correspondiente y finalice el cuestionario. Agradecemos su participación y colaboración.

- Menos de 1 mes
- 1 mes
- 2 – 12 meses
- 2 – 3 años
- 4 – 5 años

Anexo C Consentimiento informado

Consentimiento Informado

Título de la Investigación:

Análisis de la relación entre la inteligencia emocional y estrés laboral en los colaboradores de una empresa privada de Quito en el año 2024.

Objetivo del estudio:

El objetivo principal de este estudio es analizar cómo la inteligencia emocional se relaciona con los niveles de estrés laboral en los colaboradores de una empresa privada en Quito, con esta investigación, se busca comprender de mejor manera como las habilidades emocionales pueden influir en la capacidad de los empleados para manejar el estrés en su entorno laboral y así contribuir a la mejora de su bienestar y rendimiento.

Procedimiento:

Su participación consistirá en la aplicación de dos instrumentos de evaluación de forma virtual a través de la plataforma Google Forms: el Test de Inteligencia Emocional TMMS-24 de Mayer y Salovey, y el Test de Estrés Laboral de Hock. Estos test están diseñados para medir la inteligencia emocional y el estrés que experimenta en el entorno laboral. Los resultados permitirán analizar cómo estas dos variables influyen en su desempeño.

Anonimato y Confidencialidad:

Toda la información recopilada será tratada de manera confidencial y anónima. Los datos se almacenarán de forma segura y se utilizarán únicamente para fines de investigación, solo el equipo responsable tendrá acceso a ella.

Riesgos y beneficios:

Participar en esta investigación contribuirá al conocimiento sobre cómo la inteligencia emocional influye en el manejo del estrés laboral, y la información recopilada podría ser utilizada para contribuir a la mejora del bienestar y rendimiento de los colaboradores en su lugar de trabajo. Aunque la información recabada será valiosa y los cuestionarios han sido diseñados para ser seguros y respetuosos, algunos de los ítems de los test podrían evocar o recordar situaciones difíciles. Es importante recordar que puede decidir retirarse de la investigación en cualquier momento, ya que su participación es completamente voluntaria.

Datos de los Investigadores

- Nombre: Acuña Montero Evelyn Melissa
- Número de teléfono: 0983003041

- Nombre: Salazar Pusda Santiago Israel
- Número de teléfono: 0987673302

Declaración de consentimiento:

He leído y comprendido la información proporcionada sobre esta investigación. He tenido la oportunidad de realizar preguntas y todas han sido completamente aclaradas. Comprendo que mi participación es voluntaria y que puedo retirarme en cualquier momento sin repercusiones.

Por lo tanto, otorgo mi consentimiento libre y voluntario para participar en este estudio.

- Si acepto
- No acepto