



---

**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**

**ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

**INTELIGENCIA EMOCIONAL Y ESTRÉS LABORAL  
EN EFECTIVOS POLICIALES DE LA COMISARÍA DE  
HUAYCÁN - ATE, 2020.**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADA EN PSICOLOGÍA**

**AUTOR**

**MALDONADO IDONE, ROSA MARIA  
ORCID: 0000-0002-8022-7947**

**ASESOR**

**FLORES POVES, JAIME LUIS  
ORCID: 0000-0003-1276-1563**

**CHIMBOTE – PERÚ**

**2022**

## **Equipo de trabajo**

### **Autor**

Maldonado Idone, Rosa María

ORCID: 0000-0002-8022-7947

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Estudiante de Pregrado, Chimbote,  
Perú

### **Asesor**

Jaime Luis, Flores Poves

ORCID: 0000-0003-1276-1563

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias de la Salud,  
Escuela Profesional de Psicología, Chimbote, Perú

### **Jurado**

Millones Alba, Erica Lucy

ORCID: 0000-0002-3999-5987

Velásquez Temoche, Susana Carolina

ORCID: 0000-0003-3061-812X

Abad Núñez, Celia Margarita

ORCID: 0000-0002-8605-7344

**Jurado evaluador de tesis**

Dra. Millones Alba, Erica Lucy

**Presidente**

Mgr. Velásquez Temoche, Susana Carolina

**Miembro**

Mgr. Abad Núñez, Celia Margarita

**Miembro**

Mgr. Flores Poves, Jaime Luis

**Asesor**

## Resumen

La presente investigación titulada “Inteligencia emocional y estrés laboral en efectivos policiales de la Comisaría de Huaycán - Ate, 2020”, se realizó con el objetivo de determinar la relación entre inteligencia emocional y estrés laboral en efectivos policiales de la Comisaria de Huaycán - Ate, 2020. El estudio es de tipo cuantitativo, de nivel correlacional y el diseño de la investigación fue no experimental y transeccional. La población estuvo conformada por 54 efectivos policiales de la Comisaria de Huaycán, Ate, 2020. Para la recolección de datos se utilizaron dos instrumentos: el Inventario de Inteligencia Emocional de Bar-On (ICE) y el Cuestionario de Estrés Laboral OIT-OMS. El análisis y procesamiento de datos se realizaron con los programas Microsoft Excel 2010 y SPSS 25, con los cuales se realizaron tablas y gráficos. Se obtuvo como resultado mediante Rho de Spearman  $\rho = ,696$ . Esto denota que no existe correlación entre las variables de estudio, en comparación al grado de significación estadística  $p < 0,05$ ; por consiguiente, se concluyó que no existe relación entre inteligencia emocional y estrés laboral en los efectivos policiales de la Comisaría de Huaycán - Ate, esto demuestra que las variables estudiadas no se vinculan en su relación de mutua dependencia, lo que significa que la presencia o ausencia de inteligencia emocional no se asocia con el estrés laboral en los efectivos policiales.

*Palabras clave:* efectivos policiales, estrés laboral, inteligencia emocional

### **Abstract**

The present investigation entitled "Emotional intelligence and work stress in police officers of the Huaycán - Ate Police Station, 2020", was carried out with the objective of determining the relationship between emotional intelligence and work stress in police officers of the Huaycán - Ate Police Station, 2020. The study is quantitative, correlational level and the research design was non-experimental and transectional. The population consisted of 54 police officers from the Huaycán Police Station, Ate, 2020. Two instruments were used for data collection: the Bar-On Emotional Intelligence Inventory (ICE) and the ILO-WHO Occupational Stress Questionnaire. Data analysis and processing were performed with Microsoft Excel 2010 and SPSS 25 programs, with which tables and graphs were made. The result was obtained using Spearman's Rho  $\rho = .696$ . This denotes that there is no correlation between the study variables, compared to the degree of statistical significance  $p < 0.05$ ; Therefore, it was concluded that there is no relationship between emotional intelligence and work stress in the police officers of the Huaycán - Ate Police Station, this shows that the variables studied are not linked in their relationship of mutual dependence, which means that the presence or The absence of emotional intelligence is not associated with work stress in police officers.

*Keywords:* police officers., work stress, emotional intelligence

## Contenido

Equipo de trabajo	2
Jurado evaluador de tesis	3
Resumen	4
Abstract	5
Índice de Figuras	9
Introducción	10
1. Revisión de la literatura	14
1.1 Antecedentes	14
1.2 Bases teóricas de la investigación	20
1.2.1 Inteligencia emocional	20
1.2.2 Estrés laboral	27
2 Hipótesis	36
3 Método	36
3.1 Tipo de investigación	36
3.2 Nivel de investigación	36
3.3 Diseño de investigación	37
3.4 El universo, población y muestra	37

3.5	Operacionalización de variables	38
3.6	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	39
3.6.1	Técnicas	39
4.4.2	Instrumentos	39
3.7	Plan de Análisis	39
3.8	Principios Éticos	40
4	Resultados	42
5	Discusión	45
6.	Conclusiones	49
7.	Recomendaciones	50
	Referencias	51
	Apéndice A. Instrumentos de evaluación	57
	Apéndice B. Consentimiento informado	63
	Apéndice C. Cronograma de actividades	64
	Apéndice D. Presupuesto	65
	Apéndice E. Ficha técnica de los instrumentos de evaluación	66
	Apéndice F. Matriz de consistencia	74

**Índice de Tablas**

Tabla 1:.....	38
Tabla 2:.....	42
Tabla 3:.....	43
Tabla 4:.....	44
Tabla 5:.....	74



**Índice de Figuras**

Figura 1: .....	43
Figura 2: .....	44

## Introducción

Actualmente, la información del estrés laboral es de mucha relevancia en los procesos de producción de una empresa, además, el ritmo de trabajo ha ido incrementándose, ya que con un número menor de trabajadores tienen que alcanzarse mejores resultados. Por ello se desencadena el sobrecargo de responsabilidades de cada colaborador y esto conlleva a un nivel de estrés elevado al no abastecerse para poder cumplir con el resultado que la empresa u organización espera de cada colaborador. El estrés laboral que sufren día a día los trabajadores es un problema social y de salud pública, porque llega a afianzarse sobre todo en la carga de funciones y la insatisfacción que ellos sienten al realizar sus labores, esto puede desencadenar en un problema o una dificultad para las empresas. El acoso y la intimidación laboral son un tema común en empresas, son personas de cargos superiores que manipulan o chantajean a los trabajadores creando en ellos un ambiente de miedo y por consiguiente una baja en su estado de productividad.

Según la Organización Mundial de la Salud - OMS (2019) refiere que son múltiples las causas que intervienen sobre la vitalidad psíquica de los colaboradores de las distintas empresas. A través de las estructuras deficientes en las empresas sobre el diálogo y diligencias, las aportaciones con límites en la toma de decisiones y la labor con horas poco adaptables con sus trabajadores. El miedo y el hostigamiento son causas consecutivas del estrés vinculándolo con las labores y distintas dificultades de salud mental. El medio laboral en el cual la toma de decisión rápida y vital es un punto en contra de los operarios de primera participación en urgencias, consigo llevando un gran obstáculo específico.

Adicionalmente, la Organización Mundial de la Salud- OMS (2018) también mencionó que para fomentar la salud mental se necesita en gran tamaño de tácticas intersectoriales. La idea más precisa de promover la salud mental son las intervenciones en

todas las áreas. Una en específica es en el área de empresas (un claro ejemplo, son los programas de prevención del estrés). La salud mental sobre el estrés laboral, se ha visto como el resultado de la interacción entre las demandas en el trabajo y el control sobre ellas. La salud mental puesto sobre un programa preventivo busca el bienestar del trabajador y la optimización de la empresa ante sus metas internas.

Según un estudio epidemiológico llevado a cabo a partir del año 2005 en el Instituto Especializado de Salud Mental (IESM) “Honorio Delgado - Hideyo Noguchi”, del Ministerio de Salud (2005) el 25,9% de la población adulta de Lima Metropolitana sufre de niveles altos de estrés en el trabajo, a la vez que en las ciudades de Ayacucho, Cajamarca y Huaraz este porcentaje se eleva a 33,9%. En estas regiones este trastorno afecta más a las mujeres que a los varones. Este estudio también informa que el 38% de los adultos limeños afirma padecer de poco estrés laboral, mientras que el 36,1% de los encuestados afirmó tener regular estrés ocupacional, afectando así la productividad de los trabajadores dentro de las empresas a las que prestan servicios.

Por otro lado, según la última investigación realizada por la empresa Regus (2012) el 33% de los peruanos afirman que sus niveles de estrés han aumentado, mientras que el 49% afirman que mantienen el mismo nivel de estrés. El 61 % de los encuestados afirma que el factor que más influye en el aumento de los niveles de estrés es el trabajo.

A nivel local, en la Comisaría de Huaycán del distrito de Ate, se ha podido observar que el estrés laboral se viene presentando de una forma gradual, por lo cual 54 efectivos policiales indican que presentan tal problema, esto debido a que el personal policial en actividad se somete a múltiples riesgos por la intervención diaria que vienen realizando y a una excesiva exigencia emocional, esto resalta la necesidad del personal de tener un adecuado manejo de emociones que les permita cumplir con las labores asignadas a su profesión y

poder actuar con eficacia. Por consiguiente, se espera que esta investigación promueva la ayuda para la solución de la problemática estrés laboral, ya que ellos están expuestos durante la mayor parte de sus horas de trabajo a interactuar en diversos contextos y brindar protección a todos los pobladores de la localidad.

Debido a lo descrito anteriormente, la presente investigación estuvo dirigida a resolver la siguiente interrogante:

¿Existe relación entre la inteligencia emocional y el estrés laboral en efectivos policiales de la Comisaria de Huaycán – Ate, 2020?

Para dar solución a este problema, se planteó el siguiente objetivo general:

Determinar la relación entre inteligencia emocional y estrés laboral en efectivos policiales de la Comisaria de Huaycán - Ate, 2020.

Para dar alcance a este objetivo general, se plantearon los siguientes objetivos específicos:

Identificar la inteligencia emocional en efectivos policiales de la Comisaría de Huaycán - Ate, 2020.

Identificar el estrés laboral en efectivos policiales de la Comisaría de Huaycán - Ate, 2020.

Bernal (2010) menciona que “una investigación posee justificación práctica cuando ésta aporta a la resolución de un problema o propone estrategias que ayudarán con su solución” (p. 106). Por ello, los resultados que se obtengan de esta investigación tienen una contribución práctica porque establecerán un precedente para que los efectivos policiales puedan planificar y organizar diferentes tácticas que los ayudaran a disminuir el estrés laboral

mediante el fortalecimiento de la inteligencia emocional. Esto basado en las evidencias existentes sobre la relación inversa entre inteligencia emocional y estrés laboral. También se espera que esta investigación promueva que los altos mandos de la Policía Nacional del Perú tomen conciencia sobre la importancia de la salud mental en el trabajo y fomenten la evaluación y diagnóstico de la inteligencia emocional y el estrés laboral a nivel nacional para que de esta manera puedan tomar medidas al respecto para que los efectivos policiales sean capaces de elevar su rendimiento y bienestar psicológico.

Méndez, citado por Bernal (2010), sostiene que “existe una justificación teórica cuando el estudio procura crear análisis y discusión sobre el tema de investigación y los saberes previos que se tiene de éste” (p. 106). Realizar la investigación sobre la relación entre inteligencia emocional y estrés laboral en los efectivos policiales es relevante debido a la coyuntura que vivimos en la actualidad provocado por la pandemia del Covid – 19 y la cuarentena que se está guardando para evitar la propagación de éste. A pesar de ello, investigar la relación que existe entre estas dos variables en esta población en particular no ha sido examinada lo suficiente, por lo que esta investigación marcará un precedente y servirá de base para poder entender y hacer frente a la problemática del estrés laboral en un determinado contexto. Por lo anteriormente mencionado, esta investigación tiene una contribución a nivel teórico ya que aportará conocimiento psicológico sobre la relación entre inteligencia emocional y estrés laboral en un contexto específico.

Hernández, Fernández y Baptista (2014) mencionan que “una investigación tiene utilidad metodológica cuando es capaz de decretar una relación entre dos o más variables” (p. 40). Por consiguiente, esta investigación presenta una justificación metodológica ya que desarrolla un método para medir las variables inteligencia emocional y estrés laboral, a la vez

que establece la relación existente entre éstas en los efectivos policiales en un contexto específico.

En cuanto a la metodología de la investigación, ésta ha sido de tipo cuantitativo, de nivel correlacional y el diseño de la investigación fue no experimental, transeccional y correlacional. La muestra estuvo conformada por 55 efectivos policiales de la Comisaría de Huaycán, Ate, 2020. Para la recolección de datos se utilizaron dos instrumentos: el Inventario de Inteligencia Emocional de Bar-On (ICE) y el Cuestionario de Estrés Laboral OIT-OMS. El análisis y procesamiento de datos se realizaron con los programas Microsoft Excel 2010 y SPSS 25, con los cuales se realizaron tablas y gráficos. Se obtuvo como resultado mediante Rho de Spearman  $\rho = ,696$ . Esto denota que no existe correlación entre las variables de estudio, en comparación al grado de significación estadística  $p < 0,05$ ; por lo tanto, se concluye que no existe relación significativa entre inteligencia emocional y estrés laboral en los efectivos policiales de la Comisaría de Huaycán - Ate, esto demuestra que las variables estudiadas no se vinculan en su relación de mutua dependencia, lo que significa que la presencia o ausencia de inteligencia emocional no influye en el estrés laboral en los efectivos policiales.

