



Autónoma
Universidad Autónoma del Perú

FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS

ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

TESIS

ESTRÉS LABORAL E INTELIGENCIA EMOCIONAL EN TRABAJADORES DE UNA
COMPAÑÍA AÉREA DE LA CIUDAD DEL CUSCO, 2022

PARA OBTENER EL TÍTULO DE
LICENCIADA EN PSICOLOGÍA

AUTORA

GUISELA KARIN MARTIARENA DEL AGUILA
ORCID:0000-0002-7786-9244

ASESORA

MAG. GUISELVA VANESSA MENDOZA CHÁVEZ
ORCID: 0000-0001-5883-9712

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL

LIMA, PERÚ, NOVIEMBRE DE 2022



CC BY-NC-ND

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>

Esta licencia es la más restrictiva de las seis licencias principales, sólo permite que otros puedan descargar las obras y compartirlas con otras personas, siempre que se reconozca su autoría, pero no se pueden cambiar de ninguna manera ni se pueden utilizar comercialmente.

Referencia bibliográfica

Martiarena Del Aguila, G. K. (2022). *Estrés laboral e inteligencia emocional en trabajadores de una compañía aérea de la ciudad del Cusco, 2022* [Tesis de pregrado, Universidad Autónoma del Perú]. Repositorio de la Universidad Autónoma del Perú.

HOJA DE METADATOS

Datos del autor	
Nombres y apellidos	Guisela Karin Martiarena Del Aguila
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	41761155
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0002-7786-9244
Datos del asesor	
Nombres y apellidos	Guissela Vanessa Mendoza Chávez
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	42731773
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0001-5883-9712
Datos del jurado	
Presidente del jurado	
Nombres y apellidos	Nancy Mercedes Capacyachi Otarola
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	07744273
Secretario del jurado	
Nombres y apellidos	Juan Carlos Baños Ramos
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	40139812
Vocal del jurado	
Nombres y apellidos	Silvana Graciela Varela Guevara
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	47283514
Datos de la investigación	
Título de la investigación	Estrés laboral e inteligencia emocional en trabajadores de una compañía aérea de la ciudad del Cusco, 2022
Línea de investigación Institucional	Persona, Sociedad, Empresa y Estado
Línea de investigación del Programa	Comportamiento organizacional
URL de disciplinas OCDE	https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.01.00

**FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En la ciudad de Lima, el Jurado de Sustentación de Tesis conformado por los psicólogos colegiados: Dra. Nancy Mercedes Capacyachi Otarola como presidente, Dr. Juan Carlos Baños Ramos como secretario y la Mag. Silvana Graciela Varela Guevara como vocal, reunidos en acto público para dictaminar la tesis titulada:

**ESTRÉS LABORAL E INTELIGENCIA EMOCIONAL EN
TRABAJADORES DE UNA COMPAÑÍA AÉREA DE LA CIUDAD DEL
CUSCO, 2022**

Presentado por la Bachiller:

MARTIARENA DEL AGUILA, GUISELA KARIN

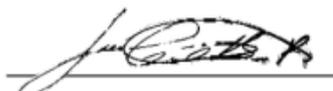
Para obtener el **Título Profesional de Licenciada en Psicología**; luego de escuchar la sustentación de la misma y resueltas las preguntas del jurado, acuerdan:

APROBADA POR MAYORÍA

En fe de lo cual firman los miembros del jurado, a los veintiún días del mes de noviembre de 2022.



Dra. Nancy Mercedes Capacyachi Otarola
C. Ps. P. 4126
Presidente



Dr. Juan Carlos Baños Ramos
C. Ps. P. 19475
Secretario



Mag. Silvana Graciela Varela Guevara
C. Ps. P. 24029
Vocal

ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD

Yo, la Mag. Guissela Vanessa Mendoza Chávez, docente de la Facultad de Ciencias Humanas y Escuela Profesional de Psicología de la Universidad Autónoma del Perú, en mi condición de asesora de la tesis titulada "ESTRÉS LABORAL E INTELIGENCIA EMOCIONAL EN TRABAJADORES DE UNA COMPAÑÍA AÉREA DE LA CIUDAD DEL CUSCO, 2022" de la bachiller Guisela Karin Martiarena Del Aguila, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 18% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin que se adjunta.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad Autónoma del Perú.

Lima, 02 de marzo del 2023.



Mag. Guissela Vanessa Mendoza Chávez

DNI 42731773

DEDICATORIA

Con mucho entusiasmo y orgullo se lo dedico a mis hijos por ser fuerza y motivo para salir a adelante, también se lo dedico a mis queridos padres y hermanos, gracias a su apoyo incondicional soy lo que soy ahora, especialmente a mi hermano Guto por ser mi fuerza y ejemplo a seguir.

AGRADECIMIENTOS

Agradezco infinitamente a Dios por su protección y nunca dejarme caer, a mis padres por su apoyo, me agradezco por la fortaleza de automotivarme para enfrentar las adversidades y salir adelante, agradezco a mi asesora la Mag. Guissela Mendoza Chávez, por guiarme en el proceso y desarrollo del actual trabajo de investigación.

ÍNDICE

DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTOS	3
RESUMEN	6
ABSTRACT	7
RESUMO	8
INTRODUCCIÓN	9
CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	
1.1. Realidad problemática.....	14
1.2. Justificación e importancia de la investigación.....	17
1.3. Objetivos de investigación: General y específicos.....	18
1.4. Limitaciones de la investigación.....	19
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	
2.1. Antecedentes de estudio.....	21
2.2. Bases teóricas científicas.....	26
2.3. Definición conceptual de la terminología empleada.....	40
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO	
3.1. Tipo de diseño de investigación.....	44
3.2. Población y muestra.....	44
3.3. Hipótesis.....	44
3.4. Variables – operacionalización.....	47
3.5. Métodos y técnicas de investigación.....	48
3.6. Técnicas de procedimientos y análisis de datos.....	52
CAPÍTULO IV: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS	
4.1. Resultados descriptivos de las dimensiones con la variable.....	55
4.2. Contrastación de hipótesis.....	58
CAPÍTULO V: DISCUSIONES, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	
5.1. Discusiones.....	68
5.2. Conclusiones.....	74
5.3. Recomendaciones.....	75
REFERENCIAS	
ANEXOS	

LISTA DE TABLAS

Tabla 1	Operacionalización de la variable estrés laboral
Tabla 2	Operacionalización de la variable estrés laboral
Tabla 3	Estadísticos descriptivos de la variable estrés laboral
Tabla 4	Niveles de estrés laboral
Tabla 5	Análisis de la distribución de los datos estrés laboral
Tabla 6	Estadísticos descriptivos de la variable inteligencia emocional
Tabla 7	Niveles de inteligencia emocional en la dimensión atención emocional
Tabla 8	Niveles de inteligencia emocional en la dimensión claridad emocional
Tabla 9	Niveles de inteligencia emocional en la dimensión reparación emocional
Tabla 10	Análisis de distribución de los datos inteligencia emocional
Tabla 11	Relación del estrés laboral con las dimensiones de la inteligencia emocional
Tabla 12	Relación de la dimensión respaldo de grupo con las dimensiones de la inteligencia emocional
Tabla 13	Relación de la dimensión falta de cohesión con las dimensiones de la inteligencia emocional
Tabla 14	Relación de la dimensión influencia del líder con las dimensiones de la inteligencia emocional
Tabla 15	Relación de la dimensión territorio organizacional con las dimensiones de la inteligencia emocional
Tabla 16	Relación de la dimensión tecnología con las dimensiones de la inteligencia emocional
Tabla 17	Relación de la dimensión estructura organizacional con las dimensiones de la inteligencia emocional
Tabla 18	Relación del clima organizacional con las dimensiones de la inteligencia emocional

ESTRÉS LABORAL E INTELIGENCIA EMOCIONAL EN TRABAJADORES DE UNA COMPAÑÍA AÉREA DE LA CIUDAD DEL CUSCO, 2022

GUISELA KARIN MARTIARENA DEL AGUILA

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ

RESUMEN

54 trabajadores de una compañía aérea localizada en la ciudad del Cusco, fueron estudiados con el propósito de indagar la relación entre el estrés laboral e inteligencia emocional, en un estudio correlacional y diseño no experimental. Se utilizaron los instrumentos de “La Escala de Estrés Laboral de la OIT – OMS” y el “Trait Meta-Mood Scale” (TMMS-24). Los resultados estadísticos obtenidos no presentaron correlación alguna de carácter significativo entre el estrés laboral con dos de las dimensiones de la inteligencia emocional (atención emocional: $r = .040$; $p > 0.05$), (reparación emocional $r = -.145$); sin embargo, presenta relación inversa de grado débil con la dimensión claridad emocional ($r = -.307$; $p < 0.05$). De igual manera no se encontró una correlación al respecto de las dimensiones de las dos variables a excepción de cinco dimensiones de la variable estrés laboral que presenta correlación inversa de grado débil con la dimensión claridad emocional, componente de la inteligencia emocional, así se tuvo: respaldo de grupo ($r = -.299$; $p < 0.05$), falta de cohesión ($r = -.280$; $p < 0.05$), influencia del líder ($r = -.327$; $p < 0.05$), tecnología ($r = -.332$; $p < 0.05$) y clima organizacional ($r = -.280$; $p < 0.05$). Finalmente, el 67% del personal de la línea aérea presentaron un nivel bajo de estrés y el 61% una adecuada comprensión emocional.

Palabras clave: estrés laboral, inteligencia emocional, trabajadores de una compañía aérea.

**WORK STRESS AND EMOTIONAL INTELLIGENCE IN WORKERS OF AN
AIRLINE COMPANY IN THE CITY OF CUSCO, 2022**

GUISELA KARIN MARTIARENA DEL AGUILA

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ

ABSTRACT

54 workers from an airline in the Cusco city were studied with the objective to verify the relationship about work stress and emotional intelligence, the inquiry was a correlational type and a non-experimental design. The instruments were " Work Stress Scale from OIT-OMS" and the "Trait Meta-Mood Scale" (TMMS-24). The statistical results obtained do not present a significant correlation between work stress and the two dimensions from emotional intelligence (emotional attention: $r = .040$; $p > 0.05$), (emotional repair $r = -.145$; $p > 0.05$). it has a significant inverse correlation of low degree with the emotional clarity dimension ($r = -.307$; $p < 0.05$). similar situation, there weren't a correlation with the dimensions from of two variables, except for five dimensions from work stress variable, with the emotional clarity dimension, a component from emotional intelligence there is an inverse correlation with a low degree, those are group support ($r = -.299$; $p < 0.05$), lack of cohesion ($r = -.280$; $p < 0.05$), leader influence ($r = -.327$; $p < 0.05$), technology ($r = -.332$; $p < 0.05$) and organizational climate ($r = -.280$; $p < 0.05$). Finally, the 67% of workers have a low stress level and 61% have an adequate emotional understanding.

Keywords: work stress, emotional intelligence, airline workers.

**ESTRESSE NO TRABALHO E INTELIGÊNCIA EMOCIONAL EM
TRABALHADORES DE UMA COMPANHIA AÉREA NA CIDADE DE CUSCO,
2022**

GUISELA KARIN MARTIARENA DEL AGUILA

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ

RESUMO

Foram estudados 54 trabalhadores de uma companhia aérea da cidade de Cusco, a fim de conhecer se há relação entre estresse no trabalho e inteligência emocional, o estudo foi correlacional e não experimental. Foram utilizados os questionários "Work Stress Scale do OIT-OMS" e "Trait Meta-Mood Scale" (TMMS-24). Os resultados estatísticos obtidos não apresentam correlação significativa entre estresse no trabalho e as duas dimensões da inteligência emocional (atenção emocional: $r = 0,040$; $p > 0,05$), (reparo emocional $r = -0,145$; $p > 0,05$). relação de grau fraco com a dimensão clareza emocional ($r = -0,307$; $p < 0,05$). Da mesma forma, não foi encontrada correlação quanto às dimensões das duas variáveis, com exceção de cinco dimensões da variável estresse no trabalho que apresenta correlação inversa de grau fraco com a dimensão clareza emocional, componente da inteligência emocional, assim têm: apoio do grupo ($r = -0,299$; $p < 0,05$), falta de coesão ($r = -0,280$; $p < 0,05$), influência do líder ($r = -0,327$; $p < 0,05$), tecnologia ($r = -0,332$; $p < 0,05$) e clima organizacional ($r = -0,280$; $p < 0,05$). Finalmente, a 67% dos colaboradores apresenta baixo nível de estresse e a 61% adequada compreensão emocional.

Palavras-chave: estresse no trabalho, inteligência emocional, trabalhadores aéreos.

INTRODUCCIÓN

Hoy en día a raíz de los cambios globales que vienen sucediendo cada día en las organizaciones tanto a nivel de tecnología, normativa, cambios sociales, políticos, económicos y demás los colaboradores atraviesan constantemente situaciones complicadas que es necesario resolver de forma inmediata y eficaz lo que indirectamente ocasiona que se vean expuestos a un estrés laboral que muchas veces se sale de control, es por este motivo que la psicología como ciencia se preocupa desde diferentes ángulos para hacer investigaciones sobre los mejores tratamientos y la implementación de mejores condiciones para que los trabajadores pudieran de manera eficiente liberarse del estrés que les genera la responsabilidad de su trabajo, por lo que se debería trabajar en la inteligencia emocional del personal de trabajo de la aerolínea para que pudieran enfrentar de la mejor manera los conflictos que se presenten.

El estrés o síndrome de Burnout en los diversos trabajadores de todo el mundo incrementó sus cifras en los últimos años, en el año 2021 se realizó una encuesta a diferentes colaboradores de diferentes empresas con el fin de analizar en qué condiciones o magnitud de estrés se encontraban los trabajadores es así que realizó una encuesta a más de 100 países "State of the Global Workplace 2021 Report" (Informe de la situación del lugar del trabajo en el mundo). En el informe se evidenció que debido a la situación de pandemia vivida en el 2020 el estrés en muchos de los trabajadores alcanzó un nivel alto. Aumentó considerablemente un gran porcentaje según el dato de los encuestados en más de cien países. A pesar que en el 2020 el estrés a nivel mundial alcanzó cifras récord, hubo algunas regiones en todo el mundo que no experimentaron los mismos niveles. Del mismo modo sucedió con trabajadores de Estados Unidos y Canadá quienes registraron niveles altos de estrés

a nivel global llegaron a un porcentaje de más de la mitad a diferencia de Europa de occidente que presentó cifras donde el estrés disminuyó en un 7% respecto al 2019 (Jim y Vipula, 2020).