## **1. Revisión de la literatura**

### **1.1 Antecedentes**

León y Arévalo (2017) publicaron la tesis titulada *Inteligencia emocional y estrés laboral entre los empleados del GAD Municipal del Cantón Chordeleg*, en Cuenca – Ecuador, la cual tuvo como objetivo analizar la relación entre los niveles de inteligencia emocional y estrés laboral de los empleados del GAD Municipal del Cantón Chordeleg, tanto de manera global como a través de un análisis comparativo de variables específicas. Dicha investigación fue no experimental- transeccional y correlacional. Para evaluar ambas

variables se utilizaron el Test de Inteligencia Emocional de Wood y Tolley (2007) y el Cuestionario de Maslach Burnout Inventory (1986) para la variable estrés laboral. La muestra estuvo conformada por 50 empleados (29 hombres y 21 mujeres), con edades comprendidas entre los 20 a 65 años. Los autores concluyeron que la inteligencia emocional en los participantes presenta índices de normalidad. En relación al estrés laboral no se encontraron puntajes altos en las evaluaciones. Asimismo, la correlación entre la inteligencia emocional y el 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. Finalmente encontraron una marcada significancia correlacional entre las variables despersonalización y habilidades sociales. Con estos resultados, los autores, corroboraron estudios previos a favor de la hipótesis que sostiene una correlación negativa entre la inteligencia emocional y el estrés laboral, factor de invaluable aplicación tanto en la selección de nuevo personal como la aplicación de programas de desarrollo en inteligencia emocional entre los empleados con miras al bienestar individual y organizacional.

Galindo (2018) publicó la tesis titulada *Inteligencia Emocional y Estrés Laboral en trabajadores de una empresa textil en Atlacomulco*, en México. Esta investigación tuvo como finalidad analizar la relación entre el nivel de inteligencia emocional y el nivel de estrés laboral en trabajadores de una empresa en Atlacomulco. La investigación se centró en dos aspectos importantes, identificar si existe o no una relación entre estos factores y de qué manera se da esta relación. El tipo de estudio que se realizó es de tipo correlacional y descriptivo. La muestra utilizada fue de 90 trabajadores de la empresa Marel de México, con una edad comprendida entre los 18 y 45 años y con la disponibilidad de participar en la investigación. Los instrumentos de evaluación utilizados fueron el TMMS – 24 de Fernández

Berrocal para la variable inteligencia emocional y el Cuestionario de Estrés Laboral de Spielberg y Vagg. La autora concluyó que, a menor nivel de inteligencia emocional, específicamente, a menor regulación de las emociones, existirá un mayor nivel de estrés laboral.

Huamán (2019) publicó la tesis titulada *Inteligencia emocional y estrés laboral en el personal asistencial de la Red de Salud Conchucos Sur – Huari*, cuyo objetivo fue determinar la relación entre inteligencia emocional y estrés laboral en el personal asistencial de la Red de Salud Conchucos Sur – Huari. El estudio fue de enfoque cuantitativo, de diseño correlacional, no experimental transversal. La muestra estuvo conformada por 239 trabajadores asistenciales. Los instrumentos utilizados fueron el Cuestionario de Estrés Laboral de la OIT-OMS y el Inventario de Inteligencia Emocional de Bar-On (ICE). La autora concluyó que existe una relación inversa y muy significativa ( $p < 0,05$ ) y en grado bajo ( $r = - 0,202$ ), con la variable estrés laboral en el personal asistencial de la Red de Salud Conchucos Sur – Huari. Asimismo, existe una relación inversa, muy significativa y en grado bajo ( $r = -,218$ ), entre la dimensión intrapersonal de la variable inteligencia emocional y la variable estrés laboral. Además, existe una correlación inversa, significativa y en grado muy bajo ( $r = - 0,147$ ) entre la dimensión interpersonal de la variable inteligencia emocional y la variable estrés laboral. Igualmente, existe una correlación inversa, significativa y en grado muy bajo ( $r = - 0,144$ ) entre la dimensión adaptabilidad de la variable inteligencia emocional y la variable estrés laboral. Sin embargo, existe una relación significativa y en grado muy bajo ( $r = - 0,152$ ), entre la dimensión manejo de estrés de la variable inteligencia emocional y la variable estrés laboral. Finalmente, hay una correlación significativa y en grado bajo ( $r = - 0,237$ ) entre la dimensión estado de ánimo general y la variable estrés laboral.



Carbajal (2017) publicó la tesis titulada *Inteligencia emocional y estrés laboral en el personal asistencial de Enfermería del Departamento de Medicina del Centro Médico Naval Cirujano Mayor Santiago Távara*, cuyo objetivo fue determinar la relación que existe entre la inteligencia emocional y el estrés laboral del personal de enfermería del Centro Médico Naval. La investigación fue de tipo básica, de diseño no experimental, transversal de nivel correlacional, pues se determinó la relación entre las variables en un tiempo determinado. La población censal es de 90 enfermeras que laboran en el Departamento de Medicina del Centro Médico Naval. Los instrumentos utilizados fueron el cuestionario tipo escala Likert de 24 para la variable Inteligencia Emocional y de 34 ítems para la variable Salario Emocional. La autora concluyó que existe relación negativa y baja entre la Inteligencia Emocional y el Salario Emocional de la Dirección de Medicina del Centro Médico Naval. (Rho de Spearman = -0,276) siendo ésta una correlación moderada entre las variables.

Contreras y Dextre (2016) publicaron la tesis titulada *Inteligencia emocional y estrés laboral en docentes universitarios de la ciudad de Huancayo*, cuyo objetivo fue determinar la correlación que existe entre la inteligencia emocional y el estrés laboral en los docentes universitarios en la ciudad de Huancayo. La investigación fue de carácter cuantitativo de tipo aplicada, en la que se empleó el método descriptivo con un diseño descriptivo - correlacional. La población estuvo conformada por 1311 docentes universitarios de una universidad privada y otra pública, siendo la muestra no probabilística y por accesibilidad, conformada por 297 docentes universitarios de la ciudad de Huancayo. Los autores concluyeron que existe una correlación inversa entre la inteligencia emocional y estrés laboral de los docentes universitarios de la ciudad de Huancayo. Asimismo, lograron determinar la correlación inversa entre la dimensión intrapersonal de la inteligencia emocional con el estrés laboral en los docentes universitarios de la ciudad de Huancayo. Además, lograron determinar que no existe correlación entre la dimensión interpersonal de la inteligencia emocional con el estrés

laboral en los docentes universitarios de la ciudad de Huancayo; mostrando la falta de relación entre dicha dimensión y la segunda variable. Adicionalmente, pudieron determinar la correlación entre la dimensión adaptabilidad de la inteligencia emocional con el estrés laboral, obteniendo como resultado una correlación inversa. También, determinaron la correlación entre la dimensión manejo de estrés de la inteligencia emocional con el estrés laboral obteniendo como resultado una correlación inversa, dando como resultado un menor índice de estrés laboral en los docentes universitarios de la ciudad de Huancayo. Finalmente, lograron determinar la correlación entre la dimensión ánimo general de la inteligencia emocional con el estrés laboral, obteniendo como resultado una correlación inversa.

López (2019) publicó la tesis titulada *Relación entre estrés laboral e inteligencia emocional en millennials de empresas privadas de Lima*, cuyo objetivo fue evaluar la relación entre el estrés laboral y la inteligencia emocional en millennials de empresas privadas de Lima. Esta investigación tuvo un diseño transversal ya que los datos se recopilan en un momento único, fue de alcance correlacional pues se buscó conocer la relación entre dos variables, el estrés laboral y la inteligencia emocional, en un contexto particular. Se aplicaron el Cuestionario de Estrés Laboral de la OIT-OMS y el Inventario de Inteligencia Emocional de Bar-On (ICE) en una muestra de 80 trabajadores millennials de empresas privadas de Lima. La autora concluyó que existe una correlación negativa entre el estrés laboral y la inteligencia emocional en millennials de empresas privadas de Lima. Asimismo, se evidenció que el componente intrapersonal de la inteligencia emocional se correlaciona de manera negativa con el estrés laboral en millennials de empresas privadas de Lima. Además, no encontró correlaciones negativas significativas entre el estrés laboral y los componentes interpersonal, adaptabilidad, manejo del estrés, y estado de ánimo en general en millennials de empresas privadas de Lima. Finalmente, encontró diferencias estadísticamente significativas en el estrés laboral según sexo, siendo las mujeres quienes presentan mayor

estrés laboral. No obstante, tanto mujeres como hombres millennial de empresas privadas de Lima presentan un nivel bajo de estrés laboral.

Bautista y Marreros (2020) (Rojas & Santos, 2019) publicaron la tesis titulada *Inteligencia emocional y capacidad de solución de conflictos en los colaboradores de una empresa privada del Callao*, cuyo objetivo fue identificar la relación entre la inteligencia emocional y la capacidad de solución de conflictos en colaboradores de una empresa privada del Callao. Esta investigación fue de tipo descriptivo y correlacional simple, con un diseño en el tiempo transversal. La muestra se estimó mediante el método probabilístico censal con un total de 50 trabajadores, a quienes se les administró la prueba EQ-I BarOn Emotional Quotient Inventory y la Escala de solución de conflictos (ESOC). Los autores concluyeron que existe correlación entre inteligencia emocional y la habilidad de solución de conflictos; es decir que, a un alto de nivel de inteligencia emocional, mayor capacidad de solución de conflictos. A su vez, el mayor porcentaje de colaboradores tiene desarrollada la inteligencia emocional; además la habilidad de solución de conflictos se encuentra a un nivel promedio.

Rojas y Santos (2019) publicaron la investigación titulada *Nivel de estrés laboral en el personal de la oficina de logística del Hospital Cayetano Heredia – 2019*, cuyo propósito fue determinar el nivel de estrés laboral en el personal de la Oficina de Logística del Hospital Cayetano Heredia en el año 2019. Esta investigación fue de tipo descriptivo, observacional, prospectivo de corte transversal, de diseño no experimental. La muestra estuvo constituida por 49 servidores de la Oficina de Logística del Hospital Cayetano Heredia presentes en el 2019. Se aplicó el instrumento Cuestionario de Estrés Laboral OIT – OMS. Los autores concluyeron que los servidores de la Oficina de Logística del Hospital Cayetano Heredia en el año 2019 presentan un bajo nivel de estrés (91.8%).

## 1.2 Bases teóricas de la investigación

### 1.2.1 *Inteligencia emocional*

**1.2.1.1 Definición.** Bar-On, citado por Quispe (2018), menciona que la inteligencia emocional es la suma de capacidades, competencias y habilidades no intelectuales, que nos motivan a obtener una habilidad para enfrentar la presión del medio y que el resultado sea el éxito. (p. 20)

El autor nos habla acerca de las capacidades, competencias y habilidades que posee cada persona para el desarrollo de problemas o dificultades que se puedan presentar en la vida diaria, motivándonos a alcanzar nuestras propias metas trazadas a pesar de todo tipo de obstáculo que se presenten

Goleman, citado por Yucra (2017), menciona que la inteligencia interpersonal sería "su capacidad de analizar y responder de una forma adecuada los estados emocionales, actitud, la inspiración y sobre todo el anhelo de otro sujeto" y la inteligencia intrapersonal por "su habilidad de saber su sentimiento propio percibido y el manejo de su destreza del manejo del comportamiento propio", define a la inteligencia emocional como la habilidad de poder diferenciar nuestras emociones, en la cual el poder de satisfacción en nuestra propia apariencia alegre de otras personas. (p. 19)

En cuanto a las dos inteligencias interpersonal e intrapersonal, se comprende que la primera es la habilidad de poder relacionarse de una forma adecuada encontrando la comprensión del otro sujeto y la segunda se refiere a la capacidad del manejo de sus propias emociones para un correcto comportamiento.

Salovey y Mayer, citados por Ávila (2019), define a la inteligencia emocional por la disposición de tener el control de nuestro sentimiento y emoción, por ello podemos percibir

realidades opuestas y esto nos servirá como una dirección de nuestro pensamiento, al fin y al cabo, sobre la conducta, teniendo el control emocional y cognitiva en base a sus acciones. (p. 11)

El propósito de la inteligencia emocional es poder encontrar la estabilidad en uno mismo, comprendiendo así los diferentes tipos de pensamientos opuestos a uno y poder encontrar una adecuada acción para su vida diaria.

Cooper, citado por Salas, (2017), menciona que la inteligencia emocional busca motivar el potencial de nosotros y su determinación impulsa a los valores íntimos y sueños, convirtiéndolas en ideas. También sus capacidades de comprender, sentir y adherir correctamente el poder de la emoción como fuente de la energía humana. (p. 45)

Un factor importante en la inteligencia emocional es la motivación, la cual actúa como fuente de energía personal en un determinado tiempo con el propósito de encontrar un impulso para ideas acertadas y poder ejecutarlas en momentos correctos.

**1.2.1.2 Dimensiones de la inteligencia emocional.** Según Bar-On, citado por Dávila y Mejía (2017), la inteligencia emocional se divide en cinco dimensiones o componentes, los cuales a su vez se dividen en subdimensiones o subcomponentes:

El primer componente es el intrapersonal, el cual está conformado por cinco subcomponentes:

Primero, apreciación emotiva de sí mismo, es la capacidad de fijarse, conocer los sentimientos, emoción y discernir para saber su porque de los mismos.

Segundo, la asertividad, es la capacidad para manifestar sentimiento, creencia y pensamiento sin herir a las demás personas y proteger sus derechos para no dañarlos.

Tercero, el autoconcepto, se define como la capacidad de aprender para aprender, aceptar y respetar a uno mismo, aceptando lo negativo y positivo sobre nosotros, también sobre nuestras límites y posibilidades.

Cuarto, la autorrealización, se define como la capacidad de hacer lo que podamos, querer y disfrutar de una forma que llene nuestras expectativas.

Quinto, la independencia se puede entender como la capacidad para dirigirse, darse su seguridad uno mismo, sobre el pensamiento, acción y sobre la independencia emocional para la toma de decisiones.

El segundo componente es el interpersonal, éste se divide en tres subcomponentes:

Primero, la empatía, es la capacidad de darse cuenta, entender y ver el sentimiento de las personas ajenas a uno mismo.

Segundo, las relaciones interpersonales, se refieren a la capacidad para asignar y conservar la relación positiva de lo interno y afectivo.

Tercero, la responsabilidad social, se define como la capacidad de manifestar, cooperar, contribuir en lo que respecta a un grupo social.

El tercer componente, denominado adaptabilidad, se subdivide en tres:

Primero, la prueba de la realidad, se define como la capacidad para determinar entre la realidad con la experimentación de lo que existe.

Segundo, la flexibilidad, se define como la capacidad de establecer un correcto uso de la emoción, pensamiento y conducta sobre un contexto y posición inestable.

Tercero, la solución de problemas, es la capacidad para reconocer y precisar las cuestiones, en la que también generamos soluciones emocionales.

El cuarto componente, denominado manejo de estrés, se subdivide en dos:

Primero, la tolerancia al estrés, es la capacidad para sostener sucesos infortunados, posición estresante y fuerte emoción sin caer, confrontando enérgico y positivo al estrés.

Segundo, el control de impulsos, consta en la capacidad de tolerar o posponer un empuje o incitación para actuar y dar control de las emociones.

El quinto componente, estado de ánimo en general, se subdivide en dos:

Primero, el optimismo, consta en la capacidad de conservar una posición positiva ante una desgracia y el afecto negativo.

Segundo, la felicidad, se define como la capacidad de percibir la vida de una forma dichosa, para poder gozar de nosotros mismos y poder dar sentimiento positivo. (p. 35)

### **1.2.1.3 Importancia de la inteligencia emocional en el estrés laboral.**

Pilares (2015) refiere que la persona no es exclusivamente intelecto. La esencia que podamos tener cada persona es sobre emoción, creatividad, ser imaginativo, tener sentimientos; en la cual nos identifica como personas distintas a la razón. Es necesario retomar al entendimiento y a la plantación de la emoción. La condición del factor de la rentabilidad y la producción depende entre ellos. La Inteligencia Emocional determina el control de la capacidad de la persona, la forma de emplear y el manejo de los impulsos emocionales en parte de una manera positiva en forma positiva, aun en situaciones adversas, tiene que ver con el desarrollo espiritual de las personas. La importancia de la emoción sobre nuestras propias vidas, generan ánimos y poder para poder obtener los propósitos que nos trazamos; a la vez nos puede generar fracasos profundos en la cual nos abstiene de poder demostrar nuestras acciones y pensamientos. El autocontrol tiene un papel muy importante sobre la inteligencia emocional sobre condición de angustia. (p. 26)

### **1.2.1.4 Teorías de la inteligencia emocional**

#### ***Teoría de la inteligencia emocional y social de Bar-On***

Bar-On, citado por Muñoz (2019), señala en su teoría que la inteligencia emocional es un grupo de habilidades valiosas para el triunfo de cada ser, se dice que es por la virtuosa adecuación al uso del estrés y las buenas vinculaciones interpersonales porque son vitales para el triunfo de las personas cuyas destrezas nos fortifican en medida que uno pasa por experiencias desagradables. Este esquema de Bar-On confirma las relaciones interpersonales en mérito a la labor. La teoría se divide en cinco componentes para la inteligencia emocional:

El componente intrapersonal, hace referencia a la habilidad para la adhesión sensata de estas destrezas, a la firmeza, el aceptar los límites y diferenciarlas, esto en conjunto se denominará autoconciencia emocional, es decir que nos ayudará a poder creer, sentir y



valorar a las personas; también involucrándolo para resguardar los derechos para el uso correcto.

El componente interpersonal, se refiere a las destrezas de poder ponerse en el lugar de la otra persona. Esto nos ayuda a tener una buena comprensión con personas con las cuales nos podamos rodear e interactuar. Es decir, nos favorece para entender a las personas, amigos y crear esa saludable sociedad en todo sitio.

El componente de adaptabilidad, se refiere al adaptarse saludablemente con las emociones de las personas, ajustándose a diferentes particularidades que se presenten.

Gestión de estrés, se refiere a una gestión sana para sostener una posición dificultosa, direccionando nuestras emociones de modo fácil y práctico.

Estado de ánimo en general, se refiere a la destreza y disfrute de momentos bonitos en situaciones adversas, es importante porque nos permitirá una buena vida. (p. 34)

### ***Teoría de las competencias emocionales de Goleman (1996)***

Goleman, citado por Muñoz y Herrera (2019), nos habla en su teoría sobre la inteligencia emocional en la destreza maestra que involucra la viabilidad sana de todas las emociones sobre el área laboral, también por un próspero aprendizaje y un mejor incremento en la persona para el éxito. Goleman afirma que de suma importancia el desarrollo de los porcentajes estables de nuestro coeficiente intelectual e inteligencia emocional, dando al énfasis como el principal conducto para fortalecer el mejoramiento en la autodisciplina, empatía, control de las emociones y de las relaciones interpersonales. Por tanto, los divide en cinco importantes elementos:

Conciencia de uno mismo, menciona que la conducta consiente es referente a nuestra propia emoción personal por las cual mostramos el respeto con personas y mostrando ese interés de defender su opinión y los derechos personales.

Autorregulación, nos dice que al facilitar el uso de las emociones obtenemos un equilibrio cognitivo, por consiguiente, desarrollamos mejor las emociones en cada persona.

La motivación, es un componente esencial para poder cumplir las metas y objetivos trazados para un mejor, rápido y óptimo resultado. Aunque se presenten obstáculos, siempre se lograra la realización del proceso pedido.

La empatía, nos referimos a la importancia que se brinda a las personas, por la cual nos basamos en el respeto de opiniones, metas trazadas y tolerancia para cada uno de ellas. A pesar de cualquier obstáculo que se pueda presentar.

Las habilidades sociales, es la comunicación asertiva con las demás personas que nos podamos rodear. También es en la organización y el liderazgo con un conjunto de personas para encontrar beneficios para todos. (p. 43)

***Teoría la inteligencia emocional aplicada al liderazgo y a las organizaciones de Cooper y Sawaf***

Cooper y Sawaf, citado por Domínguez (2019), nos refiere que la inteligencia emocional es un componente primordial para el rumbo de cada persona, cuando se presenta todo tipo de conflicto, por lo que de forma detallada buscamos la mejor opción para una solución la cual nos permitirá restablecer su potencial de cada persona. También buscamos relaciones de amistades nuevas, entablando una confianza saludable entre compañeros. Espontáneamente permitimos que personas nuevas lleguen a influenciar sobre la amistad que

cada persona busca y poder integrarlas sobre su desarrollo. Cooper y Sawaf mencionan que hay cuatro columnas elementales para la conservación de la inteligencia emocional:

Alfabetización emocional: afirma que al conocer la emoción propia y de las demás, podamos saber actuar en situaciones en las que las emociones puedan ser alteradas.

Involucrando la honestidad emocional en la depende de ser real, transparente, flexible con uno mismo.

Aptitud emocional: es la habilidad para poder escuchar de forma activa los problemas de cada persona. Esto se forma en cuatro aspectos muy importantes que son: el aprender lo mejor, la creatividad, el ser flexible de pensamiento y conductas coherentes.

Profundidad emocional: se hace referencia el tener un balance del trabajo y la persona, el suficiente empeño personal y de forma responsable obtener la felicidad.

Alquimia emocional: se refiere a la habilidad de poder dirigir, emprender diferentes emociones y corregirlas, sin poder causar algún daño irreversible ni ofender a las personas.

(p. 19)

## ***1.2.2 Estrés laboral***

**1.2.2.1 Definición.** Ivancevich y Matteson, citados por Guardamino (2017), consideran al estrés como una reacción natural frente a la adaptación por las disimilitudes existentes entre los individuos, esta reacción es efecto de cualquier evento que supone demandas particulares para una persona. (p. 9)

El estrés es una respuesta natural y se origina cuando nos encontramos frente a una situación que se considera desafiante, esto puede deberse al proceso de adaptación que debemos afrontar para cumplir con las demandas que nos exigen.

Para la Organización Internacional del Trabajo (2016), el estrés es la manera que reaccionamos física y emocionalmente cuando nos sentimos amenazados debido al desbalance entre los requerimientos que se nos solicitan y nuestras habilidades para cumplir de manera eficaz dichos requerimientos. El estrés vinculado con el trabajo o también llamado estrés laboral u ocupacional depende de múltiples factores, dentro de los cuales se pueden mencionar la organización del trabajo, el diseño del mismo y las relaciones interpersonales dentro de él (con compañeros de trabajo, jefes o subordinados), se da cuando las exigencias de éste no coinciden o sobrepasan las habilidades o necesidades del colaborador, también se puede originar cuando la competencia y habilidades del colaborador o el grupo al que pertenece no alcanzan el nivel necesario para poder cumplir con las expectativas y exigencias de una organización o empresa. (p. 2)

El estrés laboral es un problema que afecta a los trabajadores de todo el mundo, de cualquier profesión, así se encuentren en un país desarrollado o en uno en pleno desarrollo, esto debido a las presiones para hacer frente a las exigencias que el ámbito laboral moderno espera que se cumplan, dichas presiones han ido en aumento con el transcurrir de los años, es por ello que los diagnósticos de estrés laboral han sido más populares que en años anteriores, este problema puede deberse a factores que son parte de la organización y también a una falta de estrategias para poder realizar las tareas solicitadas.

De acuerdo con Chiang, Riquelme y Rivas (2018), el estrés es considerado como una de las causas de varias enfermedades que afectan a nuestra sociedad en la actualidad. Al encontrarse asociado a los distintos factores de riesgo psicosociales como la organización y gestión del trabajo, así como el entorno social y ambiental, pueden causar deterioro físico, social o psicológico en los trabajadores, como consecuencia de ello el estrés laboral se ha tornado en uno de los mayores problemas en salud ocupacional. (p. 179)

En la actualidad, el estrés es un problema que está en aumento en nuestra sociedad, se va haciendo mucho más frecuente por múltiples razones, entre ellas están el incremento en el ritmo de trabajo, la utilización del esfuerzo mental adicional al esfuerzo físico, inestabilidad laboral, etc. este problema es de suma importancia ya que no solamente tiene repercusiones en el bienestar físico sino también a nivel psicológico afectando así todos los aspectos de la vida del individuo.

Navinés, Martín, Olivé y Valdés (2016) definen el estrés laboral como una reacción perjudicial a nivel psíquico y biológico, la cual se origina cuando las demandas que nos impone un trabajo no son acordes a las habilidades, recursos y necesidades del colaborador. Esta reacción puede deberse a una excesiva carga de labores, poca o nula autonomía para tomar decisiones, mala comunicación con los compañeros de trabajo e incluso conflictos, además también influye el factor familiar, en caso de no poder sentirse pleno en estos dos ámbitos de la vida. Adicional a eso, los rasgos de personalidad que cada colaborador posee y sus diversas formas de afrontar esta situación explican la variabilidad en que estos hacen frente a exigencias laborales o a su entorno. Se ha demostrado que el estrés laboral trae consigo muchas consecuencias a nivel físico y mental, a la vez que se ha ido incrementando en los últimos años llegando a convertirse en un problema no solamente para los trabajadores sino también para la empresa, el sector de salud ocupacional y todo el sistema de salubridad, es por ello que una de las consecuencias que mayormente se presentan es el absentismo laboral. (p. 359)

Considerando lo anteriormente mencionado, se puede decir que el estrés laboral es consecuencia de la aglomeración de la falta de capacidades de afrontamiento a las exigencias que nos demanda la empresa a la cual se presta servicios.

**1.2.2.2 Dimensiones del estrés laboral.** Suarez, citado por Llanos (2017), menciona que el estrés laboral posee siete dimensiones, las cuales fueron propuestas por la Organización Internacional del Trabajo:

***Clima Organizacional:*** Hace referencia a las características propias del entorno de la organización o el ambiente del trabajo; es decir el lugar donde sucede la interacción entre los diferentes miembros de la empresa u organización, depende bastante de los llamados estresores.

***Estructura Organizacional:*** Se trata de la jerarquía y organigrama impuestos por la organización, influye el reconocimiento que el colaborador siente por parte de la empresa.

***Territorio Organizacional:*** Hace referencia al espacio físico que tienen los trabajadores dentro de sus actividades, no solo el lugar de producción, sino también sus espacios de sociabilización.

***Tecnología:*** Hace referencias a las reactalizaciones y vanguardia que tienen los recursos de la empresa para la mejora directa en la producción de la misma.

***Influencia del Líder:*** Orientada en la posición de resguardo frente al trabajo en equipo, el direccionamiento y manejo de problemas.

***Falta de cohesión:*** Está dado en el factor estresante sobre cumplir las funciones correctas, las expectativas y la poca integración y conocimiento de las funciones.

***Respaldo del grupo:*** hace referencia en el soporte recibido no solo en la producción si no a nivel social hacia cada uno de los miembros de la organización.

Entender que el estrés dentro del trabajo no es una problemática aislada si no que integran una multiplicidad de factores perjudiciales dentro del ambiente laboral, permite determinar en qué aspectos estará direccionado

**1.2.2.3 Factores del estrés laboral.** Miranda y Batista (2018) sostienen que el estrés laboral está compuesto por dos factores:

***Factores organizacionales:***

Demandas de las tareas, están relacionadas al trabajo en sí, a la autonomía que se tiene, diversidad de actividades y las condiciones físicas del lugar de trabajo.

Demandas del papel, están relacionadas a la presión que siente un trabajador debido al rol que cumple en la organización, la sobrecarga de trabajo y conflictos.

Demandas interpersonales, mayormente son las presiones que se generan debido a una mala relación interpersonal y a la falta de apoyo de los compañeros de trabajo.