Por otro lado se entiende que el síndrome Burnout es una mezcla de extenuación mental y corporal causado por las presiones del trabajo y se distingue por la ausencia de motivación para concluir las obligaciones del día a día, es por eso que en Colombia el Ministerio de Salud y Protección Social llevó a cabo un estudio sobre atención psicológica y determinó que existían 11,457 situaciones de personas que solicitan la ayuda de profesionales del ámbito psicológico, este reporte indicó que la quinta parte de los casos reportados corresponden a síntomas de ansiedad laboral un porcentaje de aproximadamente 13% se refirió a estrés por alta carga laboral y un 11% a causa de la depresión. Es por este motivo que en Colombia se trabajó en el bienestar de sus trabajadores como prioridad (Llamas et al., 2019).

De igual forma en el Perú, realizó un estudio la Universidad de ESAN acerca del nivel de estrés producido en el trabajo que enfrentaba la población peruana, dentro de los hallazgos se mostró que el 70% de empleados sufrió de estrés laboral efecto que ocasionó la pandemia por COVID 19, gracias a una encuesta realizada por la plataforma "Trabajando.com" identificó que este trastorno psicológico no solo afectó a las personas en cuanto a sus aspectos personales y emocionales sino también en su desempeño laboral. Cabe señalar que este dato ha cambiado, debido al estudio epidemiológico desarrollado por el instituto Honorio Delgado perteneciente Ministerio de Salud (MINSa). Determinó que el alto grado de estrés originado en el trabajo había incrementado del 26% en el 2005 a un 70 % para el año 2022.

También se puede mencionar que, según la 72° Asamblea mundial de la Salud

llevada a cabo en Ginebra Suiza en mayo del 2019, donde la OMS declaró oficialmente como enfermedad el 'Burnout' o 'desgaste profesional' la cual se refiere como el desorden emocional relacionado al ámbito laboral que nació a raíz de una situación de estrés laboral crónico, en ese entender el efecto del desgaste emocional provendría de la incapacidad de desconectarse del trabajo, situación por la cual repercute perjudicialmente en la salud mental y corporal (Opss, 2019).

Hoy en día dentro de aquellos incesables estudios de la inteligencia emocional (IE) prevalece el modelo elaborado por Mayer et al. (1999) quienes definieron la IE como una competencia importante que tienen los individuos al momento de emitir un juicio valorativo y manifestar sus emociones de manera precisa, en síntesis, viene a ser la capacidad del ser humano para comprender las emociones, e incentivar el crecimiento emocional e intelectual.

Frente a todo lo señalado en resumen se podría decir que se encuentra presente el estrés laboral en todos los ámbitos ya sea económicos o sociales, en ese sentido las compañías aéreas no quedan exentas, más aún que sus trabajadores enfrentan constantemente trabajos donde deben afrontar diversas situaciones conflictivas, como informar las cancelaciones de vuelos, cambios de itinerario, retrasos, entre otros. lo que podría generar un alto grado de estrés en su desempeño diario y que podría afectar directamente a sus emociones, generándose una baja productividad en sus actividades cotidianas, así como un comportamiento inadecuado que podría repercutir en las expectativas de los clientes.

Dentro del capítulo I, se desarrolló la problemática de la investigación, los objetivos, la justificación y las limitaciones para el logro de la investigación.

Seguidamente se elaboró el marco teórico como capítulo II, en el cual se exponen investigaciones que contienen similitudes al presente estudio. Así mismo

se encontró información teórica de las variables en estudio, como también definiciones de los principales términos.

Dentro del capítulo III, se desarrolló el marco metodológico, en el que se expone el tipo y el diseño de estudio, la población, las hipótesis, las características principales de los de los instrumentos de medición, las técnicas de estudio, así como la interpretación y análisis estadístico.

En el capítulo IV, se mostraron los hallazgos estadísticos de la investigación en función a los objetivos e hipótesis planteadas.

Por último, como capítulo V, se expuso la discusión de los resultados, procediendo luego con las respectivas conclusiones y finalmente se implantó recomendaciones que faciliten en un futuro investigaciones siguientes.

CAPÍTULO I
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Realidad problemática

Hoy por hoy los cambios globales que vienen sucediendo cada día en las organizaciones tanto a nivel de tecnología, normativa, cambios sociales, políticos, económicos y demás, son uno de los motivos por los que los colaboradores atraviesan constantemente situaciones complicadas que es necesario resolver de forma inmediata y eficaz lo que indirectamente ocasiona que se vean expuestos a un estrés laboral que muchas veces se sale de control, es por este motivo que la psicología como ciencia se preocupa desde diferentes ángulos para hacer investigaciones sobre los mejores tratamientos y la implementación de mejores condiciones para que los trabajadores pudieran de manera eficiente liberarse del estrés que les genera la responsabilidad de su trabajo, por lo que se debería trabajar en la IE de los colaboradores para que pudieran enfrentar de la mejor manera los conflictos que se presenten.

El estrés o síndrome de Burnout en los diversos trabajadores de todo el mundo incrementó sus cifras en los últimos años, en el año 2021 se realizó una encuesta a diferentes colaboradores de diferentes empresas con el fin de analizar en qué condiciones o magnitud de estrés se encontraban los trabajadores es así que se realizó una encuesta a más de 100 países "State of the Global Workplace 2021 Report' (Informe de la situación del lugar del trabajo en el mundo). En el informe se apreció principalmente que debido a la situación de pandemia vivida en el 2020 el estrés afectó de manera considerable en los trabajadores por tal efecto alcanzó un nivel alto. Aumentó en un gran porcentaje según el dato de los encuestados en más de cien países. A pesar que en el 2020 el estrés a nivel mundial alcanzó cifras récord, hubo algunas regiones en todo el mundo que no experimentaron los mismos niveles. Del mismo modo los trabajadores de Estados Unidos y Canadá registraron niveles

altos de estrés a nivel global llegándose a un porcentaje de más de la mitad a diferencia de Europa de occidente que presentó cifras donde el estrés disminuyó en un 7% respecto al 2019 (Jim y Vipula., 2020).

Por otro lado, se entiende que el síndrome Burnout es una mezcla de extenuación física y mental causado por las presiones del trabajo y se distingue por la ausencia de motivación para concluir las tareas del día a día, es por eso que en Colombia el Ministerio de Salud y Protección Social llevó a cabo un estudio sobre atención psicológica y determinó que existen 11,457 situaciones de personas que solicitaron el apoyo de profesionales en el ámbito psicológico. Este informe indicó que la quinta parte de los casos reportados correspondieron a síntomas de ansiedad laboral un porcentaje de aproximadamente 13% se refirió a estrés por alta carga laboral y un 11% a causa de la depresión. Es por este motivo que en Colombia se trabajó en el bienestar de sus trabajadores como prioridad (Llamas et al., 2019).

De igual forma en el Perú, realizó un estudio la Universidad de ESAN acerca del nivel de estrés que surge en el trabajo el cual enfrentó la población peruana, dentro de los hallazgos se mostraron que el 70% de empleados sufrió de estrés laboral efecto que ocasionó la pandemia por COVID 19, gracias a una encuesta realizada por la plataforma "Trabajando.com" identificó que este trastorno psicológico no solo afecta a las personas en cuanto a sus aspectos personales y emocionales sino también en su desempeño laboral. Cabe señalar que este dato ha cambiado, debido al estudio realizado por el instituto epidemiológico Honorio Delgado perteneciente al Ministerio de Salud (MINSA). Se determinó que el alto grado de estrés en el trabajo había incrementado del 26% en el 2005 a un 70 % para el año 2022.

También se puede mencionar que, según la 72° Asamblea mundial de la Salud realizada en Ginebra Suiza en el mes de mayo del año 2019, la OMS declaró

oficialmente como enfermedad el 'Burnout' ó también conocida como 'desgaste profesional' la cual se entiende como el trastorno emocional relacionado al ámbito del trabajo que se originó a raíz de una situación de estrés laboral crónico, esta situación se debe a razón de que el trabajador no tendría la capacidad de desconectarse del trabajo, lo que conllevaría de manera negativa a perjudicar la salud física así como la salud mental del colaborador (Organización Panamericana de la Salud [OPSS], 2019).

Hoy en día dentro de aquellas investigaciones respecto a la IE prevalece el modelo de Mayer et al. (1999) quien ha definido a la IE como una competencia importante que tendrían los individuos al momento de emitir un juicio valorativo y manifestar sus emociones de manera precisa, en síntesis, vendría a ser la capacidad del ser humano para comprender las emociones, e incentivar el crecimiento emocional e intelectual.

El Foro Económico Mundial señaló que para el año 2020 la inteligencia emocional cumpliría uno de los papeles más importantes al punto de ser una de las habilidades laborales más solicitadas, de igual modo, un estudio de Career Builder, encontró que el 71% de gerentes de selección de personal valoraba más la inteligencia emocional que un alto coeficiente intelectual, estudio realizado a más de 2600 gerentes. esta habilidad ha sido reconocida por su correlación con el éxito laboral y la vida personal de los trabajadores lo que logró una mayor motivación y bienestar general de los mismos (Schwab et al., 2020).

Frente a todo lo señalado en resumen se podría decir que el estrés en función al trabajo se encontraría en todos los ámbitos ya sea económicos o sociales, en ese sentido las compañías aéreas no quedarían exentas, más aún que sus trabajadores enfrentarían constantemente trabajos donde deben afrontar diversas situaciones

conflictivas, como informar las cancelaciones de vuelos, cambios de itinerario, retrasos, entre otros. lo que podría generar un alto grado de estrés en su desempeño diario y que podría afectar directamente a sus emociones, lo que generaría una baja productividad en sus actividades cotidianas, así como un comportamiento inadecuado que podría repercutir en las perspectivas de los clientes. Por tal motivo el presente trabajo de investigación aspira responder a la pregunta siguiente: ¿Qué relación existe entre el estrés laboral e inteligencia emocional en trabajadores de una compañía aérea de la ciudad del Cusco, 2022?

1.2. Justificación e importancia de la investigación

En Cusco es cada vez más frecuente la situación de estrés que viven los trabajadores de las compañías aéreas toda vez que se tienen que enfrentar a situaciones laborales complejas generadas muchas veces por factores externos a su compañía como podría ser el factor climático, cierre de aeropuerto por conflictos sociales, o muchas veces por sobre ventas o alguna falla en los equipos de trabajo así como el mismo sistema que maneja la compañía, es por ello que los trabajadores necesitan tener un amplio criterio para resolver estas situaciones, por lo que sería necesario fortalecer las capacidades de la IE de todos los colaboradores, algo muy conveniente porque se permitiría identificar los aspectos negativos vinculados al estrés y aspectos positivos que motivarían el desarrollo de las fortalezas de la IE de los colaboradores de la compañía aérea de la ciudad del Cusco, 2022.

Es relevante en el nivel práctico porque a partir de los resultados se permitirá desarrollar un conjunto de estrategias enfocadas en beneficio de los colaboradores lo que podría contribuir en mejorar su productividad e incrementar sus vínculos sociales con sus compañeros de trabajo.

A nivel teórico, el presente trabajo brindara información y evidencia sobre la

relación de las variables en estudio, información que quedara como antecedente para estudios posteriores.

A nivel social, de acuerdo a los resultados los trabajadores de la compañía podrían mejorar su inteligencia emocional respecto al control de sus emociones y manejo de conflictos y lograr una mejor capacidad resolutive en el desempeño de sus funciones.

1.3 Objetivos de la investigación: general y específicos

Objetivo general

Determinar la relación entre el estrés laboral y las dimensiones de la inteligencia emocional (IE) en trabajadores de una compañía aérea localizada en la ciudad del Cusco, 2022.

Objetivos específicos

- Precisar el nivel de estrés laboral en trabajadores de una compañía aérea localizada en la ciudad del Cusco 2022.
- Describir el nivel de las dimensiones de la IE en trabajadores de una compañía aérea localizada en la ciudad del Cusco 2022.
- Analizar la correlación de la dimensión respaldo del grupo con las dimensiones de la IE en trabajadores de una compañía aérea localizada en la ciudad del Cusco,2022.
- Analizar la correlación de la dimensión falta de cohesión con las dimensiones de la IE en trabajadores de una compañía aérea localizada en la ciudad del Cusco,2022.
- Analizar la correlación de la dimensión influencia del líder con las dimensiones de la IE en trabajadores de una compañía aérea localizada en la ciudad del Cusco,2022.

- Analizar la correlación de la dimensión territorio organizacional con las dimensiones de la IE en trabajadores de una compañía aérea localizada en la ciudad del Cusco,2022.
- Analizar la correlación de la dimensión tecnología con las dimensiones de la IE en trabajadores de una compañía aérea localizada en la ciudad del Cusco,2022.
- Analizar la correlación de la dimensión estructura organizacional con las dimensiones de la IE en trabajadores de una compañía aérea localizada en la ciudad del Cusco,2022.
- Analizar la correlación de la dimensión clima organizacional con las dimensiones de la IE en trabajadores de una compañía aérea localizada en la ciudad del Cusco,2022.

1.4. Limitaciones de la investigación

Las principales limitantes a considerar durante el proceso de la investigación se muestran en las líneas más abajo:

- No se podrán generalizar los resultados a otros contextos.
- Es difícil obtener el acceso a toda la población solo se ha permitido a un área especializada.

CAPÍTULO II
MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de estudio

2.1.1 Antecedentes Nacionales

Ortega (2017) en su trabajo de investigación examinó la relación entre la IE y el síndrome de Burnout a trabajadores del departamento de supervisión quienes laboraban en una empresa especializada en prendas de vestir cuyo rubro era la exportación, el estudio realizado fue descriptivo, correlacional de diseño no experimental de corte transversal, para tal efecto se cuestionó a 45 supervisores de la compañía la que se encuentra ubicada en la ciudad de Chincha, por la magnitud de la compañía se tomó en cuenta a la totalidad de trabajadores para las encuestas. El instrumento de aplicación que mide la IE fue el TMMS-24 y el Inventario de Maslach que mide el síndrome de Burnout. La evaluación sobre la Inteligencia Emocional de acuerdo a la media aritmética presentó los siguientes resultados: percepción de emociones 3.00, comprensión de emociones 4.2, regulación de emociones 4.3 e inteligencia emocional general de 3.47. Los hallazgos de la muestra del síndrome de Burnout según media aritmética indicaron que 1.73 de los supervisores presentaron agotamiento emocional, 1.35 en despersonalización y 4.82 en realización personal. Se concluyó, en general, que la IE no presentó una relación relevante conforme a las dimensiones en función al cansancio emocional y despersonalización del síndrome de Burnout ($r = 0.800$ $p > .05$). Sin embargo, con la dimensión realización personal existió una dirección positiva, encontrándose que, cuando aumenta la IE, también aumenta la realización personal y viceversa ($r = 0.010$ $p < .05$).

Ramírez (2018) en su trabajo de investigación examinó si hay relación entre la IE y el estrés en el trabajo, indagó a empleados de un supermercado de Lima, su estudio fue de carácter descriptiva-correlacional, conformada por 114 colaboradores entre personal masculino y femenino de 18 y 30 años de edad de todas las áreas de trabajo del supermercado. Para llevar a cabo sus objetivos utilizaron dos instrumentos, los cuales fueron el inventario de Maslach-estrés laboral y el Bar-On que mide la IE, se encontró que el 8,77% posee síndrome de Burnout, la gran parte de la población investigada presentó un nivel intermedio de IE del 61,4%, nivel bajo de 27,2% y 11,4% de nivel alto. Se concluyó que las variables en estudio presentaron una correlación significativa ($r = -0,534$ $p < 0,05$), lo que significó que el personal es capaz de afrontar los cambios emocionales respecto a las personas que lo rodean, pero podrían verse afectados por las exigencias en relación con el desempeño desarrollado en el trabajo.

López et al. (2019) desarrollaron un estudio enfocándose en analizar la relación que podría tener el estrés laboral e IE en un total de 80 trabajadores millennials de compañías privadas de Lima; su indagación tuvo carácter cuantitativo con diseño transversal y de carácter correlacional, los instrumentos llevados a cabo en esta investigación fueron el Cuestionario de Estrés Laboral de la OIT-OMS, y el Inventario de Inteligencia Emocional de Bar-On (I-CE). Obtuvieron como resultados correlación negativa entre la IE y el estrés laboral ($r = -24$, $p < .05$); así mismo no presentó relación entre el componente interpersonal de la IE con el estrés laboral ($r = -29$, $p < .01$); concluyeron que las personas con niveles altos de IE tendrían mayor capacidad de expresar sus pensamientos y emociones de manera asertiva lo que conllevaría a una eficaz resolución de conflictos.

Mendoza (2020) en su trabajo de investigación examinó la presencia de la

relación entre las dimensiones de la IE y el estrés laboral en empleados de una compañía del rubro industrial de la ciudad de Lima, investigó a 75 trabajadores los cuales fueron evaluados con dos instrumentos el TMMS-24 para evaluar la IE y el test de la Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS. Los hallazgos demostraron respecto al coeficiente de correlación de Spearman (Rho) que no presenta relación relevante entre las dimensiones de la IE y el estrés laboral en la dimensión atención emocional se encontró $Rho = .080$, en claridad emocional $Rho = -.122$ y en reparación emocional $Rho = -.05$; se concluyó que no presentan relación alguna las dimensiones de la IE con el estrés laboral.

Sánchez et al. (2021) realizaron su estudio en trabajadores de enfermería, su propósito fue demostrar la relación del síndrome de Burnout con la IE; Su estudio fue carácter Hipotético-Deductivo en otras palabras de lo general a lo específico, el instrumento aplicado fue el test de Bar-On y el test de Síndrome de Burnout, la muestra estuvo basada en 167 enfermeras quienes laboraban en el hospital regional de Cajamarca, las evidencias demostraron que los trabajadores presentan un 47% de agotamiento emocional, 64% en despersonalización y 65% en realización personal, la indagación de las variables indicó que habría manejo del estrés en un nivel medio del 100%, se concluyó que sí presenta correlación inversa y relevante el síndrome de Burnout con la IE ($r = 0,000$ $p < 0,05$).

2.1.2 Antecedentes internacionales

Noriega (2017) trabajo de investigación que tuvo como objetivo indagar sobre la correlación que presenta la IE con el estrés laboral, estudio realizado a los colaboradores de ambos sexos del área de reclamos de una empresa cuyo rubro era la venta de seguros ubicado en el país de Guatemala; la metodología para este estudio fue cuantitativa-correlacional, se evaluó 51 trabajadores pertenecientes a el

área de reclamos, los instrumentos utilizados para cada variable fueron el TIE para la IE y el EL para medir el estrés laboral. Sus resultados revelaron que si presenta correlación de grado significativo entre la IE y el estrés laboral (0.01), así mismo entre las dimensiones ambiente laboral y autoconocimiento ($r= 0.353$; $p<0.01$) entendiéndose que mientras exista un buen ambiente laboral habrá mejor autoconocimiento, de igual forma se correlacionaron las dimensiones ambiente laboral y automotivación ($r= 0.537$; $p<0.01$), la dimensión carga laboral mostró una correlación de manera significativa con la dimensión autoconocimiento ($r= 0.390$; $p<0.01$), por último la dimensión relación con el cliente también presentó relación moderada baja con las dimensiones automotivación ($r= 0.413$; $p<0.01$) y empatía ($r= 0.449$; $p<0.01$) entendiéndose que mientras exista un buen trato con el cliente se lograría incrementar la automotivación del personal, ya que el cliente quedaría satisfecho y por consiguiente el trabajador.

Arévalo (2017) determinó sobre la presencia de relación entre la regulación cognitiva emocional, el engagement y el síndrome de Burnout respecto a pilotos de líneas aéreas, para este estudio se utilizaron instrumentos como el Cognitive Emotion Regulation Questionnaire (CERQ), el Utrecht Work Engagement (UWES) y el Maslach Burnout Inventory-General Survey (MBI-GS), las cuales se aplicaron a 51 pilotos de avión entre personal masculino como femenino, desde los 20 y 64 años de edad, ubicados en la ciudad de Córdoba- Argentina, la selección de pilotos fue a través de un procedimiento no probabilístico autoelegido, Los resultados revelaron que las estrategias más utilizadas por los pilotos son más funcionales en la regulación emocional que disfuncionales, es así que sus resultados exhiben que los pilotos de avión poseen niveles moderados de compromiso además tendrían niveles medio-bajos de Burnout. Se concluyó que la experiencia en esta profesión es muy importante

y se debería realizar controles psicofisiológicos de manera periódica para mantener niveles saludables.

Gallego et al. (2018) estudiaron en qué nivel se encuentra presente el estrés laboral, respecto a trabajadores que se desempeñaron en un Contac center, el estudio fue de carácter cuantitativo y cualitativo, los cuestionarios utilizados fueron la escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS. Se encuestaron a 46 agentes de la ciudad de Manizales - Colombia, los hallazgos demostraron que un 63.6% de empleados tendrían un bajo nivel de estrés, exhibieron un 21.2 % de nivel intermedio, un 12.1% presentó estrés y un 3.0 % alto nivel de estrés. En los indicadores de estresores reflejó como resultado: la falta de cohesión un 17.3%, estructura organizacional un 17.1%, clima organizacional un 16.8%, influencia del líder un 13.7%, tecnología un 12.6%, respaldo del grupo un 12.1% y como territorio organizacional un 1.52%. En resumen, se determinó que la Falta de Cohesión es el causante que provocaría el estrés en esta empresa.

Álvarez (2018) describió la relación del síndrome de Burnout académico con la IE, estudio realizado a 217 estudiantes universitarios de Arica-chile, de los cuales el 73,3% fueron mujeres y 26,7% hombres. Para llevar a cabo su investigación utilizó la encuesta del inventario de Maslach, estudio de tipo correlacional-descriptivo de diseño cuantitativo, ex post facto retrospectivo y transversal. Revelaron los resultados que la IE juega el papel de factor moderador como previsión en caso surja el síndrome de Burnout académico. Se concluyó que para disminuir la presencia del estrés e impulsar la motivación, energía y vinculación emocional es necesario la presencia de la inteligencia emocional en los alumnos para enfrentar a las demandas y actividades académicas.

Camacho y Bresó (2020) estudiaron el efecto que tiene la IE en el rendimiento

o desempeño laboral, la muestra en estudio fue de 1045 personas quienes fueron evaluados virtualmente a través del cuestionario de la plataforma Google Forms, el instrumento que se utilizó fue WLEIS-S: Wong and Law Emotional Intelligence Scale, rendimiento a través del IWPQ: The Individual Work Performance Questionnaire. Sus evidencias revelaron la presencia de correlación significativa entre la IE y el rendimiento laboral, datos que apoyaron al objeto de estudio. Dentro de sus conclusiones mencionaron que la IE cumple un papel muy importante como indicador de mayor rendimiento laboral en todas las organizaciones.

2.2 Bases teóricas científicas

2.2.1 Estrés laboral

En los últimos años muchos autores han proporcionado informes con respecto al estrés laboral, los cuales se mencionan a continuación.

Según Del Hoyo (2004) El estrés laboral se presenta cada vez que aparece un desequilibrio entre el trabajador y el ambiente laboral. El colaborador experimenta el estrés cuando las condiciones de trabajo y los recursos no son los convenientes para el desarrollo de sus funciones el cual finalmente termina por desmotivar y frustrar al trabajador, e indirectamente afecta a la compañía en función al logro de sus metas u objetivos.

Dolan et al. (2005) dentro de sus estudios sobre el estrés laboral plantearon que el desequilibrio entre las aspiraciones de una persona, así como la realidad de las condiciones de trabajo serian un factor generador de estrés. En otras palabras, da referencia a la capacidad de respuesta que presenta la persona con el fin de afrontar las diferentes circunstancias u obligaciones profesionales del trabajo. Dolan estimaba además que el estrés producido en el trabajo, saldría a flote cuando las demandas del ambiente de trabajo resultan ser amenazantes.

Por otro lado, Borobia et al. (2007) dentro de sus hallazgos plantearon que el estrés laboral surge como una patología cuando existe exceso de demanda la cual supera la respuesta del trabajador. Es decir que el grado de presión depende de la capacidad de respuesta del trabajador para producir patología por estrés. lo que supondría la existencia de una gran variabilidad individual.

En este orden de ideas, Dolan et al. (2007) junto a otros autores argumentaron ciertas coincidencias en las definiciones que abordan el estrés laboral, porque coincidieron que las causas del estrés laboral son las diferencias percibidas de las exigencias con la capacidad de respuesta de la persona para ejecutarlas, lo que ocasionaría en el trabajador un desequilibrio entre sus pretensiones con la realidad de sus condiciones de trabajo. Empero, existiría una discrepancia con lo planteado por Del Hoyo (2004) la cual expone que la causa del estrés laboral es ocasionada por agentes estresores dañinos expuestos en el ambiente de trabajo, que podrían repercutir de manera negativa en la salud del trabajador.

La Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2016) determinó al estrés como aquella reacción física y emocional ante una perturbación provocada por la ausencia de equilibrio entre las exigencias percibidas y las capacidades que posee la persona para dar respuesta a aquellas exigencias. De igual modo manifestó que el estrés laboral surge como consecuencia en función a las obligaciones del trabajo las cuales no corresponderían o excedieran las perspectivas y capacidades del trabajador.

Modelos del estrés laboral.

➤ **Modelo: Demandas-control (Karasek, 1979).**

Indica: el control está directamente asociado con la satisfacción, motivación,

rendimiento y compromiso del colaborador. Quiere decir que depende de los niveles de control para que existe un buen equilibrio emocional del trabajador, quiere decir que para lograr un trabajo productivo debe existir una alta demanda y un alto control en caso de existir excesiva demanda y bajo control es donde se genera el estrés o distrés el cual perjudica la salud del colaborador, así como su productividad.

Dos variables importantes:

- Demandas del trabajo.
- Control para enfrentarse a esas demandas.

La combinación de estas variables permite identificar cuatro clases de trabajo, las cuales son:

- Trabajos activos: demandas y control elevados.
- Trabajos de alta tensión: demandas elevadas y poco control (son los más perjudiciales para la salud y a su vez son más estresantes)
- Trabajos de Baja tensión: demandas reducidas y mucho control.
- Trabajos pasivos: demandas reducidas y poco control.

➤ **Modelo: Demandas-control-apoyo social (Johnson y Hall, 1988).**

Este modelo ha sido criticado por ser muy simple. Debido a ello se propusieron dos variables como la autoeficacia y apoyo social. Se analiza que los tipos de trabajo que propuso Karasek (1979) pueden presentarse en situaciones de alto o bajo apoyo, y los más perjudicados serían los q presentaron altas o mayores demandas, bajo control y poco apoyo; en relación al apoyo social este modelo se refiere a la calidad y cantidad de apoyo que los superiores y compañeros de labor ofrecen los cuales resultarían ser un amortiguador frente a los estresores que se les presente, en caso de no existir este apoyo social el resultado sería negativo en relación a las perspectivas del trabajador lo que generaría estrés y afectaría incluso a la salud del

empleado. en síntesis, este modelo actuaría de manera preventiva en la empresa ya que ayudaría a identificar y evaluar aquellos aspectos relevantes conforme al comportamiento del trabajador y por ende podrían ser modificables.

➤ **Modelo: falta de equilibrio - esfuerzo-recompensa (Siegrist, 1996).**

En el ámbito del estrés laboral la reciprocidad y el intercambio social son los principios aplicados por este autor. Se genera estrés, emociones negativas y deterioro de la salud cuando se infringen las normas de reciprocidad. La situación de los colaboradores se determina en función a las expectativas sobre el valor de su trabajo. De manera que las relaciones justas de intercambio producen sentimientos de bienestar y satisfacción, esta teoría explica que las características del ambiente del trabajo, tales como las exigencias, los recursos, la estructura jerárquica, el clima organizacional, el liderazgo etc., son elementales para el proceso del estrés.

Este modelo plantea tres tipos de recompensas:

- Oportunidades de desarrollo profesional.
- Gratificación económica
- Reconocimiento social

Los empleados tienen más riesgos de padecer estrés cuando perciben sus responsabilidades de forma inadecuada. Por lo general son empleados que demuestran gran esfuerzo y deseo de reconocimiento. Está relacionado con el síndrome de Burnout la elevada dedicación y esfuerzo, con una recompensa baja y por ende una mala salud física y psicológica.

En relación a este modelo se desarrolló el cuestionario de la escala de estrés laboral de la OIT-OMS, este cuestionario se diseñó para medir estresores grupales (clima organizacional, estructura organizacional, territorio, influencia del líder, tecnología, falta de cohesión y respaldo de grupo) y estresores individuales (conflicto

del rol, sobrecarga de trabajo etc.), este instrumento fue inicialmente sustentado por Ivancevich & Matteson en 1989, constituida por 55 ítems y 7 dimensiones, posteriormente fue adaptado por la peruana Angela Suarez en el año 2013, quien realizó su investigación en 203 colaboradores de un Contac center ubicado en Lima-Perú, posteriormente luego de evaluar los criterios de exclusión quedaron como muestra final un total de 197 trabajadores, este instrumento contiene 25 preguntas o ítems que permiten evaluar la presencia de los estresores laborales orientados en 7 dimensiones las mismas planteadas por Ivancevich & Matteson, cada pregunta es valorada en una escala de 1 al 7 tipo Likert desde la escala nunca hasta la escala siempre, los hallazgos obtenidos confirmaron a través de un análisis factorial la validez de constructo el cual dió como resultado de KMO 0.953, y 0.966 según la evaluación del alfa de Cronbach lo que indicaría un alto nivel de confiabilidad (Suarez, 2013).