Liderazgo organizacional, se refiere al estilo de gerencia de los directivos de la organización, muchas veces ellos crean un ambiente lleno de tensión, imponiendo el temor, controlando excesivamente, etc.

***Factores individuales:*** incluye todo lo que afecta a las personas durante las horas que no se encuentra trabajando y que pueden influir negativamente.

Los problemas familiares, incluyen los conflictos amorosos o conyugales, la ruptura de alguna relación y problemas con los hijos.

Los problemas económicos, en la actualidad ningún salario parece ser suficiente para poder cubrir las necesidades de la familia, es por ello que este factor se refiere más a la mala administración del dinero o que llevan un estilo de vida fuera del nivel de sus ingresos.

La personalidad, se refiere a la disposición que tiene una persona a poder tolerar o ser afectado por el estrés. (p. 72)

**1.2.2.4 Tipos de estrés laboral.** Pelayza y Saavedra (2015) mencionan que el estrés laboral se divide en dos tipos:

*Episódico:* Se manifiesta por un despido, es circunstancial, eventual.

*Crónico:* Se da por un sujeto que presenta situaciones sometidas a varios factores:

*Ambiente laboral inadecuado:* Llamados estresores del ambiente físico: falta de luz, o luz más brillante, ruido excesivo o intermitente, vibraciones, aire contaminado, alta o baja temperatura. Presentan una doble adaptación, en lo psíquico y físico.

*Sobrecarga de trabajo:* sobrestimulación por el estrés. Por ello se exhibe por psicosenoriales violentas, simultáneas, numerosas, persistentes y variables. Se requiere la adecuación fuera del límite normal.

*Alteración de ritmos biológicos:* Son por la alteración de los persistentes momentos de estrés, determinantes por las secreciones hormonales, los ciclos del sueño y el ritmo metabólico. Se pide un elevado empeño adaptativo. Se muestra en los colaboradores nocturnos, personal de salud.

*Responsabilidades y decisiones muy importantes:* Estrés con grados de responsabilidad, se debe a: responsabilidades numerosas y variables, tensión psicológica continua, búsqueda de la eficacia, adaptación a situaciones nuevas y datos inestables.

*Estimulación lenta y monótona:* es el estrés por subestimulación. Se realiza por el escaso estímulo normal y fisiológico de los sentidos y del pensamiento.

*Condiciones laborales inadecuadas:* nos referimos aquí a las causas de estrés en los obreros no calificados, que comprenden: alimentación inadecuada e insuficiente, ausencia de perspectivas de progreso, pocas posibilidades de recreación, inestabilidad laboral por renovación tecnológica. (p. 52)



Por lo mencionado anteriormente se puede afirmar que el estrés laboral se puede dividir en dos aspectos primordiales y fundamentales: episódico y crónico. La sobrecarga de funciones, el inadecuado lugar de trabajo hormonal, responsabilidades, estimulación lenta y condiciones negativas, estos puntos son los que desencadenan todo sobre el estrés laboral.

#### **1.2.2.5 Consecuencias del estrés laboral.** Morales y Palomino (2017)

sostienen que el estrés laboral puede ocasionar enfermedades a nivel físico y psicológico afectando la conducta del sujeto en relación al trabajo. Estas consecuencias han sido clasificadas en tres niveles:

Consecuencias físicas, dentro de ellas se encuentran los distintos trastornos del sueño como el insomnio, pesadillas, somnolencia, etc.; problemas digestivos, úlceras, gastritis, dolores de cabeza, mareos, taquicardias, presión alta.

Consecuencias psicológicas, como el mal humor, nerviosismo, ansiedad, excesiva preocupación, depresión, agotamiento, inseguridad.

Consecuencias conductuales, principalmente se da el absentismo laboral, mayor consumo de tabaco, alcohol o drogas, menor rendimiento, falta de concentración, agresividad.  
(p. 42)

Las consecuencias del estrés laboral alteran tanto el rendimiento como la productividad del trabajador, asimismo también ponen en riesgo su propia integridad física y emocional y la de la organización, es por ello que es de suma importancia tomar las medidas necesarias para su prevención.

#### **1.2.2.6 Teorías del estrés laboral**

*Teoría integradora del estrés y del trabajo (1987)*

Ivancevich y Matteson, citados por Azabache (2018), proponen esta teoría, la cual sostiene que el estrés laboral está conformado por tres unidades:

Los estresores, los cuales son los causantes del estrés, estos pueden presentarse dentro y fuera del trabajo, por ejemplo: factores físicos como la iluminación, temperatura, movimiento; sobrecarga de labores, conflictos interpersonales o intergrupales, falta de unión o compañerismo, insatisfacción laboral, etc. los problemas familiares y económicos también son considerados como estresores.

El estrés que cada persona advierte, ya sean subordinados o superiores.

Las consecuencias, las cuales pueden manifestarse a nivel físico o comportamental (como enfermedades producidas debido a la adaptación al estrés)

### ***Teoría de demanda – control (1979)***

Esta teoría fue diseñada por Karasek, mencionado por Carrillo, Ríos, Escudero y Martínez (2018); quien propone que el estrés en el trabajo es ocasionado por dos principales factores: las demandas laborales y el control que se tiene sobre éstas.

Las demandas laborales se refieren a las exigencias a nivel psicológico que conlleva la realización de las distintas labores en la empresa; mientras que el control es la manera en que se trabaja, este factor tiene dos elementos: la autonomía y el desarrollo de las capacidades. (p.305)

Según esta teoría, el estrés se origina con la tensión laboral, ésta es consecuencia de los dos elementos mencionados líneas arriba: el trabajador percibirá tensión psicológica cuando las demandas sean excesivas y el control que tenga sobre éstas sea insuficiente. En conclusión, este modelo sostiene que ante exigencias elevadas junto a una escasa autonomía

en la toma de decisiones se producirá estrés laboral; y si ante las mismas exigencias se tiene una capacidad superior para poder cumplirlas no se generará estrés laboral.

### ***Teoría del desbalance entre esfuerzo y recompensa (1996)***

Esta teoría fue propuesta por Siegrist, citado por Miguel (2018), quien sostiene que el estrés laboral está estrechamente relacionado con la reciprocidad. Este autor menciona que el origen del estrés laboral se encuentra en el desbalance o desequilibrio que hay entre el esfuerzo que se realiza al llevar a cabo una actividad y la recompensa que se adquiere por ésta.

El primer componente de esta teoría es el esfuerzo, el cual se refiere a las exigencias que intervienen al realizar el trabajo, existen dos tipos de esfuerzo: esfuerzo extrínseco y esfuerzo intrínseco. El primero lo constituyen la cantidad, el nivel de responsabilidad, la velocidad y el tiempo necesario para realizar un trabajo; el segundo está constituido por cómo y cuánto nos exigimos para realizar un trabajo.

El segundo componente lo conforma la recompensa, ésta se refiere al reconocimiento, apoyo, trato justo, oportunidad para desarrollarse, seguridad laboral y salario que se recibe a cambio del trabajo realizado.

Un alto esfuerzo junto con una baja recompensa provocará situaciones de estrés, contribuyendo al desarrollo de enfermedades físicas y psicológicas que perjudicarán el bienestar general de la persona. (p. 14)

Lo más resaltante de esta teoría es el punto de desequilibrio que pueda originar el estrés, por ejemplo: si existe un alto esfuerzo realizado, pero también la recompensa es alta entonces existe equilibrio y no habrá estrés; en cambio, si el esfuerzo es alto y la recompensa es baja se crea una situación de desequilibrio o desbalance que nos estresa.

## **2. Hipótesis**

Ho: No existe relación entre la inteligencia emocional y el estrés laboral en efectivos policiales de la Comisaría de Huaycán - Ate, 2020.

H1: Existe relación entre la inteligencia emocional y el estrés laboral en efectivos policiales de la Comisaría de Huaycán - Ate, 2020.

## **3. Método**

### **3.1 Tipo de investigación**

La presente investigación fue de tipo cuantitativo porque hizo uso de los datos obtenidos para contrastar las hipótesis planteadas basándose en la medición numérica y el análisis estadístico para probar alguna teoría.

Hernández et al. (2014) sostienen que “un enfoque cuantitativo utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin establecer pautas de comportamiento y probar teorías.” (p. 4)

### **3.2 Nivel de investigación**

La presente investigación fue de nivel correlacional, puesto que se aplicó el instrumento que midió las variables y sus dimensiones en un solo momento.

Hernández et al. (2014) sostienen: “En un estudio correlacional se asocian variables mediante un patrón predecible para un grupo o población.” (p.93)

### 3.3 Diseño de investigación

El presente trabajo de investigación fue no experimental y transeccional. No experimental porque no se manipularon las variables de estudio durante la investigación y transeccional porque se recolectaron los datos en un solo momento y en un tiempo único.

Hernández et al. (2014) definen a la investigación no experimental como: “estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de las variables y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos” (p. 152).

El diseño de la investigación correlacional es el que se muestra a continuación:

### 3.4 El universo, población y muestra

La población o universo “es el conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones”. (Hernández et al., 2014)

En esta investigación la población estuvo constituida por 54 efectivos policiales de la Comisaría de Huaycán, Ate que cumplieron con los criterios de inclusión y de exclusión:

#### ***Criterios de Inclusión:***

Efectivos policiales que aceptaron ser parte del presente estudio.

Efectivos policiales que forman parte de la comisaría y estuvieron presentes el día de la aplicación del instrumento psicológico.

#### ***Criterios de Exclusión:***

Efectivos policiales que no aceptaron ser parte del presente estudio.

Efectivos policiales que forman parte de la comisaría y que no estuvieron presentes el día de la aplicación del instrumento psicológico.

Para este estudio, la muestra probabilística fue de tipo censal; en otras palabras, estuvo conformada por el total de la población que asciende a 54 efectivos policiales. Se ha considerado la muestra censal puesto que la población no era muy grande y era factible aplicar los cuestionarios a todos los efectivos policiales de la Comisaría de Huaycán, distrito de Ate.

Zarcovich (2005) citado por Ríos (2012), sostiene: “La muestra censal supone la obtención de datos de todas las unidades del universo acerca de las cuestiones, bloques, que constituyen el objeto del censo” (p. 22).

### 3.5 Operacionalización de variables

**Tabla 1:**

Matriz de definición y operacionalización de variables

Variable de asociación	Dimensiones / indicadores	Valores finales	Tipo de variable
Estrés laboral	Clima organizacional Estructura organizacional Territorio organizacional Tecnología Influencia del líder Falta de cohesión Respaldo del grupo	Alto Estrés Intermedio Bajo	Ordinal
Variable de supervisión	Dimensiones / indicadores	Valores finales	Tipos de variable
Inteligencia emocional	Intrapersonal Interpersonal Adaptabilidad Manejo del estrés	Marcadamente alta Alta Adecuada Baja	Ordinal

### **3.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

#### **3.6.1 Técnicas**

La técnica utilizada en la presente investigación fue la técnica psicométrica, la cual consta en lo expuesto en la ficha técnica de cada instrumento.

#### **4.4.2 Instrumentos**

Para la recolección de datos se utilizaron dos instrumentos que miden descriptivamente las variables. Los instrumentos utilizados fueron el Inventario de Inteligencia Emocional de Bar-On (ICE) y el Cuestionario de Estrés Laboral OIT-OMS.

Todo instrumento para recabar información debe tener dos requisitos fundamentales: validez y confiabilidad. Entendido dichos procedimientos, en la presente investigación se utilizarán instrumentos validados y confiables.

### **3.7 Plan de Análisis**

El análisis siguió los siguientes pasos:

Para la organización de los datos que se recogieron, se implementó una base de datos de las variables en estudio, los cuales fueron sometidas a un análisis estadístico en el programa SPSS para obtener los resultados.

Para el análisis descriptivo de las variables, se obtuvieron puntajes y se organizó su presentación en medias, varianzas, desviación típica, máximos, mínimos, además de su distribución y confiabilidad.

Para el análisis de los resultados se desarrolló la interpretación de los valores estadísticos y se establecieron los niveles de asociación, además de la contrastación de las hipótesis.

Se presentaron tablas y figuras por variables de estudio.

Se reflexionó y se discutió sobre los resultados, por variables.

Se elaboraron conclusiones y recomendaciones sobre los resultados.

### **3.8 Principios Éticos**

Para la realización de la investigación se consideraron diversos principios éticos, desde la etapa inicial, de recolección de datos, de cotejo de fuentes bibliográficas, hemerográficas, las fuentes electrónicas y demás soportes de interés utilizados.

Se asumió una conducta ética y se cumplió con los principios básicos de ética profesional, tal como estipula el código de ética para la investigación de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, aprobado por acuerdo del Consejo Universitario con Resolución N° 0973-2019-CU-ULADECH Católica, de fecha 16 de agosto del 2019, los cuales son:

Protección a las personas; mediante el pleno respeto de sus derechos fundamentales como el respeto de la dignidad humana, la identidad, la diversidad, la confidencialidad y la privacidad de los sujetos que fueron parte de la investigación.

Libre participación y derecho a estar informado; la participación por parte de los evaluados fue voluntario en todo momento y autorizada por el mismo Comisario de la Comisaría de Huaycán - Ate, además se brindó información a los efectivos policiales para que con conocimiento decidieran su participación voluntaria en la investigación, la que fue



autorizada a través del consentimiento informado. Asimismo, los resultados obtenidos fueron manejados por la evaluadora y se mantuvo el anonimato de los efectivos policiales participantes de dicha institución pública.

Beneficencia no maleficencia; se aseguró el bienestar de los sujetos participantes de la investigación de tal manera que no se causó daño, por el contrario, se buscó maximizar los beneficios.

Justicia; se tomaron las precauciones necesarias para no dar lugar ni tolerar prácticas injustas, otorgando equidad y justicia a todos los sujetos participantes.