Dimensiones de estrés laboral.

Suarez (2013) realizó su investigación en la población peruana. Para el logro de su estudio adaptó el cuestionario cuyo objetivo fue medir al estrés laboral llamado: "Escala de Estrés laboral de la OIT-OMS". Dentro de los contextos organizacionales estableció siete dimensiones las cuales permiten conocer la magnitud en el que se presenta el estrés específicamente en los colaboradores respecto al desempeño de sus funciones en sus puestos de trabajo. Enseguida se detallan las dimensiones:

- **Clima organizacional:** Trata sobre la interacción de los diferentes factores que se presentan en una organización y cómo repercuten estos en el comportamiento de los trabajadores. Las condiciones de esta dimensión podrían incrementar o minimizar los niveles de estrés en cada uno de los colaboradores (Suarez, 2013).

- **Estructura organizacional:** Son los niveles de jerarquía que comprende una organización y el puesto o lugar de trabajo en el que desarrolla sus funciones el trabajador, así como el control que ejerce en la institución (Suarez 2013).
- **Territorio organizacional:** Es el área o lugar del colaborador donde desarrolla sus funciones, y expresa sus sentimientos e inquietudes como la risa, angustia, juegos, pensamientos entre otros; razón por la cual se debe tomar en cuenta los espacios ajenos o privados del trabajador de tal manera de no llegar a ser invasivos y perturbar la tranquilidad del trabajador y de esta manera evitar ser fuente generadora de estrés que con el tiempo perjudique al colaborador (Suarez, 2013).
- **Tecnología:** Vienen a ser todos aquellos recursos o instrumentos que la organización brinda al colaborador de acuerdo a los requerimientos y exigencias que corresponden a la posición del trabajo. contando con el compromiso de los colaboradores para darle buen uso a los equipos proporcionados (Suarez, 2013).
- **Influencia del líder:** Es el compromiso y actitudes de los trabajadores con respecto a la misión planteada por la organización y dependen de la influencia del líder, muchos de los líderes en el trabajo desempeñan funciones de supervisión o tienen a su cargo personal a los que deben capacitar o dirigir para alcanzar los objetivos propuestos de la compañía. Ante un buen líder la percepción respecto al estrés no se vería altamente involucrada con el desempeño de los trabajadores (Suarez, 2013).
- **Falta de cohesión:** Cada colaborador realiza su trabajo sin tener en cuenta el trabajo de los demás esto conlleva a la inexistencia del trabajo en equipo (Suarez, 2013).

- **Respaldo de grupo:** Es el apoyo que recibe el colaborador de su equipo de trabajo quiere decir de sus compañeros o de sus jefes. Si se cuenta con el respaldo del equipo de trabajo, el colaborador se siente más apoyado y motivado, por consiguiente, presenta menores niveles de estrés. Sin embargo, si sucede lo contrario el trabajador podría convertirse en una fuente de estrés (Suarez, 2013).

Tipos de estrés laboral.

Generalmente el estrés, puede ser considerado como un fenómeno ocasionado por las interacciones sujeto-ambiente, en la cual las demandas de este último sobrepasan la capacidad de respuesta del primero y condicionan su sentimiento de la pérdida de control, en ese entender es posible identificar dos tipos de estrés (positivo y negativo) en todo centro de trabajo que afecta el rendimiento laboral de todo colaborador (Selye, 1956).

- **Estrés positivo (eustress).**

Según Selye, citado por Landy y Conte (2006), el eustress, suministra retos que motivan a las personas a trabajar duro y lograr sus metas. El estrés positivo representa aquel estrés cuando la persona progresa respondiendo a los cambios ante la demanda externa en la cual hacen armonía, es decir si las respuestas son positivas, estas se ajustan a las normas fisiológicas del sujeto, las cuales tienen un rol fundamental para funcionamiento y desarrollo del organismo.

En cambio, para Loya (2006) el estrés positivo que entrega energía y mantiene al organismo activo es llamado eustres. Quiere decir que la persona interacciona con su estresor, sin dejar de sostener su mente abierta y creativa. El individuo se manifiesta con alegría, placer, equilibrio y bienestar.

- **Estrés negativo (distress).**

Selye (s.f., como se citó en Landy y Conte, 2006) indicó que el estrés negativo proviene de acontecimientos estresantes que se mantienen en el tiempo y que ocasionan consecuencias desfavorables para la salud. Quiere decir, que el distrés es cuando las exigencias del entorno se manifiestan de forma intensa e incluso podrían ser desagradables, y llegan a superar la capacidad de resistencia como también la capacidad de adaptación del organismo. En otras palabras, el distrés está generado por una situación de fracaso ante un esfuerzo a realizar.

Loya (2006) manifiesta que el estrés positivo es como un motor que llena de energía al organismo y el estrés negativo daña al organismo.

Estresores.

Como antes se ha comentado, Del Hoyo (2004) en sus estudios sobre el estrés en el trabajo dio a conocer según sus hallazgos que el estrés se manifiesta como respuesta frente a un agente interno o externo el cual juega un rol muy importante de carácter perturbador; denominado como estresor. En resumen, el estresor estimula al organismo y conlleva como resultado al estrés. Hay condiciones que se presentan en el entorno y tienen mayor probabilidad de funcionar como agentes estresores a diferencia de otras. Del Oyo hizo hincapié para señalar que todos los estresores provienen del medio ambiente, y estos pueden ser aspectos físicos, sociológicos y otros psicológicos. Los factores en los que se desenvuelve el estrés se presentan en tres grandes grupos:

Factor estresor del ambiente físico:

- Estresor de iluminación
- Estresor de ruido
- Estresor de temperatura

- Estresor de ambientes contaminados

Factor estresor relativo al contenido de la tarea:

- Estresor se carga mental
- Estresor de control sobre la tarea

Factor estresor relativo a la organización:

- Estresor de conflicto y ambigüedad del rol
- Estresor de jornada de trabajo
- Estresor de relaciones interpersonales
- Estresor de promoción y desarrollo de la carrera profesional

2.2.2 *Inteligencia emocional*

Goleman et al. (1995) plantearon que para lograr la superación personal y el crecimiento psicológico no necesariamente son relevantes las capacidades racionales que posee el ser humano. Desde hace cien años eran motivos de discusión los aspectos emocionales respecto a la inteligencia, en efecto, gracias a los estudios y planteamientos de teorías, de la mano con el apoyo de la neurociencia, se analizó el rol que cumple la IE la cual tiene un enorme poder en la vida del ser humano y en el éxito personal. También manifestaron sobre la evolución de los cambios físicos y estructurales en las que ha experimentado el cerebro. Así mismo señalaron que durante la edad de piedra las principales funciones de supervivencia del ser humano eran primitivas, se asentaban en respuestas sencillas para mantenerse con vida, por lo que la zona cerebral más primitiva del tronco encefálico se encargaba de regular las funciones de respiración, temperatura corporal y digestión. Con el paso del tiempo, las formas de relacionarse dieron un cambio radical y para tal efecto el cerebro evolucionó, adaptándose así a un tipo de vida más avanzada. Mencionaron que el sistema límbico que funciona como regulador del comportamiento emocional sufrió

una enorme evolución. Actualmente, el ser humano posee un sistema nervioso sumamente complejo, cumpliendo un papel super importante para manejar los pensamientos de manera más consciente.

Es así que, tras varios estudios y teorías sobre las emociones relacionadas a la inteligencia, Mayer et al. (1997) definieron la IE a aquella capacidad que posee el ser humano para analizar y darse cuenta de sus emociones y como poderlas expresar de una manera apropiada, también se encuentra sumamente ligada a la capacidad de regular y comprender eficazmente sus emociones respecto a uno mismo y respecto a los demás. Finalmente, los autores refieren como una capacidad o habilidad mental innata de la persona en la que se desenvuelve la IE.

Modelos de la inteligencia emocional.

➤ **Modelo de Mayer y Salovey (1995).**

Consideraron a la IE a aquella capacidad que posee el ser humano para analizar y darse cuenta de sus emociones y como poderlas expresar de una manera apropiada, también se encuentra sumamente ligada a la capacidad de regular y comprender eficazmente sus emociones respecto a uno mismo y respecto a los demás. El modelo de evaluación lleva como nombre Trait Meta-Mood Scale (TMMS) es un instrumento de auto informe de 48 preguntas los cuales se desarrollan en tres importantes dimensiones de la IE intrapersonal: atención a los sentimientos que involucran 21 preguntas, claridad de los sentimientos enfocados en 12 preguntas y reparación emocional conteniendo 12 preguntas. Este instrumento ha evidenciado correctos ratios de consistencia interna y validez convergente aceptable. Mayer et al. (1997) actualizaron su modelo en la que agrupan las habilidades emocionales desde aquellos procesos psicológicos más básicos hasta los de mayor dificultad.

➤ **Modelo de Fernández y Extremera (2004).**

Evaluaron la IE según las dimensiones propuestas por el modelo anterior las cuales son: percepción, comprensión y regulación de las emociones. Su instrumento de evaluación fue el TMMS-24, conformada por las dimensiones ya mencionadas, correspondiéndoles ocho puntos a cada una de ellas, cabe resaltar que este modelo es la versión castellana adaptada del modelo original de Mayer et al. (1995), este instrumento en un inicio se utilizó empíricamente en diversos análisis con estudiantes de niveles avanzados, posteriormente en diferentes grupos se comprobó su utilidad en situaciones escolares como en situaciones clínicas.

➤ **Modelo de Bar-On (1997).**

Se refiere a las competencias sociales que el ser humano debe tener para enfrentarse a la vida diaria y su relación con la IE. Se encuentra conformado por los factores de las habilidades intrapersonales, interpersonales, adaptabilidad, manejo de estrés y el estado anímico en general, los cuales se subdividen en 15 situaciones, se puede decir que es un modelo mixto gracias a los subcomponentes, que presenta como son el manejo del estrés, la aprobación de la realidad, control de impulsos entre otros. Consiste en un inventario el cual contiene una amplia variedad de habilidades sociales y emocionales cuyo instrumento está conformado por 133 ítems dividido en cinco escalas y a su vez en 15 subescalas, opera con 04 índices de validación y factores de corrección.

➤ **Modelo de Goleman (1995).**

Señaló que el cociente intelectual del ser humano se integra muy eficazmente con el cociente emocional. Indicó que la IE se encuentra integrada por una serie de atributos que corresponden a la personalidad como son la autoconciencia, auto-regulamiento, manejo de estrés, rasgos motivacionales o comportamentales,

acumulándose en su mayoría todas las áreas de la personalidad. Estructurado para trabajar acorde a las diferentes competencias de los profesionales y trabajos en áreas administrativas, conformado por dos aptitudes principales que viene a ser la inteligencia intrapersonal (autoconocimiento, autocontrol y motivación). y la inteligencia interpersonal (empatía y habilidades sociales). El instrumento llegó a ser utilizado por diferentes compañías importantes como son Ciga, Sprint, American Express, Sandoz Pharmaceuticals, etc.

En base a los modelos citados se consideró trabajar con el modelo de Mayer et al. (1995) adaptado a la versión castellana cuyos investigadores fueron Fernández y Extremera (2004) el instrumento adaptado tiene como nombre TMMS-24 (The Trait Meta Mood Scale), medida autónoma que mide la IE, conformada por 24 preguntas, dividida en tres particulares dimensiones: Atención, claridad y reparación emocional, el tipo de absolución del cuestionario trata de una escala tipo Likert que muestra 05 opciones (totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, ni de acuerdo ni en desacuerdo, de acuerdo y totalmente de acuerdo). El objetivo es pedir a él encuestado que indique el grado en el que se encuentra con cada afirmación. Para obtener el resultado, se adicionan los ítems del 1 al 8 para el factor atención emocional, los ítems del 9 al 16 para el factor claridad emocional y del 17 al 24 para el factor reparación emocional, para cada subescala las puntuaciones deben ser como mínimo de 8 puntos o como máximo de 40 puntos. Las propiedades psicométricas demostraron congruencia interna aceptable para cada una de las variables (atención emocional $\alpha = .90$; claridad emocional $\alpha = .90$; y reparación emocional $\alpha = .86$) la fiabilidad test-retest fue adecuada (Atención Emocional = .60; Claridad Emocional = .70 y Reparación Emocional = .83).

Dimensiones de la Inteligencia Emocional.

- **Atención emocional:** identificar las emociones propias de la persona en el mismo momento en que se lleva a cabo. En esta dimensión se encuentran dos capacidades las cuales son: percepción emocional personal (pretende que el individuo enfoque y mantenga la atención en sí mismo), y la otra capacidad que es la percepción emocional interpersonal (permite identificar las emociones de las personas a través de las señales corporales), (Mayer et al., 1995).
- **Claridad emocional:** tiene la habilidad de comprender a las emociones en sus diferentes estados por lo que identifica la causa que conlleva a estos cambios emocionales. está compuesta por la razón, la emoción y la empatía, la cual permite actuar con inteligencia y tomar decisiones acertadas (Mayer et al., 1995).
- **Reparación emocional:** capacidad que tiene el individuo para impedir aquellas emociones que conlleven a efectos negativos y convertirlos en positivos con el propósito de tomar acción sin llegar a perjudicarse, está direccionada hacia uno mismo y hacia los demás, conformada por la regulación emocional personal, que sirve para no desarrollar aquellas respuestas emocionalmente fuera de control, y la resolución de conflictos interpersonales que tiene la facultad de poder interactuar con los demás, saber entender, escuchar, realizar críticas constructivas, pactar acuerdos, saber cómo defender las ideas propias sin dejar de respetar las ideas de los demás (Mayer et al., 1995).

Tipos de inteligencia Emocional.

Daniel Goleman (1995), también conocido como el "padrino" de la IE, dentro

de sus publicaciones expuso sobre la importancia de las capacidades que tienen las emociones en el lugar de trabajo. Vinculó las fortalezas que tiene la IE frente al papel que desarrolla el liderazgo e identificó cinco tipos principales de la IE:

a) Autoconciencia.

Viene a ser la capacidad de reconocer aquellas fortalezas y debilidades que posee uno mismo. La autoconciencia va más allá de la autoevaluación consciente de una persona e involucra de manera más profunda la capacidad innata de toma de decisiones de una persona, contribuyendo así con la mayoría de los aspectos del desempeño (Goleman, 1995).

b) Autorregulación.

Está ligada a la autoconciencia, pero se entiende mejor como la capacidad que posee el individuo encaminado a controlar las emociones, estas podrían ser negativas o positivas, las cuales van dirigidas a sostener una actitud más adecuada en la práctica y desarrollo profesional. Goleman describe sobre la autorregulación como el impacto constante y deliberado de un profesional en la cultura organizacional. Menciona la importancia que abarca la autorregulación en los profesionales de una organización porque permite controlar sus sentimientos e impulsos logrando transmitir confianza a su alrededor, motivación y equidad. En efecto, las políticas de la empresa y las luchas internas con el personal se reducirían notablemente (Goleman, 1995).

c) Motivación.

Representa a la voluntad del logro, del entusiasmo, la ambición y el impulso de uno mismo independientemente de las barreras u obstáculos presentes. Los líderes con motivación son aquellos que demuestran competitividad consigo mismos y con sus compañeros de trabajo, se establecen metas y se evalúan constantemente frente a sus objetivos planteados, un líder motivado se caracteriza por ver oportunidades

frente a los problemas y asume que todos los problemas tienen solución (Goleman, 1995).

d) Empatía.

Según Goleman (1995) la empatía no es aceptar las emociones de otros individuos como emociones propias e intentar complacerlas, sino que es aquella capacidad que se posee para percibir las emociones y necesidades de las personas, en otras palabras, aquellas personas que la poseen se encuentran en sintonía con el lenguaje corporal, tienen conocimiento profundo de la realidad y la importancia de las diferencias presentes en cada cultura. La empatía presente en un líder, mejora su capacidad de percepción y además transmite comprensión, respaldo y respeto a sus compañeros de trabajo, y a su vez ellos respeten a los demás.

e) Habilidad social.

Es la capacidad que posee un líder para dar a conocer sus ideas y promoverlas a través de la línea del respeto, simpatía y confianza, aprovechando las relaciones sociales positivas que se le presentan. A pesar de que no existe una relación precisa entre la autoconciencia, la autorregulación, la motivación y la empatía, esta habilidad sostiene matices de cada una de ellas. Así mismo estos cuatro componentes pueden pasar desapercibidos si no tienen habilidades sociales (Goleman, 1995)

2.3 Definición conceptual de la terminología empleada

Estrés

Respuesta del comportamiento del ser humano, tanto fisiológico como psicológico, que trata de adaptarse a aquellas presiones tanto internas como presiones externas provenientes del entorno (Del Hoyo, 2004).

Eustress

También llamado estrés bueno, tiene la función de proteger el organismo y es

muy necesario en la vida diaria. Poseerla permite mejorar en todos los sentidos (Del hoyo, 2004).

Distress

También conocido como estrés negativo, viene a ser la reacción originada por una demanda que produce un nivel excesivo de estrés en el organismo. Podría afectar al ser humano de forma física y psicológica (Del hoyo, 2004).

Estrés laboral

Surge cuando las obligaciones provenientes del lugar de trabajo en el que se desempeña el empleado no corresponden o sobrepasan a las capacidades del trabajador (OIT, 2016).

Inteligencia

Habilidad del ser humano de adquirir conocimientos, razonar, pensar con eficacia, y desenvolverse de forma adaptativa en el entorno (Passer et al., 2007).

Emoción

Es la reacción física y psicológica que experimenta una persona ante un estímulo. Las emociones son importantes ya que influyen directamente en nuestro comportamiento, pensamiento e incluso en nuestra salud mental (Mayer, 1997)

Emociones positivas

Son aquellas que generan sensaciones positivas que favorecen el comportamiento y forma de pensar de la persona (Mayer, 1997).

Emociones Negativa

Este tipo de emociones intervienen de manera tóxica en el estado de ánimo de la persona, produciendo reacciones negativas como tristeza y miedo (Mayer, 1997).

Inteligencia emocional

Capacidad innata que poseen el ser humano para darse cuenta del estado de sus emociones y poderlas expresar de una manera apropiada, también se encuentra sumamente ligada a la capacidad de regular y comprender eficazmente sus emociones respecto a uno mismo y respecto a los demás. (Mayer et al., 1997).

CAPÍTULO III
MARCO METODOLÓGICO

3.1 Tipo de diseño de investigación

El presente trabajo de investigación que se llevó a cabo fue de tipo correlacional, porque la intención en estudio fue examinar la relación entre dos variables. El diseño de la investigación fue no experimental, debido que las variables que se estudiaron no se manipularon (Hernández et al., 2014).

3.2 Población y muestra

La población tomada en cuenta para el estudio abarcó los 54 trabajadores de una compañía aérea de la ciudad del cusco. Para tal estudio se tomó en cuenta la muestra que engloba el total de la población puesto que es reducida; por tal motivo se consideró a la totalidad de la población en esta investigación (Hernández et al., 2014). Para el desarrollo del trabajo se tomó en consideración algunos criterios:

Criterios de inclusión

(1) Aquellos colaboradores que figuren en panilla en la compañía aérea de la ciudad del Cusco, (2) colaboradores que acepten el consentimiento informado, y (3) colaboradores que contesten en su totalidad las preguntas de los instrumentos empleados.

Criterios de exclusión

(1) Trabajadores que no figuren en panilla en la compañía aérea de la ciudad del Cusco, (2) colaboradores que no acepten el consentimiento informado, y (3) colaboradores que no contesten el total de las preguntas de los instrumentos empleados.

3.3 Hipótesis

3.3.1 Hipótesis general

- H_g: El estrés laboral presenta relación inversa con las dimensiones de la inteligencia emocional (IE) en trabajadores de una compañía aérea localizada en la ciudad del Cusco.
- H₀: El estrés laboral no presenta relación inversa con las dimensiones de la IE en trabajadores de una compañía aérea localizada en la ciudad del Cusco.

3.3.2 Hipótesis específicas

- H_{e1}: La dimensión respaldo de grupo presenta relación significativa con las dimensiones de la IE en trabajadores de una compañía aérea localizada en la ciudad del Cusco.
- H₀₁: La dimensión respaldo de grupo no presenta relación significativa con las dimensiones de la IE en trabajadores de una compañía aérea localizada en la ciudad del Cusco.
- H_{e2}: La dimensión falta de cohesión presenta relación significativa con las dimensiones de la IE en trabajadores de una compañía aérea localizada en la ciudad del Cusco.
- H₀₂: La dimensión falta de cohesión no presenta relación significativa con las dimensiones de la IE en trabajadores de una compañía aérea localizada en la ciudad del Cusco.
- H_{e3}: La dimensión influencia del líder presenta relación significativa con las dimensiones de la IE en trabajadores de una compañía aérea localizada en la ciudad del Cusco.
- H₀₃: La dimensión influencia del líder no presenta relación significativa con las dimensiones de la IE en trabajadores de una compañía aérea localizada en la ciudad del Cusco.

- H_{e4}: La dimensión territorio organizacional presenta relación significativa con las dimensiones de la IE en trabajadores de una compañía aérea localizada en la ciudad del Cusco.
- H_{o4}: La dimensión territorio organizacional no presenta relación significativa con las dimensiones de la IE en trabajadores de una compañía aérea localizada en la ciudad del Cusco.
- H_{e5}: La dimensión tecnología presenta relación significativa con las dimensiones de la IE en trabajadores de una compañía aérea localizada en la ciudad del Cusco,2022.
- H_{o5}: La dimensión tecnología no presenta relación significativa con las dimensiones de la IE en trabajadores de una compañía aérea localizada en la ciudad del Cusco,2022.
- H_{e6}: La dimensión estructura organizacional presenta relación significativa con las dimensiones de la IE en trabajadores de una compañía aérea localizada en la ciudad del Cusco.
- H_{o6}: La dimensión estructura organizacional no presenta relación significativa con las dimensiones de la IE en trabajadores de una compañía aérea localizada en la ciudad del Cusco.
- H_{e7}: La dimensión clima organizacional presenta relación significativa con las dimensiones de la IE en trabajadores de una compañía aérea localizada en la ciudad del Cusco.
- H_{o7}: La dimensión clima organizacional no presenta relación significativa con las dimensiones de la IE en trabajadores de una compañía aérea localizada en la ciudad del Cusco.

3.4 Variables – operacionalización

3.4.1 Variable de estudio: Estrés laboral

- Definición conceptual: El colaborador percibe la ausencia del material de trabajo o los recursos suficientes encaminados a realizar su trabajo de acuerdo a sus funciones y aparece la experiencia del estrés, la cual termina por frustrar y desmotivar al trabajador. (Del Hoyo, 2004).
- Definición operacional: Puntaje de la Escala de Estrés laboral de la OIT-OMS.

3.4.2 Variable de estudio: Inteligencia emocional

- Definición conceptual: habilidad que poseen los seres humanos para percibir y manifestar sus emociones de manera apropiada, así también la facultad de regular y comprender eficazmente sus propias emociones y las emociones de los demás (Mayer et al., 1997).
- Definición operacional: Puntaje del test TMMS-24 (Trait Meta-Mood Scale).

3.4.3 Operacionalización de las variables

Tabla 1

Operacionalización de la variable estrés laboral

Variable	Dimensiones/ Indicadores	Ítems	Escala de medición
Escala del Estrés Laboral de la OIT-OMS	Respaldo del grupo	8,19,23	Ordinal
	Falta de Cohesión	7,9,18,21	
	Influencia del líder	5,6,13,17	
	Territorio organizacional	3,15,22	
	Tecnología	4,14,25	
	Estructura organizacional	2,12,16,24	
	Clima organizacional	1,10,11,20	

Tabla 2*Operacionalización de la variable inteligencia emocional*

Variable	Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Inteligencia Emocional TMMS-24 (Trait Meta – Mood Scale)	Atención emocional	Presto atención a mis sentimientos	1,2,3,4,5,6,7,8	Ordinal
	Claridad de sentimientos	Comprensión de los sentimientos	9,10,11,12,13,14,15,16	
	Reparación emocional	Regular los sentimientos	17,18,19,20,21,22,23,24	

3.5 Métodos y técnicas de investigación

El presente trabajo de investigación se realizó por medio de la técnica de la encuesta, a través de autoinformes entregados a los participantes, cabe aclarar que las encuestas fueron realizadas de manera virtual. Hernández et al. (2014) indicaron que las encuestas se utilizaron para conocer, calificar, evaluar percepciones, así como para implementarlas en diferentes campos. Seguidamente se describen los instrumentos utilizados:

3.5.1 Escala de es estrés laboral de la OIT-OMS

Ficha técnica del instrumento.

Nombre	: Escala de es estrés laboral de la OIT-OMS
Procedencia	: Validado por la OIT y la OMS
Autor	: Ivancevich & Matteson
Año	: 1989
Confiabilidad	: 0.966 (alfa de Cronbach)
País	: España
Adaptación en Perú	: Suarez, A (2013)
Numero de Ítems	: 25
Tiempo de ejecución	: 15 minutos
Forma de aplicación	: individual y colectiva
Aplicación	: desde 18 años
Particularidad	: Instrumento de exploración psicológica
Finalidad	: Medir el estrés laboral
Dimensiones	: Respaldo de grupo, falta de cohesión, influencia del líder, territorio organizacional, tecnología, estructura organizacional y clima organizacional.

Descripción del instrumento.

La Escala del Estrés laboral de la OIT-OMS, es un instrumento que mide el estrés laboral, sustentada inicialmente por Ivancevich y Matteson (1989), fundamentado en el modelo de esfuerzo y recompensa creada por Siegrist, para el año 2013; este instrumento fue adaptado por la peruana Angela Suarez, quien realizó su investigación en 203 trabajadores de un Contac center de la ciudad de Lima-Perú. Este instrumento contine de 25 preguntas o ítems que permiten evaluar la presencia

de los estresores laborales orientados en diferentes dimensiones como son: Respaldo de grupo, falta de cohesión, influencia del líder, territorio organizacional, tecnología, estructura organizacional y clima organizacional. Cada pregunta fue valorada en una escala de 1 al 7 tipo Likert desde la escala nunca hasta la escala siempre.

Aspectos psicométricos de la Escala de Estrés laboral de la OIT-OMS.

Suarez (2013) adaptó el cuestionario de La Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS, en una muestra de 203 trabajadores inicialmente, sin embargo, posteriormente luego de evaluar los criterios de exclusión quedaron como muestra final un total de 197 colaboradores de un Contac center ubicado en la ciudad de lima. Los hallazgos obtenidos fueron los siguientes:

Validez de contenido: la validez se realizó en base a dos dimensiones las cuales son un análisis reducido en relación a todas las dimensiones (7) que el cuestionario de la Escala de Estrés Laboral presenta. Se confirmó así a través de un análisis factorial la validez de constructo el cual dio como resultado de KMO 0.953.

Confiabilidad: los hallazgos obtenidos son en base a la evaluación del alfa de Cronbach que arrojó como resultado 0.966 lo que indicaría un alto nivel de confiabilidad.

3.5.2 *TMMS-24 (Trait Meta- Modo Scale)*

Ficha técnica del instrumento.

Nombre	: TMMS-24 cuestionario elaborado por Salovey y Mayer
Autores	: Adaptación de Fernández y Extremera (2004)
País	: España - estandarizado por Fernández y Extremera (2004)
Ámbito	: Adolescentes y adulto.
Aplicación	: Individual y colectiva
Finalidad	: Medir la inteligencia emocional
Duración	: 20 minutos
Numero de ítems	: 24 ítems
Escalas	: 05 alternativas tipo Likert.

Descripción del instrumento.

Originalmente la Escala de Rasgo de Metaconocimientos de los Estados Emocionales (TMMS-24) constaba de 48 ítems creada por los investigadores Salovey y Mayer, luego fue adaptada a la versión castellana por el investigador y psicólogo: Fernández y Extremera (2004) cuestionario comprendido por 24 preguntas las cuales están conformadas por tres sub escalas de 8 ítems cada una de ellas: atención emocional (1-8), claridad de sentimientos (9-16) y reparación emocional (17-24). Para realizar la calificación se debe sumar todas las puntuaciones consignadas de cada uno de los ítems que son parte de los componentes o dimensiones del instrumento, para cada subescala las puntuaciones deben ser como mínimo de 8 puntos o como máximo de 40 puntos.

Aspectos psicométricos.