Integridad científica; se evaluaron los posibles daños, riesgos y beneficios que hubieran podido afectar a la investigación en la comisaría.

Asimismo, se ha hecho referencia a las fuentes de información, citando a los autores de cada obra. Este trabajo reúne la condición de originalidad, debido a que un proyecto de este tipo no es frecuente en los estudios de las ciencias sociales y menos en el campo de la psicología.

#### 4. Resultados

**Tabla 2:**

*Relación entre inteligencia emocional y estrés laboral en efectivos policiales de la Comisaria de Huaycán – Ate, 2020*

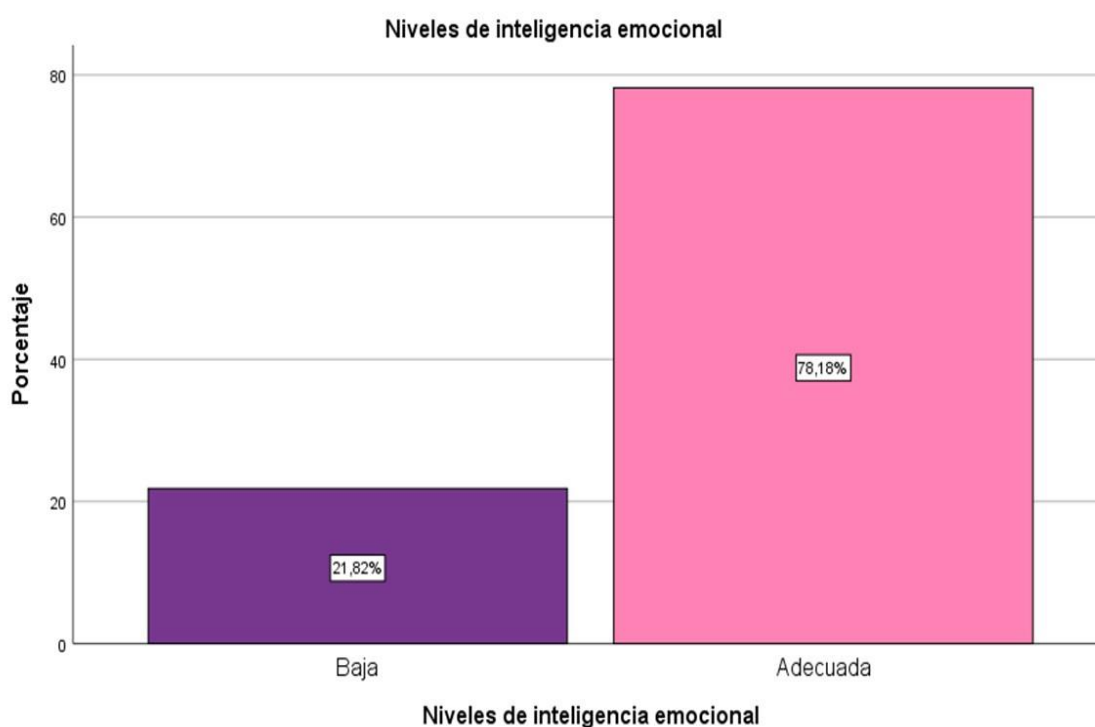
			Estrés laboral	Inteligencia emocional
Rho de Spearman	Estrés laboral	Coefficiente de correlación	1,000	,054
		Sig. (bilateral)	.	,696
		N	55	55
	Inteligencia emocional	Coefficiente de correlación	,054	1,000
		Sig. (bilateral)	,696	.
		N	55	55

*Nota.* Según el cuadro 1, se observa el grado de correlación entre las variables inteligencia emocional y estrés laboral, el cual se determinó por Rho de Spearman  $\rho = ,696$ . Esto denota que no existe correlación entre las variables de estudio, en comparación al grado de significación estadística  $p < 0,05$ ; en consecuencia, se desestima la hipótesis alternativa y se admite la hipótesis nula.

**Tabla 3:**

*Niveles de inteligencia emocional en efectivos policiales de la Comisaría de Huaycán – Ate, 2020*

Inteligencia emocional					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Baja	12	21,8	21,8	21,8
	Adecuada	43	78,2	78,2	100,0
	Total	55	100,0	100,0	

**Figura 1:**

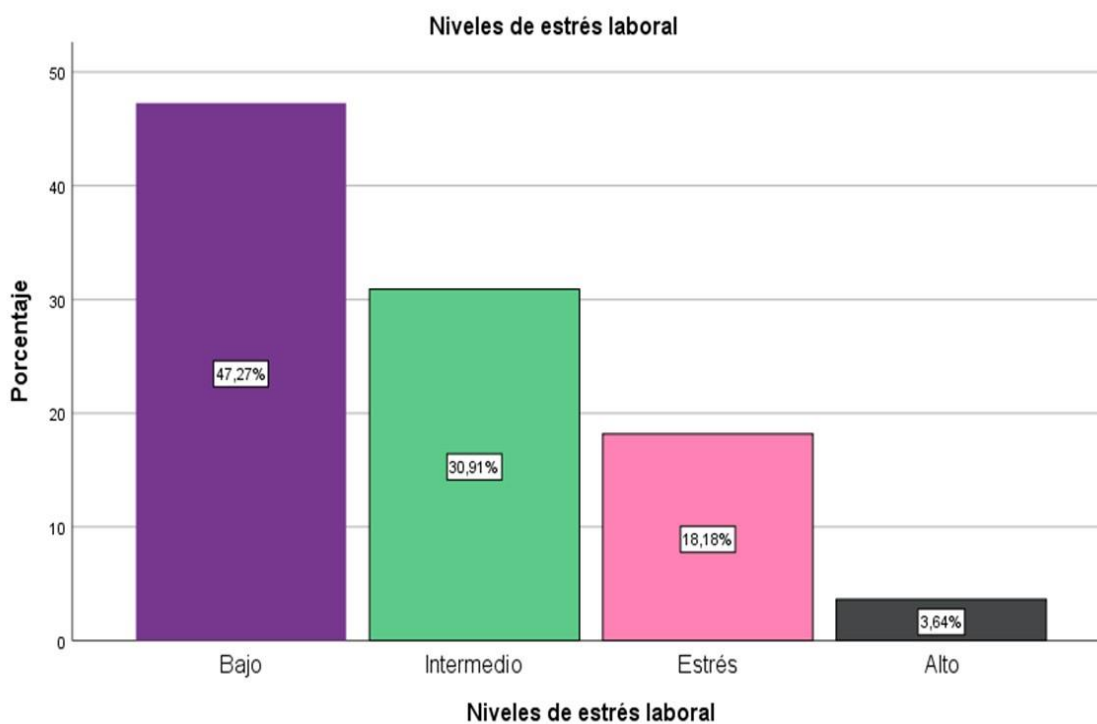
*Niveles de inteligencia emocional en efectivos policiales de la Comisaría de Huaycán – Ate, 2020*

*Nota.* Según lo mostrado en el cuadro 2 y gráfico 1, se observa que 78,18% de los efectivos policiales de la Comisaria de Huaycán presentan una capacidad emocional adecuada; mientras que 21,82% de los efectivos policiales presentan una capacidad emocional baja.

**Tabla 4:**

*Niveles de estrés laboral en efectivos policiales de la Comisaría de Huaycán – Ate, 2020*

Estrés laboral					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	26	47,3	47,3	47,3
	Intermedio	17	30,9	30,9	78,2
	Estrés	10	18,2	18,2	96,4
	Alto	2	3,6	3,6	100,0
	Total	55	100,0	100,0	

**Figura 2:**

*Niveles de estrés laboral en efectivos policiales de la Comisaría de Huaycán – Ate, 2020*

*Nota.* Según lo mostrado en el cuadro 3 y gráfico 2, se deduce que 47,27% de los efectivos policiales de la Comisaria de Huaycán presentan un nivel bajo de estrés laboral; el 30,91% presentan un nivel intermedio de estrés laboral; el 18,18% presentan estrés laboral y el 3,64% presentan un nivel alto de estrés laboral.

## 5. Discusión

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar la relación entre inteligencia emocional y estrés laboral en efectivos policiales de la Comisaria de Huaycán - Ate, 2020, en la cual se encontró que no existe un grado de relación considerable (Rho de Spearman  $\rho = ,696$ ) entre inteligencia emocional y estrés laboral en efectivos policiales de la Comisaria de Huaycán – Ate. A partir de estos resultados se puede afirmar que la inteligencia emocional y el estrés laboral son variables independientes y no influyen entre sí. Además, Pilares (2015) refiere que la persona no es exclusivamente intelecto. La esencia que podemos tener cada persona es sobre emoción, creatividad, ser imaginativo, tener sentimientos; en la cual nos identifica como personas distintas a la razón. Este resultado garantiza parcialmente su validez interna, en tanto que, por un lado, se cuidó que las personas participantes de la investigación fueran seleccionadas según los criterios de elegibilidad, procurando en todo momento, evitar algún tipo de intencionalidad ajena a la investigación o que ponga en riesgo la objetividad de los datos recogidos; asimismo, se usaron instrumentos que contaron con propiedades métricas. Pero, por otro lado, el hecho de que la aplicación de los instrumentos fuera realizada por el mismo investigador, podría generar cierto sesgo. En lo que refiere a la validez externa, por tratarse de un estudio correlacional, su posibilidad de generalización de los resultados se ve limitada a la propia población de estudio. Los resultados de la presente investigación son similares al ser comparados con lo encontrado por León y Arévalo (2017) en su investigación titulada *Inteligencia emocional y estrés laboral entre los empleados del GAD Municipal del Cantón Chordeleg*, quienes concluyeron que la correlación entre la inteligencia emocional y el estrés laboral en el análisis global no encontró significancia correlacional.

Del mismo modo, se estableció el desarrollo del primer objetivo específico el cual fue identificar la inteligencia emocional en efectivos policiales de la Comisaría de Huaycán – Ate, 2020. Por ello, en el Cuadro 2 se muestra que el 78,18% de los efectivos policiales de la Comisaria de Huaycán presentan una capacidad emocional adecuada; mientras que 21.82% presentan una capacidad emocional baja. Estos resultados son distintos los encontrados por Bautista y Marreros (2020) en su investigación titulada *Inteligencia emocional y capacidad de solución de conflictos en los colaboradores de una empresa privada del Callao*, quienes encontraron que el 48.78% de la muestra estudiada presentan una capacidad emocional alta; mientras que el 36,59% presentan una capacidad emocional muy alta; asimismo, el 12, 2% presentan una capacidad emocional promedio y el 2,44% presentan una capacidad emocional baja; esto se debe a que los efectivos policiales de dicha comisaria controlan de manera adecuada sus sentimientos y emociones durante su jornada laboral. Además, Salovey y Mayer, citados por Ávila (2019) define a la inteligencia emocional por la disposición de tener el control de nuestro sentimiento y emoción.

De igual manera, se procedió al desarrollo del segundo objetivo específico, el cual fue identificar el estrés laboral en efectivos policiales de la Comisaría de Huaycán - Ate, 2020. Debido a ello, se encontró que 47,27% de los efectivos policiales de la Comisaria de Huaycán presentan un nivel bajo de estrés laboral; el 30,91% presentan un nivel intermedio de estrés laboral; el 18,18% presentan estrés laboral y el 3,64% presentan un nivel alto de estrés laboral. Estos resultados muestran una leve concordancia con lo investigado por Rojas y Santos (2019) quienes en su investigación titulada *Nivel de estrés laboral en el personal de la oficina de logística del Hospital Cayetano Heredia - 2019* encontraron que el 91,8% de su muestra presentan niveles bajos de estrés laboral: el 4,1 presentan un nivel intermedio de estrés laboral y también un 4,1% presentan estrés laboral. Con estos resultados se puede afirmar que los efectivos policiales de la Comisaría de Huaycán – Ate se adaptan de manera

adecuada a las exigencias que se les solicitan durante su jornada laboral; además, Ivancevich y Matteson, citados por Guardamino (2017), consideran al estrés como una reacción natural frente a la adaptación por las disimilitudes existentes entre los individuos, esta reacción es efecto de cualquier evento que supone demandas particulares para una persona.

Para finalizar, se puede afirmar que se encontró que no existe relación entre inteligencia emocional y estrés laboral, en comparación al grado de significación estadística  $p < 0,05$ . Estos resultados discrepan de lo investigado por Huamán (2019) en su investigación titulada *Inteligencia emocional y estrés laboral en el personal asistencial de la Red de Salud Conchucos Sur – Huari*, quien concluyó que existe una relación inversa, muy significativa y en grado bajo ( $r = -,218$ ), entre el componente o dimensión intrapersonal de la inteligencia emocional y el estrés laboral. Además, existe una relación de correlación inversa, significativa y en grado muy bajo ( $r = - 0,147$ ) entre el componente interpersonal de la inteligencia emocional y el estrés laboral. Igualmente, existe una relación de correlación inversa, significativa y en grado muy bajo ( $r = - 0,144$ ) entre el componente adaptabilidad de la inteligencia emocional y el estrés laboral. Sin embargo, existe una relación significativa y en grado muy bajo ( $r = - 0,152$ ), entre el componente manejo de estrés de la inteligencia emocional y el estrés laboral. Finalmente, hay una correlación significativa y en grado bajo ( $r = - 0,237$ ) entre el componente estado de ánimo general y el estrés laboral. Adicionalmente, estos resultados también difieren de lo encontrado por López (2019), quien en su investigación titulada *Relación entre estrés laboral e inteligencia emocional en millennials de empresas privadas de Lima* evidenció que el componente intrapersonal de la inteligencia emocional se correlaciona de manera negativa con el estrés laboral en millennials de empresas privadas de Lima. Además, no encontró correlaciones negativas significativas entre el estrés laboral y los componentes interpersonal, adaptabilidad, manejo del estrés, y estado de ánimo en general en millennials de empresas privadas de Lima. Del mismo modo,

Contreras y Dextre (2016) en su investigación *Inteligencia emocional y estrés laboral en docentes universitarios de la ciudad de Huancayo*, lograron determinar la correlación inversa entre el componente intrapersonal de la inteligencia emocional con el estrés laboral en los docentes universitarios de la ciudad de Huancayo. Además, lograron determinar que no existe correlación entre el componente interpersonal de la inteligencia emocional con el estrés laboral en los docentes universitarios de la ciudad de Huancayo; mostrando la falta de relación entre dicha dimensión y la segunda variable. Adicionalmente, pudieron establecer la correlación entre el componente adaptabilidad de la inteligencia emocional con el estrés laboral, teniendo como resultado una correlación inversa. También, determinaron la correlación entre el componente manejo de estrés de la inteligencia emocional con el estrés laboral teniendo como resultado una correlación inversa, presentando como resultado un menor índice de estrés laboral en los docentes universitarios de la ciudad de Huancayo. Finalmente, lograron determinar la correlación entre el componente ánimo general de la inteligencia emocional con el estrés laboral, teniendo como resultado una correlación inversa.