Chang (2017) realizó su trabajo de investigación a una clínica de Lima Metropolitana, dentro del área de servicio de psicología; tuvo como muestra 100 pacientes ambulatorios de ambos sexos cuyos rangos de edad y grado de instrucción fueron variables. A continuación, se muestran Los resultados:

Validez: La evaluación se realizó a cada una de los componentes que posee el instrumento, los hallazgos obtenidos en relación a las dimensiones del instrumento comprendieron: atención emocional se encontró por encima del valor de 0,30, obteniendo como valor más alto 0,703(ítem 7) y valor más bajo 0,455 (ítem 4). Con respecto a la claridad emocional comprendieron ítems que se encuentran por encima del valor de 0,30, obteniendo como valor más alto 0,703 (ítem 11) y valor más bajo 0,562 (ítem 15). Finalmente, en referencia a la reparación emocional comprendieron ítems que se encuentran por encima del valor de 0,30, obteniendo como valor más alto 0,771 (ítem 18) y valor más bajo 0,551 (ítem 23).

Confiabilidad: El instrumento TMMS-24, aplicado en la población peruana se mostró de la siguiente manera: en atención emocional presenta 0.837, en claridad emocional presenta 0.866 y en reparación emocional presenta 0.883.

3.6 Técnicas de procesamiento y análisis de datos

Para llevar a cabo el trabajo de investigación se procedió a elaborar e ingresar las preguntas de cada uno de los instrumentos utilizados (Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS Y TMMS-24) dentro de la plataforma de googleform, se redundó más allá y se entendió que las encuestas se realizaron de manera virtual de esta manera se logró que todos los trabajadores de la compañía llenen la totalidad de las encuestas, así como datos personales tales como edad, género y grado de instrucción. Una vez concluida las encuestas se precedió a desarrollar la base de

datos en el programa de Microsoft Office Excel 2016. Para elaborar los datos estadísticos se utilizó el programa SPSS Statistics 28.0.0.0, primeramente, se trabajó la prueba de normalidad de Kolmogorov – Smirnov, resultados que permitieron utilizar el estadístico paramétrico de Pearson, luego se continuó con un análisis descriptivo a cada una de las variables correspondientemente y sus dimensiones como son: estrés laboral e inteligencia emocional. Se obtuvieron frecuencias y porcentajes para cada variable estos resultados se exportaron en tablas según la norma APA. Finalmente se procedió a interpretar la correlación entre ambas variables de acuerdo a las hipótesis planteadas.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS

4.1 Resultados descriptivos de las dimensiones con la variable

4.1.1 Análisis descriptivo de la variable estrés laboral

Tabla 3

Estadísticos descriptivos de la variable estrés laboral

Variable	M	Mdn	DS	Asimetría
Estres laboral	76.13	75.00	28.018	0.939
D1 Respaldo de grupo	8.43	9.00	3.418	0.254
D2 Falta de cohesión	12.09	12.50	4.341	-0.028
D3 Influencia del lider	11.33	11.50	4.914	0.318
D4 Territorio organizacional	8.37	7.50	3.748	0.228
D5 Tecnología	9.28	9.00	3.241	0.269
D6 Estructura organizacional	13.63	13.50	4.034	-0.342
D7 Clima organizacional	13.00	12.00	4.322	0.240

Nota: "M = media; Mdn = mediana; DS = desviación estándar."

En la tabla 3 se aprecia el nivel de estrés laboral, los hallazgos muestran una media de 76.13 (DS=28.018). La dimensión estructura organizacional exhibe una media más alta con un valor de 13.63 (DS=4.034). Al contrario de la dimensión territorio organizacional que muestra la media más baja con un valor de 8.37 (DS=3.748).

Tabla 4

Niveles de estrés laboral

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo nivel de estres	36	67%
Nivel intermedio	14	26%
Estres	4	7%
Alto nivel	0	0%
Total	54	100%

Se exhibe en la tabla 4 que el 67% de los trabajadores presentaron bajo nivel

de estrés, un 26% nivel intermedio, un 7% estrés y ningún trabajador presentó alto nivel de estrés.

Tabla 5

Análisis de la distribución de los datos estrés laboral

Variables	n	K-S	p
Estres laboral	54	0.61	0.200
D1 Respaldo de grupo	54	0.104	0.200
D2 Falta de cohesión	54	0.114	0.076
D3 Influencia del lider	54	0.108	0.167
D4 Territorio organizacional	54	0.143	0.008
D5 Tecnología	54	0.127	0.030
D6 Estructura organizacional	54	0.092	0.200
D7 Clima organizacional	54	0.148	0.005

Nota: "K-S = Prueba de Kolmogorov Smirnof; p = significancia estadística; n = muestra"

En la tabla 5 se observa que la variable referente al estrés laboral junto a sus componentes presentó valores $p > 0.05$, por consiguiente, se demostró que los datos representaron distribución normal.

4.1.2 Análisis descriptivo de la variable inteligencia emocional

Tabla 6

Estadísticos descriptivos de la variable inteligencia emocional

Variable	M	Mdn	DS	Asimetría
Inteligencia emocional	160.29	84.00	583.66	22.21
D1 Atención emocional	47.16	24.00	171.753	7.402
D2 Claridad emocional	53.82	29.00	195.976	7.403
D3 Reparación emocional	59.31	31.00	215.937	7.407

Nota: "M = media; Mdn = mediana; DS = desviación estándar"

En la tabla 6 se puede apreciar que los hallazgos del análisis estadístico descriptivo, en función al nivel que muestra la inteligencia emocional se encontró una

media de 160.29 (DS=583.66). La dimensión reparación emocional exhibe la media más elevada con un valor de 59.31 (DS=215.937). Sin embargo, la dimensión atención emocional adquirió la media más baja con un valor de 47.16 (DS=583.66).

Tabla 7

Niveles de inteligencia emocional en la dimensión atención emocional

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Escasa	27	50%
Adecuada	25	46%
Excelente	2	4%
Total	54	100%

En la tabla 7 se aprecia que el 50% de los trabajadores exhibieron una escasa atención, el 46% adecuada atención y el 4% prestó excelente atención.

Tabla 8

Niveles de inteligencia emocional en la dimensión claridad emocional

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Escasa	15	28%
Adecuada	33	61%
Excelente	6	11%
Total	54	100%

En la tabla 8 se ve que el 61% de trabajadores presentó adecuada claridad emocional, un 28% escasa claridad emocional y un 11 % excelente claridad emocional.

Tabla 9*Niveles de inteligencia emocional en la dimensión reparación emocional*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Escasa	8	15%
Adecuada	32	59%
Excelente	14	26%
Total	54	100%

En la tabla 9 se exhibe que el 59% de los trabajadores presentaron adecuada regulación, un 26% excelente regulación y un 15%escasa regulación.

Tabla 10*Análisis de distribución de los datos inteligencia emocional*

Variables	n	K-S	p
Inteligencia emocional	54	0.077	0.200
D1 Atención emocional	54	0.498	0.200
D2 Claridad emocional	54	0.510	0.037
D3 Reparación emocional	54	0.517	0.033

Nota: K-S = "Prueba de Kolmogorov Smirnoff; p = significancia estadística; n = muestra"

En la tabla 10 se observa que la variable inteligencia emocional junto a sus dimensiones presentaron valores $p > 0.05$, lo que indica que los datos presentan distribución normal.

4.2 Contrastación de hipótesis

4.2.1 Hipótesis general

Relación del estrés laboral con las dimensiones de la inteligencia emocional.

- H_g : El estrés laboral presenta relación inversa con las dimensiones de la inteligencia emocional (IE) en trabajadores de una compañía aérea localizada en la ciudad del Cusco.
- H_o : El estrés laboral no presenta relación inversa con las dimensiones de la IE en trabajadores de una compañía aérea localizada en la ciudad del Cusco.

Tabla 11

Relación del estrés laboral con las dimensiones de la inteligencia emocional

Variables		Atención emocional	Claridad emocional	Reparación emocional
	r	.040	-.307*	-.145
Estrés laboral	p	.773	.024	.295
	TE	.001	.094	.013
	n	54	54	54

Nota: "r = correlación de Pearson; p = significancia estadística; TE= tamaño del efecto; n= muestra"

En la tabla 11 se puede apreciar que la variable estrés laboral no demostró correlación con las dimensiones atención emocional ($r = .040$; $p > 0.05$) y reparación emocional ($r = -.145$; $p > 0.05$) sin embargo, sí tuvo una correlación significativa inversa de grado débil o baja con la dimensión claridad emocional ($r = -.307$; $p < 0.05$). En efecto, se rechaza la hipótesis de estudio. Sobre el tamaño del efecto, este fue pequeño pero importante para su explicación (Dominguez, 2018).

4.2.2 Hipótesis específicas

Relación de la dimensión respaldo de grupo con las dimensiones de la inteligencia emocional.

- H_{e1} : La dimensión respaldo del grupo presenta relación significativa con las dimensiones de la IE en trabajadores de una compañía aérea localizada en la ciudad del Cusco.

- H_{e0} : La dimensión respaldo del grupo no presenta relación significativa con las dimensiones de la IE en trabajadores de una compañía aérea localizada en la ciudad del Cusco.

Tabla 12

Relación de la dimensión respaldo de grupo con las dimensiones de la inteligencia emocional

Variables		Atención emocional	Claridad emocional	Reparación emocional
	r	-.128	-.299*	-.125
Respaldo de grupo	p	.356	.028	.368
	TE	.016	.089	.015
	n	54	54	54

Nota: "r = correlación de Pearson; p = significancia estadística; TE= tamaño del efecto; n= muestra"

En la tabla 12 se puede observar que la dimensión respaldo de grupo no presentó correlación respecto a las dimensiones atención emocional ($r = -.128$; $p > 0.05$) y reparación emocional ($r = -.125$; $p > 0.05$) sin embargo si tuvo una correlación significativa inversa de grado débil o baja en la dimensión claridad emocional ($r = -.299$; $p < 0.05$). evidencia que rechaza la primera hipótesis específica de estudio. En referencia al tamaño del efecto, este fue pequeño pero importante para su explicación (Dominguez, 2013).

Relación de la dimensión falta de cohesión con las dimensiones de la inteligencia emocional.

- H_{e1} : La dimensión falta de cohesión presenta relación significativa con las dimensiones de la IE en trabajadores de una compañía aérea localizada en la ciudad del Cusco.

- H_{e0} : La dimensión falta de cohesión no presenta relación significativa con las dimensiones de la IE en trabajadores de una compañía aérea localizada en la ciudad del Cusco.

Tabla 13

Relación de la dimensión falta de cohesión con las dimensiones de la inteligencia emocional

Variables		Atención emocional	Claridad emocional	Reparacion emocional
	r	.174	-.280*	-.041
Falta de cohesión	p	.209	.040	.767
	TE	.030	.078	.001
	n	54	54	54

Nota: "r = correlación de Pearson; p = significancia estadística; TE= tamaño del efecto; n= muestra"

La tabla 13 muestra que no presentó correlación estadísticamente significativa entre la dimensión falta de cohesión con las dimensiones atención emocional ($r = .174$; $p > 0.05$) y reparación emocional ($r = -.041$; $p > 0.05$) por otro lado si tuvo una correlación significativa inversa de grado débil o baja en la dimensión claridad emocional ($r = -.280$; $p < 0.05$). Sobre el tamaño del efecto, este fue pequeño pero importante para su explicación (Dominguez, 2013).

Relación de la dimensión influencia del líder con las dimensiones de la inteligencia emocional.

- H_{e1} : La dimensión influencia del líder presenta relación significativa con las dimensiones de la IE en trabajadores de una compañía aérea localizada en la ciudad del Cusco.
- H_{e0} : La dimensión influencia del líder no presenta relación significativa con las dimensiones de la IE en trabajadores de una compañía aérea localizada en la ciudad del Cusco.

Tabla 14

Relación de la dimensión influencia del líder con las dimensiones de la inteligencia emocional

Variables		Atención emocional	Claridad emocional	Reparacion emocional
Influencia del lider	r	.075	-.327*	-.126
	p	.592	.016	.362
	TE	.005	.106	.015
	n	54	54	54

Nota: "r = correlación de Pearson; p = significancia estadística; TE= tamaño del efecto; n= muestra"

En la tabla 14 se aprecia que no existe correlación estadísticamente significativa entre la dimensión influencia del líder con las dimensiones atención emocional ($r = .075$; $p > 0.05$) y reparación emocional ($r = -.126$; $p > 0.05$). Por otro lado, si tuvo una correlación significativa inversa de grado débil o baja en la dimensión claridad emocional ($r = -.327$; $p < 0.05$). Sobre el tamaño del efecto, este fue pequeño pero importante para su explicación (Dominguez, 2013).

Relación de la dimensión territorio organizacional con las dimensiones de la inteligencia emocional.

- H_{e1} : La dimensión territorio organizacional presenta relación significativa con las dimensiones de la IE en trabajadores de una compañía aérea localizada en la ciudad del Cusco.
- H_{e0} : La dimensión territorio organizacional no presenta relación significativa con las dimensiones de la IE en trabajadores de una compañía aérea localizada en la ciudad del Cusco.

Tabla 15

Relación de la dimensión territorio organizacional con las dimensiones de la inteligencia emocional

Variables		Atención emocional	Claridad emocional	Reparación emocional
	r	.055	-.246	-.137
Territorio organizacional	p	.691	.073	.322
	TE	.003	.060	.018
	n	54	54	54

Nota: "r = correlación de Pearson; p = significancia estadística; TE= tamaño del efecto; n= muestra"

En la tabla 15 se exhibe que no hubo correlación estadísticamente significativa entre la dimensión territorio organizacional con las tres dimensiones de la inteligencia emocional (atención emocional $r=.055$; $p>0.05$; claridad emocional $r= -.246$; $p>0.05$ y reparación emocional $r= -.137$; $p>0.05$). Sobre el tamaño del efecto, este fue pequeño pero importante para su explicación (Dominguez, 2013).

Relación de la dimensión tecnología con las dimensiones de la inteligencia emocional.

- H_{e1} : La dimensión tecnología presenta relación significativa con las dimensiones de la IE en trabajadores de una compañía aérea localizada en la ciudad del Cusco.
- H_{e0} : La dimensión tecnología no presenta relación significativa con las dimensiones de la IE en trabajadores de una compañía aérea localizada en la ciudad del Cusco.

Tabla 16*Relación de la dimensión tecnología con las dimensiones de la inteligencia emocional*

Variables		Atención emocional	Claridad emocional	Reparación emocional
Tecnología	r	-.068	-.332*	-.202
	p	.627	.014	.142
	TE	.004	.110	.040
	n	54	54	54

Nota: "r = correlación de Pearson; p = significancia estadística; TE= tamaño del efecto; n= muestra "

En la tabla 16 se observa que no hubo correlación estadísticamente significativa entre la dimensión tecnología con las dimensiones atención emocional ($r = -.068$; $p > 0.05$) y reparación emocional ($r = -.202$; $p > 0.05$). Por otro lado, si tuvo una correlación significativa inversa de grado débil o baja en la dimensión claridad emocional ($r = -.332$; $p < 0.05$). en referencia al tamaño del efecto, este fue pequeño pero importante para su explicación (Dominguez, 2013).

Relación de la dimensión estructura organizacional con las dimensiones de la inteligencia emocional.

- H_{e1} : La dimensión estructura organizacional presenta relación significativa con las dimensiones de la IE en trabajadores de una compañía aérea localizada en la ciudad del Cusco.
- H_{e0} : La dimensión estructura organizacional no presenta relación significativa con las dimensiones de la IE en trabajadores de una compañía aérea localizada en la ciudad del Cusco.

Tabla 17

Relación de la dimensión estructura organizacional con las dimensiones de la inteligencia emocional.

Variabes		Atención emocional	Claridad emocional	Reparacion emocional
	r	.119	-.062	-.044
Estructura organizacional	p	.393	.654	.751
	TE	.014	.003	.0019
	n	54	54	54

Nota: "r = correlación de Pearson; p = significancia estadística; TE= tamaño del efecto; n= muestra"

La tabla 17 exhibe que no presentó correlación estadísticamente significativa la dimensión estructura organizacional con las 3 dimensiones de la inteligencia emocional (atención emocional $r = .119$; $p > 0.05$; claridad emocional $r = -.062$; $p > 0.05$ y reparación emocional $r = -.044$; $p > 0.05$). Sobre el tamaño del efecto, este fue pequeño pero importante para su explicación (Dominguez, 2013).

Relación de la dimensión clima organizacional con las dimensiones de la inteligencia emocional.

- H_{e1} : La dimensión clima organizacional presenta relación significativa con las dimensiones de la IE en trabajadores de una compañía aérea localizada en la ciudad del Cusco.
- H_{e0} : La dimensión clima organizacional no presenta relación significativa con las dimensiones de la IE en trabajadores de una compañía aérea localizada en la ciudad del Cusco.

Tabla 18

Relación de la dimensión clima organizacional con las dimensiones de la inteligencia emocional

Variables		Atención emocional	Claridad emocional	Reparación emocional
	r	.174	-.280*	-.041
Clima organizacional	p	.209	.040	.767
	TE	.030	.078	1.001
	n	54	54	54

Nota: "r = correlación de Pearson; p = significancia estadística; TE= tamaño del efecto; n= muestra"

Se observa en la tabla 18 que no presentó correlación estadísticamente significativa entre la dimensión clima organizacional con las dimensiones atención emocional ($r = .174$; $p > 0.05$) y reparación emocional ($r = -.41$; $p > 0.05$). Por otro lado, sí tuvo una correlación significativa inversa de grado débil o baja en la dimensión claridad emocional ($r = -.280$; $p < 0.05$). Con respecto al tamaño del efecto, este fue pequeño pero importante para su explicación (Dominguez, 2013).

CAPÍTULO V
DISCUSIONES, CONCLUSIONES Y
RECOMENDACIONES

5.1 Discusiones

La presente investigación se llevó a cabo con la intención de examinar la relación que podría existir entre el estrés laboral y las dimensiones de la inteligencia emocional en trabajadores de una compañía aérea de la ciudad del cusco, para este análisis se realizó una encuesta a los 54 trabajadores.

Según los hallazgos obtenidos la variable estrés laboral no presentó relación con dos de las dimensiones de la variable inteligencia emocional (atención emocional: $r = .040$; $p > 0.05$ y reparación emocional $r = -.145$; $p > 0.05$) sin embargo presentó relación inversa significativa de grado débil con la dimensión claridad emocional (claridad emocional: $r = -.307$; $p < 0.05$) esto indicaría que al presentar mayor presencia del estrés laboral se vería reflejado en menor grado la claridad emocional. Se tomó en cuenta los datos encontrados y se descarta la hipótesis general en la que indica que el estrés laboral presenta relación inversa con cada una de los componentes de la inteligencia emocional. Resultados coincidentes con los reportados por López et al. (2019) quienes evaluaron la relación entre el estrés laboral e IE en jóvenes millennials quienes laboraban en compañías privadas de Lima; también hallaron que no existe relación entre la IE y el estrés laboral ($r = -.24$, $p < 0.05$); así mismo el componente interpersonal de la IE no presentó relación con el estrés laboral ($r = -.29$, $p < .01$); se concluye que los colaboradores con altos niveles de IE tendrían mayor facilidad de expresar sus pensamientos y emociones de manera asertiva lo que conllevaría a una eficaz resolución de conflictos. Por el contrario, Ramírez (2018) en su trabajo de investigación encontró una correlación relevante entre la IE y el estrés laboral en el personal de un supermercado de Lima ($r = -0.534$ $p < 0.05$) quiere decir que la capacidad de respuesta del personal que trabajaba en el supermercado fue adecuada porque fueron capaces de responder a los cambios emocionales de las personas q lo

rodean, pero podrían ser afectados por las exigencias en relación al desempeño laboral. Así mismo en la investigación de Noriega (2017) quien se encamino en indagar sobre la correlación que existente entre la IE y el estrés laboral a colaboradores de ambos sexos del departamento de reclamos de una compañía cuyo rubro fue la comercialización de seguros ubicada en la ciudad de Guatemala; sus resultados sí encontraron correlación significativa entre la IE y el estrés laboral (0.01), en el que se concluye que mientras exista una relación satisfactoria con el cliente se lograría incrementar la automotivación del personal, ya que el cliente quedaría satisfecho y por consiguiente el trabajador

En cuanto a esto, Del Hoyo (2004) planteó como se desencadena el estrés laboral cuando hay una falta de equilibrio entre el trabajador y el ambiente laboral. El colaborador experimenta el estrés cuando las condiciones de trabajo y los recursos no son los convenientes para el desarrollo de sus funciones motivo por el cual estas condiciones terminan por desmotivar y frustrar al trabajador e indirectamente afecta a los propósitos de la organización. Así Mayer et al. (1995) indicaron que la inteligencia emocional no sólo se ocupa del manejo de las emociones, también desarrolla habilidades de atención, comprensión y regulación emocional que permiten identificar y entender las emociones que surgen en el entorno y de esta manera actuar y reducir aquellas emociones que conllevan a experiencias negativas.

Como primer objetivo en cuento al nivel de estrés laboral, se halló que el 67% del personal de la aerolínea exhibe un nivel de estrés bajo, un 26% intermedio nivel y un 7% presenta estrés. Por lo tanto, la mayoría de trabajadores encuestados reflejaron tener bajo nivel de estrés lo que podría indicar que los colaboradores fueron capaces de desempeñar sus funciones sin ningún problema además se encontraron en un buen ambiente laboral en el cual los estresores no son significativamente

relevantes resultados que coincidieron con Gallego et al. (2018) quienes realizaron un estudio de carácter cualitativo y cuantitativo dirigido a evaluar el nivel de estrés laboral presente en trabajadores de un Contac center, el instrumento que utilizaron para este estudio fue la escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS. En efecto Los hallazgos arrojaron que un 63.6% de los empleados mantuvieron un bajo nivel de estrés.

Como segundo objetivo respecto al nivel de cada una de los componentes que posee la inteligencia emocional, según la encuesta del TMMS-24 se halló: en la dimensión atención emocional un 50% de trabajadores prestó poca atención, un 46% adecuada atención y 4% demasiada atención, en la dimensión claridad emocional un 28% de trabajadores presentó poca comprensión emocional, un 61% adecuada comprensión emocional y 11% excelente comprensión emocional y en la dimensión reparación emocional un 15% de trabajadores tuvo poca regulación emocional, un 59% adecuada regulación emocional y un 25% excelente regulación emocional. En otras palabras a nivel general la inteligencia emocional de los colaboradores estuvo presente en un nivel intermedio lo que coincide con Ramírez (2018) en los resultados de su trabajo de investigación referente a los niveles de IE en trabajadores de un supermercado localizado en Lima; los hallazgos demostraron que gran parte de la población investigada presentó nivel intermedio de inteligencia emocional de 61.4%.

Se observa que el tercer objetivo específico, la dimensión respaldo de grupo no presentó correlación con la dimensión atención emocional ($r = -.128$; $p > 0.05$) y reparación emocional ($r = -.125$; $p > 0.05$). Sin embargo, si tuvo una correlación significativa inversa de grado débil o baja en la dimensión claridad emocional ($r = -.299$; $p < 0.05$) lo que indicaría que a mayor ausencia del respaldo de grupo menor presencia de claridad emocional. Resultados que coinciden con Mendoza (2020)

quien determinó la relación que existe entre las dimensiones de la IE y el estrés laboral de una empresa dedicada al rubro industrial de la ciudad de Lima, sus resultados demostraron según el coeficiente de correlación de Spearman, en la dimensión atención emocional $Rho = .080$, en claridad emocional $Rho = -.122$ y en reparación emocional $Rho = -.05$; se concluye que no hay relación entre las dimensiones de la IE con la variable estrés laboral.

En conformidad al cuarto objetivo específico, se halló un resultado negativo donde no presentó correlación estadísticamente significativa entre la dimensión falta de cohesión con la dimensión atención emocional ($r = .174$; $p > 0.05$) y reparación emocional ($r = -.041$; $p > 0.05$) por otro lado sí tuvo una correlación significativa inversa de grado débil o baja en la dimensión claridad emocional ($r = -.280$; $p < 0.05$) esto indicaría que a mayor falta de cohesión menor presencia de claridad emocional. Del mismo modo según Mendoza (2020) quien determinó la relación que existía entre los componentes de la IE y el estrés laboral en una compañía industrial de la ciudad de Lima, según el coeficiente de correlación de Spearman, en la dimensión atención emocional $Rho = .080$, en claridad emocional $Rho = -.122$ y en reparación emocional $Rho = -.05$; se concluye que ambas variables no presentan correlación alguna.

En el quinto objetivo específico, no presentó correlación estadísticamente significativa entre la dimensión influencia del líder con la dimensión atención emocional ($r = .075$; $p > 0.05$) y reparación emocional ($r = -.126$; $p > 0.05$). Por otro lado, sí tuvo una correlación significativa inversa de grado débil o baja en la dimensión claridad emocional ($r = -.327$; $p < 0.05$) lo que indicaría que a mayor ausencia de influencia del líder menor presencia de claridad emocional, Resultados en general que coincidieron con Mendoza (2020) quien identificó la relación existente entre las dimensiones de la IE y el estrés laboral en una compañía industrial de Lima, y que

sus resultados demuestran que no presenta relación entre las dimensiones de la IE con la variable estrés laboral.

Respecto al sexto objetivo específico, no presentó correlación estadísticamente relevante entre la dimensión territorio organizacional y las dimensiones correspondientes a la inteligencia emocional (atención emocional $r=.055$; $p>0.05$, claridad emocional $r= -.246$; $p>0.05$ y reparación emocional $r= -.137$; $p>0.05$). lo que podría entenderse es que la dimensión territorio organizacional por haber sido un factor externo no se encontró directamente relacionado con la inteligencia emocional debido a que es una habilidad interna del ser humano que permite entender, comprender y regular sus propias emociones, información que coincidió con López et al. (2019) cuyo propósito fue identificar la relación entre el estrés laboral e IE en jóvenes millennials de compañías privadas de Lima; sus resultados mostraron una correlación negativa entre la IE y el estrés laboral ($r= -.24$, $p< .05$); así mismo no presentó relación el componente interpersonal de la inteligencia emocional con el estrés laboral ($r= -.29$, $p< .01$); se concluye que los individuos con altos niveles de IE tienen mayor capacidad de expresar sus pensamientos y emociones de manera asertiva lo que conlleva a una eficaz resolución de conflictos.

Respecto al séptimo objetivo específico se aprecia que no presentó correlación estadísticamente significativa la dimensión tecnología con respecto a las dimensiones atención emocional ($r= -.068$; $p>0.05$) y reparación emocional ($r= -.202$; $p>0.05$). Por otro lado, sí tuvo una correlación significativa inversa de grado débil o baja con la dimensión claridad emocional ($r=-.332$; $p< 0.05$) resultado que reveló que a mayor ausencia de la tecnología menor claridad emocional. Podría entenderse que los trabajadores posiblemente experimentaron un grado de estrés o frustración cuando sus equipos o instrumentos de trabajo no funcionaron correctamente debido a que

son necesarios para el desempeño de sus obligaciones. Resultados que presentaron coincidencia en general con Mendoza (2020) quien determinó la relación que presentan los componentes de la IE y el estrés laboral en una compañía industrial de Lima, sus resultados demostraron según el coeficiente de correlación de Spearman, en la dimensión atención emocional $Rho = .080$, en claridad emocional $Rho = -.122$ y en reparación emocional $Rho = -.05$; se concluye que no presentó relación entre las dimensiones de la IE con la variable estrés laboral.

Se observa que el octavo objetivo específico, no demostró correlación estadísticamente significativa entre la dimensión estructura organizacional con los componentes de la inteligencia emocional (atención emocional $r = .119$; $p > 0.05$, claridad emocional $r = -.062$; $p > 0.05$ y reparación emocional $r = -.044$; $p > 0.05$). Se podría entender que la dimensión estructura organizacional por ser un factor externo no estaría asociado directamente con la inteligencia emocional esto se debería porque las emociones son interpersonales. Encontrándose una coincidencia con López et al. (2019) cuyos resultados mostraron una correlación negativa entre la IE y el estrés laboral ($r = -.24$, $p < .05$); así mismo no presentó relación el componente interpersonal de la inteligencia emocional con el estrés laboral ($r = -.29$, $p < .01$); se concluye que Los individuos con altos niveles de IE tendrían mayor capacidad de expresar sus pensamientos y emociones de manera asertiva lo que conllevaría a una eficaz resolución de conflictos.

Referente al noveno objetivo específico, se observó la ausencia de correlación estadísticamente significativa entre la dimensión clima organizacional con la dimensión atención emocional ($r = .174$; $p > 0.05$) y reparación emocional ($r = -.41$; $p > 0.05$). Sin embargo, sí tuvo una correlación significativa inversa de grado débil o baja en la dimensión claridad emocional ($r = -.280$; $p < 0.05$) entendiéndose que al

incrementar el estrés se presentó en menor medida la claridad emocional, se encontró coincidencia con Mendoza (2020) cuyos resultados en la dimensión atención emocional $Rho = .080$, en claridad emocional $Rho = -.122$ y en reparación emocional $Rho = -.05$; se determinó que no presentaban relación las dimensiones de la IE con la variable estrés laboral.