## 6. Conclusiones

La presente investigación finalmente, para comprender los resultados obtenidos, se puede sintetizar en las siguientes conclusiones:

Se determinó que no existe relación significativa entre inteligencia emocional y estrés laboral en los efectivos policiales de la Comisaría de Huaycán - Ate, esto demuestra que las variables estudiadas no se vinculan en su relación de mutua dependencia, lo que significa que la presencia o ausencia de inteligencia emocional no influye en el estrés laboral en los efectivos policiales.

Con respecto a la inteligencia emocional, más de las tres cuartas partes de los efectivos policiales de la Comisaria de Huaycán - Ate se encuentran en una capacidad emocional adecuada; observándose que poseen una serie de capacidades, competencias y habilidades no intelectuales, que los motivan a obtener una mejor habilidad para enfrentar la presión del medio.

Por lo que concierne al estrés laboral, casi la mitad de los efectivos policiales de la Comisaria de Huaycán - Ate poseen un nivel bajo de estrés; observándose que existe un balance entre los requerimientos que se les solicitan y sus habilidades para cumplir de manera eficaz dichos requerimientos.

Se estableció que no existe correlación entre la variable inteligencia emocional y la variable estrés laboral en efectivos policiales de la Comisaría de Huaycán – Ate; esto debido a que ambas variables son independientes, lo cual significa que si aumenta el nivel de una variable no influirá en la otra variable.

## **7. Recomendaciones**

Se recomienda realizar esta investigación en otras comisarias del distrito y otras entidades estatales relacionadas a la seguridad ciudadana con el propósito de establecer y comparar resultados. Asimismo, para investigaciones futuras, se recomienda incorporar otras variables de investigación como afrontamiento al estrés, personalidad y clima social laboral.

Se sugiere realizar campañas de concientización sobre la importancia de una adecuada inteligencia emocional. Además, realizar talleres que ayuden a mejorar las relaciones interpersonales entre los efectivos policiales de la Comisaria de Huaycán con la finalidad de fomentar el trabajo en equipo y obtener un alto rendimiento en su jornada laboral.

También se sugiere realizar talleres sobre el buen manejo del estrés mediante el reconocimiento de los distintos factores del estrés laboral, el cual les brindará estrategias de afrontamiento al estrés.

## Referencias

- Ávila, F. (2019). *Inteligencia emocional y valores en estudiantes de 5to de secundaria de instituciones educativas públicas de Lima Metropolitana* [Universidad de San Martín de Porres]. <http://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/4830>
- Azabache, N. (2018). *Factores de riesgo psicosocial y estrés laboral en trabajadores operarios de una empresa privada de Ate, 2018* [Universidad Cesar Vallejo]. [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/31362/Azabache\\_BNE.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/31362/Azabache_BNE.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Bautista, A., & Marreros, J. (2020). *Inteligencia emocional y capacidad de solución de conflictos en los colaboradores de una empresa privada del Callao* [Universidad Científica del Sur]. <https://repositorio.cientifica.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12805/1216/TB-Bautista A-Marreros J.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación administración, economía, humanidades y ciencias sociales: Vol. Tercera* (Orlando Fernández Palma (ed.); Tercera Ed). <http://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigación-F.G.-Arias-2012-pdf.pdf>
- Carbajal, M. (2017). *Inteligencia emocional y estrés laboral en el personal asistencial de Enfermería del Departamento de Medicina del Centro Médico Naval Cirujano Mayor Santiago Távara 2017* [Universidad César Vallejo]. [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8365/Carbajal\\_AMY.pdf?sequence=1](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8365/Carbajal_AMY.pdf?sequence=1)
- Carrillo, C., Ríos, M., Escudero, L., & Martínez, M. (2018). *Factores de estrés laboral en el*

*personal de enfermería hospitalario del equipo volante según el modelo de demanda-control-apoyo*. 304–314. <https://revistas.um.es/eglobal/article/view/277251/226341>

Chiang, M., Riquelme, G., & Rivas, P. (2018). Relación entre Satisfacción Laboral, Estrés Laboral y sus Resultados en Trabajadores de una Institución de Beneficencia de la Provincia de Concepción. *Ciencia & Trabajo*, 178–186.

<https://scielo.conicyt.cl/pdf/cyt/v20n63/0718-2449-cyt-20-63-00178.pdf>

Contreras, M., & Dextre, G. (2016). *Inteligencia emocional y estrés laboral en docentes universitarios de la ciudad de Huancayo* [Universidad Continental].

[https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/2956/1/IV\\_FHU\\_501\\_TE\\_Contreras\\_Párraga\\_2016.pdf](https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/2956/1/IV_FHU_501_TE_Contreras_Párraga_2016.pdf)

Dávila, D., & Mejía, L. (2017). *La inteligencia emocional como estrategia para mejorar la calidad del servicio del personal de la Empresa de Transportes Civa - Chiclayo, 2016* [Universidad de San Martín de Porres].

[http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/handle/usmp/3425/davila\\_mejia.pdf?sequence=3](http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/handle/usmp/3425/davila_mejia.pdf?sequence=3)

Domínguez, D. (2019). Inteligencia emocional y estrés académico en estudiantes del sexto ciclo de educación básica regular [Universidad César Vallejo]. In *Universidad César Vallejo*. <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/29557>

Galindo, I. (2018). *Inteligencia emocional y estrés laboral en trabajadores de una empresa textil en Atlacomulco* [Universidad Autónoma del Estado de México].

[http://ri.uaemex.mx/bitstream/handle/20.500.11799/99597/INTELIGENCIA EMOCIONAL Y ESTRÉS LABORAL EN TRABAJADORES DE UNA EMPRESA TEXTIL EN ATLACOMULCO.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://ri.uaemex.mx/bitstream/handle/20.500.11799/99597/INTELIGENCIA%20EMOCIONAL%20Y%20ESTR%C3%89S%20LABORAL%20EN%20TRABAJADORES%20DE%20UNA%20EMPRESA%20TEXTIL%20EN%20ATLACOMULCO.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Guardamino, P. (2017). *Estrés laboral y clima organizacional en el personal del Hospital*

*Distrital de Chancay- 2017* [Universidad Cesar Vallejo].

[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/3270/Guardamino\\_CPS.pdf?sequence=6&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/3270/Guardamino_CPS.pdf?sequence=6&isAllowed=y)

Hernández R, Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación* (sexta).

[https://periodicooficial.jalisco.gob.mx/sites/periodicooficial.jalisco.gob.mx/files/metodologia\\_de\\_la\\_investigacion\\_-\\_roberto\\_hernandez\\_sampieri.pdf](https://periodicooficial.jalisco.gob.mx/sites/periodicooficial.jalisco.gob.mx/files/metodologia_de_la_investigacion_-_roberto_hernandez_sampieri.pdf)

Huamán, L. (2019). *Inteligencia emocional y estrés laboral en el personal asistencial de la*

*Red de Salud Conchucos Sur – Huari, 2019* [Universidad Cesar Vallejo].

<http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/43544>

León, T., & Arévalo, P. (2017). *Inteligencia emocional y estrés laboral entre los empleados*

*del GAD Municipal del Cantón Chordeleg* [Universidad de Cuenca].

[https://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/27797/1/Trabajo de Titulación.pdf](https://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/27797/1/Trabajo%20de%20Titulaci%C3%B3n.pdf)

Llanos, M. (2017). *Estrés y satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa*

*particular de transporte del distrito de Los Olivos, 2017* [Universidad Cesar Vallejo].

[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/3315/Llanos\\_OMA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/3315/Llanos_OMA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

López, M. (2019). *Relación entre estrés laboral e inteligencia emocional en millennials de*

*empresas privadas de Lima* [Universidad de Lima].

<http://200.11.53.159/handle/ulima/8030>

Miguel, D. (2018). *Alexitimia y estrés laboral en personal asistencial de un centro de salud*

*del distrito de Comas, 2018* [Universidad Cesar Vallejo].

[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/29858/Miguel\\_FDY.pdf?sequence=](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/29858/Miguel_FDY.pdf?sequence=)

1&isAllowed=y

Ministerio de Salud. (2005). *Estrés laboral afecta a casi el 26% de la población adulta de Lima | Gobierno del Perú*. <https://www.gob.pe/institucion/minsa/noticias/42313-estres-laboral-afecta-a-casi-el-26-de-la-poblacion-adulta-de-lima>

Miranda, A., & Batista, S. (2018). Estrés: elemento clave en la formación laboral para la salud ocupacional. *Maestro y Sociedad*, 4(3), 67–77.

<https://maestroysociedad.uo.edu.cu/index.php/MyS/article/view/3389>

Morales, R., & Palomino, M. (2017). *Inteligencia emocional y estrés laboral de los trabajadores de la COOPAC San Cristóbal de Huamanga – Ayacucho – 2016* [UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTÓBAL DE HUAMANGA].

<http://repositorio.unsch.edu.pe/bitstream/handle/UNSCH/1680/Tesis>

AD159\_Mor.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Muñoz, D. (2019). *Inteligencia emocional y estrés laboral, en ministros religiosos de una organización religiosa en el sur del Perú, 2018* [Universidad Peruana Unión].

[https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/2915/Daniel\\_Tesis\\_Maestro\\_20](https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/2915/Daniel_Tesis_Maestro_20)

19.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Muñoz, D., & Herrera, M. (2019). *Optimismo, inteligencia emocional y estrés laboral, en estudiantes colportores que pertenecen al Instituto de Desarrollo del Estudiante Colportor (IDEC)*. [Universidad Peruana Unión].

[https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/1790/Daniel\\_Tesis\\_Licenciatura](https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/1790/Daniel_Tesis_Licenciatura)

\_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Navinés, R., Martín, R., Olivé, V., & Valdés, M. (2016). *Estrés laboral: implicaciones para la salud física y mental*. 8(146), 359–366. <https://doi.org/10.1016/j.medcle.2016.06.010>

- Organización Internacional del Trabajo. (2016). *Estrés en el trabajo: Un reto colectivo*.  
<https://www.ilo.org/public/libdoc/ilo/2016/490658.pdf>
- Organización Mundial de la Salud (OMS). (2018, March 30). *Salud mental: fortalecer nuestra respuesta*. <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/mental-health-strengthening-our-response>
- Organización Mundial de la Salud (OMS). (2019, January 22). *La salud mental en el lugar de trabajo: orientaciones a nivel mundial*. <https://www.who.int/es/news-room/commentaries/detail/mental-health-in-the-workplace>
- Pelayza, C., & Saavedra, J. (2015). *La relación del estrés laboral y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa de Transportes Niño Jesús Milagroso SCRL - 2015* [Universidad Nacional del Centro del Perú].  
<http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/1284/corrigiendo tesis.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Pilares, N. (2015). *Inteligencia emocional, estrés laboral y clima laboral en los docentes de las instituciones educativas estatales, del nivel secundario, del distrito de Abancay 2014* [Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle].  
<http://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/273/TD 1527 P1.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Quispe, M. (2018). *Niveles de inteligencia emocional en estudiantes de educación secundaria del distrito de Pariñas, Talara*.  
[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/31878/quispe\\_mm.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/31878/quispe_mm.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Regus. (2012, September 5). *Regus: El 33% de peruanos se siente más estresado el último*

año / *Empresas / Gestión*. <https://gestion.pe/economia/empresas/regus-33-peruanos-siente-estresado-ano-19677-noticia/?ref=gesr>

Ríos, S. (2012). *Modelo de atención de ventas para supermercados y farmacias*.

<https://docplayer.es/19380265-Universidad-simon-bolivar-vice-rectorado-academico-decanato-de-estudios-profesionales-coordinacion-de-turismo-hoteleria-y-hospitalidad.html>

Rojas, R., & Santos, M. (2019). *Nivel de estrés laboral en el personal de la oficina logística del Hospital Cayetano Heredia - 2019* [Universidad San Ignacio de Loyola].

[http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/9979/1/2020\\_Rojas\\_Campos.pdf](http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/9979/1/2020_Rojas_Campos.pdf)

Salas, R. (2017). *La Inteligencia Emocional de los Colaboradores “Millennials” en la Empresa Ventcorp- Perú* [Universidad Inca Garcilaso de la Vega].

[http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/1382/TRAB.SUFIC.PROF.SALAS\\_PONCE%2C\\_ROSMERY\\_ANTONIA.pdf?sequence=2&isAllowed=y](http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/1382/TRAB.SUFIC.PROF.SALAS_PONCE%2C_ROSMERY_ANTONIA.pdf?sequence=2&isAllowed=y)

Yucra, M. (2017). *Inteligencia emocional, autoestima y rendimiento académico en estudiantes de una institución educativa pública de Santiago de Surco* [Universidad Autónoma del Perú].

[http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/AUTONOMA/411/3/YUCRA\\_SERPA\\_MYRIAM.pdf](http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/AUTONOMA/411/3/YUCRA_SERPA_MYRIAM.pdf)



## Apéndice A. Instrumentos de evaluación

### Inventario de Cociente Emocional de Bar-On (ICE)

Instrucciones:

Este inventario contiene una serie de frases cortas que permiten hacer una descripción de ti mismo(a). Para ello debes indicar en qué medida cada una de las oraciones que aparecen a continuación es verdadera, de acuerdo a como te sientes, piensas o actúas la mayoría de las veces. Hay cinco respuestas para cada frase.

1 = Rara vez o nunca es mi caso.

2 = Pocas veces es mi caso.

3 = A veces es mi caso.

4 = Muchas veces es mi caso.

5 = Con mucha frecuencia o siempre es mi caso.

Nº	ENUNCIADO	1	2	3	4	5
1	Para superar las actividades que se me presentan actúo paso a paso.					
2	Es duro para mí disfrutar la vida.					
3	Prefiero un trabajo en el que se diga casi todo lo que tengo que hacer.					
4	Sé cómo enfrentar los problemas más desagradables.					
5	Me agradan las personas que conozco.					
6	Trato de valorar y darle el mejor sentido a mi vida.					
7	Me resulta relativamente fácil expresar mis sentimientos.					
8	Trato de ser realista, no me gusta fantasear ni soñar despierto(a).					
9	Reconozco con facilidad mis emociones.					
10	Soy incapaz de demostrar afecto.					
11	Me siento seguro(a) de mí mismo(a) en la mayoría de las situaciones.					
12	Tengo la sensación de que algo no está bien en mi cabeza.					
13	Tengo problemas para controlarme cuando me enojo.					
14	Me resulta difícil comenzar cosas nuevas.					
15	Cuando enfrento una situación difícil me gusta reunir toda la información que pueda sobre ella.					
16	Me gusta ayudar a la gente.					
17	Me es difícil sonreír.					
18	Soy incapaz de comprender como se sienten los demás.					
19	Cuando trabajo con otros tiendo a confiar más en sus ideas que en las mías.					
20	Creo que puedo controlarme en situaciones muy difíciles.					

21	Realmente no se para que soy bueno(a).					
22	No soy capaz de expresar mis ideas.					
23	Me es difícil de compartir mis sentimientos más íntimos con los demás.					
24	No tengo confianza en mí mismo(a).					
25	Creo que he perdido la cabeza.					
26	Soy optimista en la mayoría de las cosas que hago.					
27	Cuando me acerco a hablar me resulta difícil detenerme.					
28	En general, me resulta difícil adaptarme.					
29	Me gusta tener una visión general de un problema antes de intentar solucionarlo.					
30	No me molesta aprovecharme de los demás, especialmente si se lo merecen.					
31	Soy una persona bastante alegre y optimista					
32	Prefiero que otros tomen decisiones por mí.					
33	Puedo manejar situaciones de estrés, sin ponerme demasiado nervioso.					
34	Pienso bien de las personas.					
35	Me es difícil entender como me siento.					
36	He logrado muy poco estos últimos años.					
37	Cuando estoy enojado(a) con alguien se lo puedo decir.					
38	He tenido experiencias extrañas que no puedo explicar.					
39	Me resulta fácil hacer amigos(as).					
40	Me tengo mucho respeto.					
41	Hago cosas muy raras.					
42	Soy impulsivo(a), y eso me trae problemas.					
43	Me resulta difícil cambiar de opinión.					
44	Soy bueno para comprender los sentimientos de las personas.					
45	Lo primero que hago cuando tengo un problema es detenerme a pensar.					
46	A la gente le resulta difícil confiar en mí.					
47	Estoy contento(a) con mi vida.					
48	Me resulta difícil tomar decisiones por mí mismo(a).					
49	No puedo soportar el estrés.					
50	En mi vida no hago nada malo.					
51	No disfruto lo que hago.					
52	Me resulta difícil expresar mis sentimientos más íntimos.					
53	La gente no comprende mi manera de pensar.					
54	Generalmente espero lo mejor.					
55	Mis amigos me confían sus intimidades.					
56	No me siento bien conmigo mismo(a).					
57	Percibo cosas extrañas que los demás no ven.					
58	La gente me dice que baje el tono de voz cuando discuto.					
59	Me resulta fácil adaptarme a situaciones nuevas.					
60	Cuando intento resolver un problema analizo todas las posibles soluciones y luego escojo la que considero mejor.					
61	Me detendría y ayudaría a un niño que llora por encontrar a sus padres, aun cuando tuviese algo que hacer en ese momento.					
62	Soy una persona divertida.					
63	Soy consciente de cómo me siento.					
64	Siento que me resulta difícil controlar mi ansiedad.					

65	Nada me perturba.					
66	No me entusiasman mucho mis intereses.					
67	Cuando estoy en desacuerdo con alguien soy capaz de decírselo.					
68	Tengo tendencia a fantasear y a perder contacto con lo que ocurre a mí alrededor.					
69	Me es difícil llevarme con los demás.					
70	Me resulta difícil aceptarme tal como soy.					
71	Me siento como si estuviera separado(a) de mi cuerpo.					
72	Me importa lo que le sucede a los demás.					
73	Soy impaciente.					
74	Puedo cambiar mis viejas costumbres.					
75	Me resulta difícil escoger la mejor solución cuando tengo que resolver un problema.					
76	Si pudiera violar la ley sin pagar las consecuencias, lo haría en determinadas situaciones.					
77	Me deprimo.					
78	Sé cómo mantener la calma en situaciones difíciles.					
79	Nunca he mentado.					
80	En general me siento motivado(a) para continuar adelante, incluso cuando las cosas se ponen difíciles.					
81	Trato de continuar y desarrollar aquellas cosas que me divierten.					
82	Me resulta difícil decir “no” aunque tenga el deseo de hacerlo.					
83	Me dejo llevar por mi imaginación y mis fantasías.					
84	Mis relaciones más cercanas significan mucho, tanto para mí como para mis amigos.					
85	Me siento feliz con el tipo de persona que soy.					
86	Tengo reacciones fuertes, intensas, que son difíciles de controlar.					
87	En general me resulta difícil realizar cambios en mi vida cotidiana.					
88	Soy consciente de lo que me está pasando, aun cuando estoy alterado(a).					
89	Para poder resolver una situación que se presenta, analizo todas las posibilidades existentes.					
90	Soy capaz de respetar a los demás.					
91	No estoy muy contento(a) con mi vida.					
92	Prefiero seguir a otros a ser líder.					
93	Me resulta difícil enfrentar las cosas desagradables de la vida.					
94	Nunca he violado la ley.					
95	Disfruto de las cosas que me interesan.					
96	Me resulta relativamente fácil decirle a la gente lo que pienso.					
97	Tiendo a exagerar.					
98	Soy sensible ante los sentimientos de las otras personas.					
99	Mantengo buenas relaciones con los demás.					
100	Estoy contento(a) con mi cuerpo.					
101	Soy una persona muy extraña.					
102	Soy impulsivo(a).					
103	Me resulta difícil cambiar mis costumbres.					
104	Considero que es muy importante ser un(a) ciudadano(a) que respeta la ley.					
105	Disfruto las vacaciones y los fines de semana.					
106	En general tengo una actitud positiva para todo, aun cuando surgen problemas.					

107	Tengo tendencia a depender de otros.					
108	Creo en mi capacidad de manejar los problemas más difíciles.					
109	No me siento avergonzado(a) por nada de lo que hecho hasta ahora.					
110	Trato de aprovechar al máximo las cosas que me gustan y me divierten.					
111	Los demás piensan que no me hago valer, que me falta firmeza.					
112	Soy capaz de fantasear para volverme en contacto con la realidad.					
113	Los demás opinan que soy una persona sociable.					
114	Estoy contento(a) en la forma que me veo.					
115	Tengo pensamientos extraños que los demás no logran entender.					
116	Me es difícil describir lo que siento.					
117	Tengo mal carácter.					
118	Por lo general me trabo cuando pienso acerca de las diferentes maneras de resolver un problema.					
119	Me es difícil ver sufrir la gente.					
120	Me gusta divertirme.					
121	Me parece que necesito de los demás más de lo que ellos me necesitan.					
122	Me pongo ansioso(a).					
123	No tengo días malos.					
124	Intento no herir los sentimientos de los demás.					
125	No tengo una buena idea de lo que quiero en la vida.					
126	Me es difícil hacer valer mis derechos.					
127	Me es difícil ser realista.					
128	No mantengo relación con mis amistades.					
129	Haciendo un balance de mis puntos positivos y negativos me siento bien conmigo mismo(a).					
130	Tengo una tendencia a explotar de cólera fácilmente.					
131	Si me viera obligado(a) a dejar mi casa actual, me sería difícil adaptarme nuevamente.					
132	En general, cuando comienzo algo nuevo tengo la sensación de que voy a fracasar.					
133	He respondido sincera y honestamente a las frases anteriores.					

### Cuestionario de Estrés Laboral OIT – OMS

Instrucciones:

El siguiente es un cuestionario validado para medir el nivel de estrés en su centro de trabajo que consta de 25 ítems relacionados con los principales estresores laborales, para cada ítem indique con qué frecuencia la condición descrita es fuente actual de estrés, deberá marcar con una (X) el número que mejor describa en cada enunciado, donde el nivel de las condiciones está representado de la siguiente manera:

Nº	Condición
1	Si la condición <b>NUNCA</b> es fuente de estrés.
2	Si la condición <b>RARAS VECES</b> es fuente de estrés.
3	Si la condición <b>OCASIONALMENTE</b> es fuente de estrés.
4	Si la condición <b>ALGUNAS VECES</b> es fuente de estrés.
5	Si la condición <b>FRECUENTEMENTE</b> es fuente de estrés.
6	Si la condición <b>GENERALMENTE</b> es fuente de estrés.
7	Si la condición <b>SIEMPRE</b> es fuente de estrés.

Enunciado		1	2	3	4	5	6	7
1	El que no comprenda las metas y misión de la empresa me causa estrés.							
2	El rendirle informes a mis supervisores y a mis subordinados me estresa.							
3	El que no esté en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo me produce estrés.							
4	El que el equipo disponible para llevar a cabo mi trabajo sea limitado me estresa.							
5	El que mi supervisor no dé la cara por mí ante los jefes me estresa.							
6	El que mi supervisor no me respete me estresa.							
7	El que no sea parte de un equipo de trabajo que colabore estrechamente me causa estrés.							
8	El que mi equipo de trabajo no me respalde en mis metas me causa estrés.							
9	El que mi equipo de trabajo no tenga prestigio ni valor dentro de la empresa me causa estrés.							
10	El que la forma en que trabaja la empresa no sea clara me estresa.							
11	El que las políticas generales iniciadas por la gerencia impidan mi buen desempeño me estresa.							
12	El que las personas que están a mi nivel dentro de la empresa tengamos poco control sobre el trabajo me causa estrés.							
13	El que mi supervisor no se preocupe de mi bienestar me estresa.							

14	El no tener el conocimiento técnico para competir dentro de la empresa me estresa.								
15	El no tener un espacio privado en mi trabajo me estresa.								
16	El que se maneje mucho papeleo dentro de la empresa me causa estrés.								
17	El que mi supervisor no tenga confianza en el desempeño de mi trabajo me causa estrés.								
18	El que mi equipo de trabajo se encuentra desorganizado me estresa.								
19	El que mi equipo no me brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes me causa estrés.								
20	El que la institución carezca de dirección y objetivos me causa estrés.								
21	El que mi equipo de trabajo me presiona demasiado me causa estrés.								
22	El que tenga que trabajar con miembros de otros departamentos me estresa.								
23	El que mi equipo de trabajo no me brinde ayuda técnica cuando lo necesito me causa estrés.								
24	El que no respeten a mis supervisores, a mí y a los que están debajo de mí, me causa estrés.								
25	El no contar con la tecnología adecuada para hacer un trabajo de calidad me causa estrés.								

## Apéndice B. Consentimiento informado

La finalidad de este protocolo es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. La presente investigación se titula INTELIGENCIA EMOCIONAL Y ESTRÉS LABORAL EN EFECTIVOS POLICIALES DE LA COMISARÍA DE HUAYCÁN – ATE, 2020 y es dirigido por la estudiante Rosa María Maldonado Idone. El propósito de la investigación es determinar la relación entre inteligencia emocional y estrés laboral en efectivos policiales de la Comisaria de Huaycán - Ate, 2020. Para ello, se le invita a participar en unas encuestas que le tomarán aproximadamente 10 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente. Al concluir la investigación, si desea, podrá escribir al correo 5023171037@uladech.pe para recibir mayor información acerca de los resultados obtenidos. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Si está de acuerdo con los puntos anteriores, marque la opción "Acepto participar".

54 respuestas







### Apéndice D. Presupuesto

<b>Presupuesto desembolsable (Estudiante)</b>			
<b>Categoría</b>	<b>Base</b>	<b>% o Número</b>	<b>Total (S/.)</b>
<b>Suministros</b>			
• Impresiones	5.00	4	20.00
• Fotocopias	50.00	2	100.00
• Empastado	20.00	1	20.00
• Papel bond A-4 (500 hojas)	13.00	1	13.00
• Lapiceros	0.50	30	15.00
<b>Servicios</b>			
• Uso de Turnitin	50.00	2	100.00
<b>Sub total</b>			268.00
<b>Gastos de viaje</b>			
• Pasajes para recolectar información	5.00	8	40.00
<b>Sub total</b>			40.00
<b>Total de presupuesto desembolsable</b>			308.00
<b>Presupuesto no desembolsable (Universidad)</b>			
<b>Categoría</b>	<b>Base</b>	<b>% ó Número</b>	<b>Total (S/.)</b>
<b>Servicios</b>			
• Uso de Internet (Laboratorio de Aprendizaje Digital - LAD)	30.00	4	120.00
• Búsqueda de información en base de datos	35.00	2	70.00
• Soporte informático (Módulo de Investigación del ERP University - MOIC)	40.00	4	160.00
• Publicación de artículo en repositorio institucional	50.00	1	50.00
<b>Sub total</b>			400.00
<b>Recurso humano</b>			
• Asesoría personalizada (5 horas por semana)	63.00	4	252.00
<b>Sub total</b>			252.00
<b>Total de presupuesto no desembolsable</b>			652.00
<b>Total (S/.)</b>			960.00

## **Apéndice E. Ficha técnica de los instrumentos de evaluación**

### **Instrumento: Inventario de Inteligencia Emocional de Bar-On (ICE)**

Nombre original: EQ-I BarOn Emotional Quotient Inventory

Autor: Reuven Bar-On

Procedencia: Toronto - Canadá

Adaptación peruana: Nelly Ugarriza Chávez

Administración: Individual o colectiva

Duración: Aproximadamente 30 a 40 minutos

Aplicación: Sujetos de 16 años a más. Nivel lector de 6° de primaria

Puntuación: Calificación manual o computarizada

Significación: Estructura factorial: 1 CET, 5 componentes y 15 subcomponentes

Tipificación: Baremos peruanos

Usos: Educativo, clínico, jurídico, médico, laboral y en la investigación

Materiales: Cuestionario que contiene los ítems del ICE, hoja de respuestas, plantilla de corrección, hoja de resultados y perfiles.

### **Confiabilidad**

La confiabilidad indica en qué medida las diferencias individuales de los puntajes en un test pueden ser atribuidos a las diferencias “verdaderas” de las características consideradas.

Los estudios de confiabilidad ejecutados sobre el I-CE en el extranjero se han centrado en la consistencia interna y la confiabilidad re-test. Los coeficientes alfa promedio de Cronbach son altos para casi todos los subcomponentes, el más bajo .69 fue para Responsabilidad Social y el más alto, .86 para Comprensión de sí mismo.

Para la muestra peruana los coeficientes alfa de Cronbach, se aprecia que la consistencia interna para el inventario total es muy alta .93, para los componentes del I-CE, oscila entre .77 y .91. Los más bajos coeficientes son para los subcomponentes de Flexibilidad .48, Independencia y Solución de Problemas .60. Los trece factores restantes arrojan valores por encima de .70

<b>I-CE</b>	<b>Alfa de Cronbach</b>
-------------	-------------------------

CE – Total	0.93
------------	------

***Componentes:***

Intrapersonal	0.91
---------------	------

Interpersonal	0.86
---------------	------

Adaptabilidad	0.77
---------------	------

Manejo Del Estrés	0.86
-------------------	------

Estado de Ánimo General	0.86
-------------------------	------

***Subcomponentes:***

Comprensión de sí Mismo	0.73
-------------------------	------

Asertividad	0.68
-------------	------

Autoconcepto	0.85
Autorrealización	0.76
Independencia	0.57
Empatía	0.70
Relaciones Interpersonales	0.76
Responsabilidad Social	0.72
Solución de Problemas	0.60
Prueba de la Realidad	0.72
Flexibilidad	0.48
Tolerancia al Estrés	0.78
Control de Impulsos	0.85
Felicidad	0.78
Optimismo	0.79

Con relación a la confiabilidad retest, Bar-On (1997) refiere que la estabilidad del I-CE a través del tiempo revela un coeficiente de estabilidad promedio de .85 después de un mes y de .75 después de 4 meses. Estos valores significan que hay una buena consistencia en los hallazgos, de una administración a la siguiente, pero el grado de correlación no es muy alto como para sugerir que la inteligencia emocional social sea permanente (estable). En una muestra de Sudáfrica, los coeficientes de confiabilidad retest con un intervalo de cuatro meses, oscilaron entre .55 y .82. En el Perú no se determinó la confiabilidad retest.

## **Validez**

Los diversos estudios de validez del ICE básicamente están destinados a demostrar cuán exitoso y eficiente es este instrumento, en la evaluación de lo que se propone (por ejemplo, inteligencia no cognitiva y sus componentes).

Nueve tipos de estudio de validación: validez de contenido, aparente, factorial, de constructo, convergente, divergente, de grupo-criterio, discriminante y validez predictiva han sido conducidas en seis países en los últimos 17 años.

La validez de contenido y validez aparente, no son pruebas de validación en sentido estricto, sino una indicación de cuán bien los ítems cubren el dominio de cada una de las escalas (validez de contenido) y cuán fácilmente ella es comprendida por el probando (validez aparente). Con respecto a este tipo de validación el I-CE fue primariamente validado de una manera sistemática mediante la elaboración y selección de los ítems que expresaban la esencia de cada factor basándonos en las definiciones. Más aún a los probandos se les solicitó dar sugerencias con respecto a las palabras contenidas en los ítems, de tal modo que fuesen comprendidos fácilmente. La efectividad de este tipo de validación fue luego examinada por medio de un análisis de ítems, que es sensible a "ítem wording" (Jackson, 1971). El número de análisis de ítems que se llevaron a cabo fue numeroso para eliminar aquellos que estaban pobremente relacionados con la validez de contenido y pobremente comprendidos por los probandos. Más aún la retroalimentación directa con respecto a la validez aparente fue brindada por 39 sujetos que fueron entrevistados en las primeras etapas del desarrollo del I-CE realizado por Bar-On.

Un procedimiento de análisis similar se llevó a cabo en el presente estudio con alumnos de psicología, maestría y con estudiantes del último año de secundaria, modificándose algunos reactivos de la versión en español desarrollada en Argentina, con la

finalidad de adaptarla a nuestra realidad. Además, tres psicólogos participaron como jueces en el análisis de contenido de los diferentes ítems de la escala y en la evaluación si estos realmente representaban las definiciones operacionales de los constructos propuestos por el autor del inventario.

La validez convergente del inventario fue examinada por Bar-On para evaluar si este instrumento se correlaciona con mediciones externas que se piensa cubren los mismos constructos o similares. Esta validación fue examinada en diversos estudios, que incluían autoevaluaciones de los empleados y registros del observador como también medidas de aculturación, estilos atribucionales, afrontamiento del estrés ocupacional y rendimiento y satisfacción en el trabajo. Los resultados demuestran una fuerte relación entre los puntajes del I-CE y el rendimiento laboral basándose en una escala de autocalificación que cubre el sentido de competencia del trabajador en un determinado número de dimensiones. Los hallazgos también indican una adecuada validez convergente.

La validez divergente, es un método que se utiliza para determinar si las dimensiones evaluadas por una prueba se diferencian de otros constructos con los que teóricamente deberían discriminar. Así se demostró que la inteligencia no cognitiva evaluada por el CE no es otra forma de inteligencia cognitiva (como la evalúa el CI). En verdad el CE total de la escala demuestra una muy baja correlación con el CI ( $r = .12$ ) en la muestra norteamericana de 40 sujetos que completaron el I-CE y el WAIS (WAIS; Wechsler, 1958). Algunos psicólogos han sugerido que el CE de la escala de solución de problemas del inventario podría estar midiendo capacidades cognitivas más que habilidades no cognitivas, pero en realidad la correlación de esta subescala con el WAIS es también muy baja .11 (Pallaza & Bar-On, 1995).

La validez de contrastación con grupo criterio, fue utilizada para examinar si el I-CE de BarOn diferenciaba entre grupos experimentales especiales que procedían de distintos ambientes. Por ejemplo, The Young President's Organization (YPO) es un grupo de personas que han ocupado altas posiciones de liderazgo en grandes compañías y cuyas edades estaban alrededor de 39 años. Sus puntuaciones promedio fueron altas en la mayoría de las 15 subescalas especialmente en Independencia, Asertividad y Tolerancia al Estrés. El único puntaje que fue relativamente bajo fue el de Control de Impulsos.

Se recolectaron también datos mediante el I-CE de otro grupo de personas desempleadas cuyas edades se distribuían entre los 16 y 50 años (BarOn, 1997). Los puntajes más bajos se presentaron en Asertividad, Prueba de la realidad y Felicidad. También estuvieron bajo el promedio, en Autorrealización e Independencia en los componentes Intrapersonal y Adaptabilidad y en el CE total. Estos resultados pueden explicar su falta de éxito en tratar de conseguir y mantener un trabajo. Los hallazgos obtenidos después de comparar estos grupos extremos apoyan la efectividad del I-CE para diferenciar entre personas que tienen éxito en el trabajo de aquellas que no lo tienen.

La validez de constructo fue objeto de un amplio análisis para examinar con qué exactitud el I-CE apreciaba lo que estaba diseñado a evaluar. Los estudios de validez de constructo fueron ejecutados correlacionando los puntajes de los subcomponentes con diversos puntajes de escala de otras mediciones, tomadas como criterio externo. Como, por ejemplo: el cuestionario de los 16 Factores de Personalidad (16PF; Cattell; Eber y Tatsouka, 1970), el Inventario Multifásico de la Personalidad – 2 (MMPI-2; Butcher, Dahlstrom, Graham, Tellegen y Kaemmer, 1989) y la Escala de la Personalidad de Eysenck (EPQ; Eysenck, H.J. y Eysenck, S.B.G., 1975), entre otros.

En general, los hallazgos de las diferentes fuentes de validación, reflejan la consistencia de las conceptualizaciones del autor de inteligencia social y emocional y sus definiciones de los subcomponentes del I-CE. Las correlaciones son moderadas y van desde coeficientes de correlación aproximadamente de .30 a coeficientes de .70. Los resultados sugieren que los subcomponentes del I-CE, se traslapan de modo razonable con otras pruebas, pero aun así denotan una clara distinción.

### **Instrumento: Cuestionario de Estrés Laboral OIT – OMS**

Nombre del Test: Escala de Estrés Laboral OIT-OMS.

Nombre del Autor: Ivancevich y Matteson.

Baremos: Adaptación a baremos peruanos por Suarez (2013).

Particularidad: Instrumento de exploración psicológico.

Objetivo: Identificación de los estresores. Análisis y estudio de los estresores presentes en la empresa, instalación, departamento, sección o grupo determinado, finalizando con una serie de propuestas correctivas y recomendaciones para su reducción.

Estructuración: La prueba tiene 7 áreas.

Características: Es de fácil aplicación debido a que podría ser autoadministrable, o aplicado de manera individual o grupal. Tiene un tiempo aproximado de 15 minutos. Los materiales que conforman la prueba psicológica son un cuadernillo de preguntas y una plantilla de respuestas.

### **Confiabilidad**



En la adaptación peruana de la prueba, realizada en una muestra de 197 personas, se estimó la confiabilidad por consistencia interna, obteniendo un alfa de Cronbach de .971, lo cual se considera un nivel de confiabilidad muy alto. Además, se hallaron evidencias de validez vinculadas al contenido mediante criterio de jueces, empleando el análisis binomial, en el cual se obtuvieron resultados menores a .50, demostrando así concordancia entre los jueces expertos (Suárez, 2013).

### **Validez**

En cuanto a las evidencias de validez relacionadas a la estructura interna, se encontraron dos factores que explican el 65% de la varianza mediante un análisis factorial exploratorio, lo cual es un buen indicador para la validez del instrumento. A través de una matriz de factores rotados, se determinó la correspondencia de los ítems a cada dimensión. La dimensión 1 presentó valores entre .55 y .81; y la dimensión 2, entre .55 y .71, lo cual indica que los ítems se correlacionan adecuadamente con la dimensión en la que se agrupan (Suárez, 2013). La clasificación de los ítems por dimensión se puede observar en la tabla 3.

Esto coincide con las evidencias de validez obtenidas en México por Medina, Preciado y Pando (2007), quienes también obtuvieron dos dimensiones, a las cuales denominaron “Condiciones Organizacionales” y “Procesos Administrativos”. El primer factor mostró 65% de validez relevante (promedio de la raíz cuadrada de las comunales); y el segundo, 64% de validez relevante.

## Apéndice F. Matriz de consistencia

**Tabla 5:**

*Matriz de consistencia*

Enunciado	Objetivos	Hipótesis	Variable(s)	Dimensiones/ indicadores	Metodología
¿Existe relación entre la inteligencia emocional y el estrés laboral en efectivos policiales de la Comisaria de Huaycán – Ate, 2020?	Determinar la relación entre la inteligencia emocional y el estrés laboral en efectivos policiales de la Comisaria de Huaycán - Ate, 2020.	Ho: No existe relación entre la inteligencia emocional y el estrés laboral en efectivos policiales de la Comisaría de Huaycán - Ate, 2020.	Inteligencia emocional	Intrapersonal Interpersonal Adaptabilidad Manejo del estrés Estado de ánimo general	El tipo de estudio fue cuantitativo. El nivel de la investigación fue correlacional. El diseño de investigación fue no experimental y transeccional.
	Identificar la inteligencia emocional en efectivos policiales de la Comisaría de Huaycán - Ate, 2020.	H1: Existe relación entre la inteligencia emocional y el estrés laboral en efectivos policiales de la Comisaría de Huaycán - Ate, 2020.	Estrés laboral	Clima organizacional Estructura organizacional Territorio organizacional Tecnología Influencia del líder Falta de cohesión Respaldo del grupo	La población estuvo conformada por 54 efectivos policiales de la Comisaría de Huaycán, Ate que cumplieron con los criterios de inclusión y de exclusión.
	Identificar el estrés laboral en efectivos policiales de la Comisaría de Huaycán - Ate, 2020.				La técnica que se utilizó para ambas variables fue la técnica psicométrica.
					Los instrumentos que se utilizaron fueron el Inventario de Inteligencia Emocional de Bar-On (ICE) y el Cuestionario de Estrés Laboral OIT – OMS.