5.2 Conclusiones

En términos generales el estrés laboral y sus dimensiones no guardaron correlación estadísticamente significativa con la IE a excepción de algunos de sus componentes los cuales tienen una relación muy baja con la dimensión claridad emocional perteneciente a la inteligencia emocional.

Por tal motivo se puede determinar las siguientes conclusiones.

- El estudio revela que más del 50% de los trabajadores de la línea aérea tuvieron bajo nivel de estrés laboral.
- Respecto al segundo objetivo se puede concluir que se tuvieron resultados variados respecto a la inteligencia emocional en referencia a sus 3 dimensiones, donde destacó con mayor porcentaje una adecuada comprensión de sus emociones.
- En referencia a la dimensión respaldo perteneciente al estrés laboral sólo correlacionó con una dimensión de la IE que es la claridad emocional, presentó relación significativa de grado débil. Quiere decir a mayor estrés menor claridad emocional.
- Por otro lado, la dimensión falta de cohesión de los trabajadores correspondiente al estrés laboral se relacionó únicamente con la dimensión claridad emocional de la IE de manera significativa en un grado débil.

- La dimensión influencia del líder perteneciente al estrés laboral sólo presentó correlación en un grado débil o bajo con la dimensión claridad emocional de la IE.
- No mantuvo una correlación estadísticamente significativa entre la dimensión territorio organizacional del estrés laboral con las tres dimensiones de la IE.
- Mostraron los hallazgos obtenidos la existencia de relación únicamente entre la dimensión tecnología correspondiente al estrés laboral con la dimensión claridad emocional de la IE.
- No presentó correlación significativa la dimensión estructura organizacional correspondiente al estrés laboral con cada una de las dimensiones de la IE.
- Finalmente se concluye que la dimensión clima organizacional parte del estrés laboral solamente se correlacionó con la dimensión claridad emocional correspondiente a la IE de forma significativa en un grado débil o bajo.

5.3 Recomendaciones

- Realizar capacitaciones constantes a los colaboradores en función de solucionar posibles situaciones complejas que puedan producir estrés. Para mantener el nivel bajo de estrés.
- Implementar capacitaciones respecto al manejo de emociones, podría ser en base al modelo de las competencias emocionales de la inteligencia emocional (Goleman, 1998). Para incrementar sus habilidades respecto al manejo de emociones.
- Realizar talleres sobre trabajo en equipo para potenciar y motivar el desempeño de los trabajadores encaminados al liderazgo (Goleman, 1998).
- Implementar talleres respecto a las tres capacidades más valoradas por las organizaciones como son la iniciativa, la capacidad de comunicación y las

habilidades interpersonales. Con el fin de mejorar la comunicación e incentivar el trabajo en equipo en todos los trabajadores de la organización (Goleman, 1998).

- Capacitar a los líderes de la organización trimestralmente respecto a las competencias emocionales las cuales van dirigidas a lograr que los colaboradores desarrollen su trabajo de manera más eficaz (Goleman, 1998).
- Volver a realizar otro estudio, considerándose como población las diferentes sedes de la compañía, con el fin de obtener resultados a nivel general.
- Utilizar otros instrumentos de medición en relación a otras variables que demuestren resultados relevantes en función a compromiso, motivación, satisfacción etc.

REFERENCIAS

- Arévalo, M. (2017). *Burnout, Engagement y Estrategias de Regulación Emocional Cognitiva en Pilotos de Avión. Córdova-2017* [Tesis de pregrado, Universidad Siglo 21]. Repositorio de la Universidad Siglo 21. <https://repositorio.uesiglo21.edu.ar/bitstream/handle/ues21/13834/AREVALO%20MOSCHELLA%20MARCOS%20ADRIAN.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Álvarez, P., Castillo, F., Cerezo, M. y Fernández, M. (2018). *Inteligencia emocional y su relación con el síndrome de Burnout, estrés percibido y compromiso en una muestra de estudiantes universitarios de la ciudad de Arica. Arica- 2018* [Tesis de pregrado, Universidad Santo Tomas de Arica]. Repositorio de la Universidad Santo Tomas de Arica. http://www.scielo.org.bo/pdf/rap/v16n2/v16n2_a07.pdf
- Borobia, C. (2007). *Valoración médica y jurídica de la incapacidad laboral* (6ª ed.). La Ley.
- Bar-On, R. (1997). Orígenes, evolución y modelos de inteligencia emocional. *Innovar*, 15(25), 9-24. <https://www.redalyc.org/pdf/818/81802502.pdf>
- Conexiónesan. (2021). *¿Cómo afecta el estrés laboral a nivel empresarial?* <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/como-afecta-el-estres-laboral-a-nivel-empresarial>.
- Chang, M. (2017). *Relación entre inteligencia emocional y respuesta al estrés en pacientes ambulatorios del servicio de psicología de una clínica de lima metropolitana. Lima – 2017* [Tesis de pregrado, Universidad Peruana Cayetano Heredia]. Repositorio de la Universidad Peruana Cayetano Heredia. https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/818/Relacion_

ChangMarcovich_MeyLing.pdf?sequence=3&isAllowed=y

Camacho, S. y Bresó, E. (2020). *Influencia de la inteligencia emocional en el rendimiento laboral. Jaume 2020* [Tesis de pregrado, Universidad Jaume I]. Repositorio de la Universidad Jaume I. http://repositori.uji.es/xmlui/bitstream/handle/10234/195351/TFG_2021_Mart%C3%ADn%20Camacho_Sara.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Del Hoyo, M. (2004). *Estrés laboral*. Instituto nacional de seguridad e higiene en el trabajo. <https://www.sesst.org/wp-content/uploads/2018/08/estres-laboral-guia.pdf>

Dolan, S., Diez, M. y García, S. (2005). *Autoestima, estrés y trabajo*. McGraw-Hill.

Dominguez, S. (2018). *Tamaño del Efecto* (2ª ed.). UNMSM.

Fernández, P. y Extremera, N. (2004). Inteligencia emocional y educación de las emociones desde el modelo de Mayer y Salovey. *Revista Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, 19(3), 63-93. https://www.researchgate.net/publication/28257976_La_Inteligencia_Emocional_y_la_educacion_de_las_emociones_desde_el_Modelo_de_Mayer_y_Salovey

Goleman, D. (1995). *Emotional Intelligence* (15ª ed.). Kairos.

Goleman, D. (1998). *Working with Emotional Intelligence*. Kairós.

Gallego, C., Ramírez, N., Rendón, M. y Toro, J. (2018). *El estrés laboral y su afectación en la empresa y en los empleados de un contact center de la ciudad de Manizales. Colombia-2018* [Tesis de pregrado, Universidad Libre]. Repositorio de la Universidad Libre. <https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/17392/1.%20el%20estr%C3%89s%20laboral%20y%20su%20afectaci%C3%93n%20en%20la>

%20empresa%20y%20en%20los%20empleados%20de%20un%20contact
%20center%20de%20la%20ciudad%20de%20manizales.pdf?sequence=1&
isallowed=y

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6ª ed.). McGRAW.

Jim, H. y Vipula, G. (2020). *State of the Global Workplace 2021 Report*. Gallup.
<https://www.gallup.com/workplace/350123/united-states-canada-workplace-trends.aspx>

Johnson, J. y Hall, B. (1988). Demandas de control. *EduPsykhé*. 3(1), 959-108
<https://www.redalyc.org/pdf/3758/375839307002.pdf>

Karasek, R. (1979). Factores Psicosociales en el Entorno Laboral, Estrés y Enfermedad. *EduPsykhé*, 3(1), 959-108.
<https://www.redalyc.org/pdf/3758/375839307002.pdf>

Landy, F. y Conte, J. (2006) *Psicología Industrial* (1º ed.). McGraw-Hill.

Loya, S. (2006). *Liderazgo en el comportamiento organizacional*. Trillas.

Llamas, T., Escobar, A., Santacoloma, A., Granados, A., Moreno, S. y Silva, L. (2019). Caracterización psicosocial y de motivos de consulta de la población asistente a 28 Centros de Atención Psicológica Universitarios en Colombia. *Javeriana*, 8(4), 18-4.
<https://revistas.javeriana.edu.co/index.php/revPsycho/article/view/26886>

López, M. (2019). *Relación entre estrés laboral e inteligencia emocional en millennials de empresas privadas de Lima. Lima - 2019* [Tesis de pregrado, Universidad de Lima]. Repositorio de la Universidad de Lima.
https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/8030/L%C3%B3pez_Mercedes?sequence=1&isAllowed=y

<https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/1504/MORTEGAM.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Organización Internacional del Trabajo. (2016). *Estrés en el trabajo*. Organización internacional del trabajo. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---safework/documents/publication/wcms_466549.pdf

Passer, M. y Smith, R. (2007). *Psychology, The Science of Mind & Behavior* (3ª ed.). MC GRAW-HILL.

Ramírez, A. (2018). *Inteligencia emocional y su relación con los niveles del síndrome de Burnout en trabajadores que laboran en un supermercado de Lima. Lima-2018* [Tesis de maestría, Universidad Ricardo Palma]. Repositorio de la Universidad Ricardo Palma.

<http://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/1575/AARAMIREZP.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Sánchez, E. (2021). *Síndrome de Burnout e inteligencia emocional en profesionales de enfermería, Hospital Regional de Cajamarca. Cajamarca - 2021* [Tesis de maestría, Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo]. Repositorio de la Universidad privada Antonio Guillermo Urrelo.

<http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/2010/TESIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Siegrist, J. (1996). Factores Psicosociales en el Entorno Laboral, Estrés y Enfermedad. *EduPsykhé*. 3(1), 959-108.

<https://www.redalyc.org/pdf/3758/375839307002.pdf>

Suarez, A. (2013). Adaptación de la Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS. *Revista PsiqueMag*. 2(1), 33-50.

<http://blog.ucvlima.edu.pe/index.php/psiquemag/article/view/8/8>

Salovey, P., Mayer, J., Goldman, S., Turvey, C. y Palfai, T. (1995). *Emotional attention, clarity and repair: exploring emotional intelligence using the trait meta-mood scale*. American Psychological Association.

Selye, H. (1956). Estrés laboral. *Hidrogénesis*. 8(2), 55-63.
[https://www.binasss.sa.cr/opac-
ms/media/digitales/Estr%C3%A9s%20laboral.pdf](https://www.binasss.sa.cr/opac-ms/media/digitales/Estr%C3%A9s%20laboral.pdf)

Schwab, K. y Zahidi, S. (2020). *The Future of Jobs Reports*. World Economic Forum.
https://www3.weforum.org/docs/WEF_Future_of_Jobs_2020.pdf

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Problema	Objetivos	Marco Teórico	Hipótesis	Variables	Metodología
¿Qué relación existe entre el estrés laboral e inteligencia emocional en trabajadores de una compañía aérea de la ciudad del Cusco, 2022?	<p>Objetivo general: Og: Determinar la relación entre el estrés laboral y las dimensiones de la inteligencia emocional (IE) en trabajadores de una compañía aérea de la ciudad del Cusco, 2022.</p> <p>Objetivos específicos: O1: Precisar el nivel de estrés laboral en trabajadores de una compañía aérea de la ciudad del Cusco 2022. O2: Describir el nivel de las dimensiones de la IE en trabajadores de una compañía aérea de la ciudad del Cusco 2022. O3: Analizar la correlación de la dimensión respaldo del grupo con las dimensiones de la IE en trabajadores de una</p>	<p>1. Antecedentes. A nivel nacional:</p> <ul style="list-style-type: none"> Ortega (2017) en su tesis <i>Inteligencia emocional y síndrome de Burnout en supervisores de una fábrica de confecciones para la exportación ubicada en chincha.</i> Ramírez (2018) en su tesis <i>Inteligencia emocional y su relación con los niveles del síndrome de Burnout en trabajadores que laboran en un supermercado de Lima.</i> López et al. (2019) en su tesis <i>Relación entre estrés laboral e inteligencia emocional en millennials de empresas privadas de Lima.</i> 	<p>Hipótesis general: H_g: El estrés laboral presenta relación inversa con las dimensiones de la inteligencia emocional (IE) en trabajadores de una compañía aérea de la ciudad del Cusco H₀: El estrés laboral no presenta relación inversa con las dimensiones de la IE en trabajadores de una compañía aérea de la ciudad del Cusco</p> <p>Hipótesis específica: H_{e1}: La dimensión respaldo de grupo presenta relación significativa con las dimensiones de la IE en trabajadores de una compañía aérea de la ciudad del Cusco. H₀₁: La dimensión respaldo de grupo no presenta relación significativa con las dimensiones de la IE en trabajadores de una compañía aérea de la ciudad del Cusco. H_{e2}: La dimensión falta de cohesión presenta relación significativa con las dimensiones de la IE en trabajadores de una compañía aérea de la ciudad del Cusco. H₀₂: La dimensión falta de cohesión no presenta relación significativa con las</p>	<p>Variable 01: Estrés Laboral</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> Respaldo del grupo Falta de Cohesión Influencia del líder Territorio organizacional Tecnología Estructura organizacional Clima organizacional <p>Variable 02: Inteligencia Emocional</p> <p>Dimensiones: Atención emocional</p> <ul style="list-style-type: none"> Claridad de los sentimientos Reparación emocional 	<p>Diseño de investigación: Diseño no experimental</p> <p>Tipo de investigación: Correlacional</p> <p>Población y Muestra 54 trabajadores de una compañía aérea de la ciudad del Cusco.</p>

compañía aérea de la ciudad del Cusco,2022

O4: Analizar la correlación de la dimensión falta de cohesión con las dimensiones de la IE en trabajadores de una compañía aérea de la ciudad del Cusco,2022.

O5: Analizar la correlación de la dimensión influencia del líder con las dimensiones de la IE en trabajadores de una compañía aérea de la ciudad del Cusco,2022.

O6: Analizar la correlación de la dimensión territorio organizacional con las dimensiones de la IE en trabajadores de una compañía aérea de la ciudad del Cusco,2022.

O7: Analizar la correlación de la

• Mendoza (2020) en su tesis *Inteligencia emocional y estrés laboral en los trabajadores de una empresa industrial de lima.*

• Sánchez et al. (2021) en su tesis *Síndrome de Burnout e inteligencia emocional en profesionales de enfermería, Hospital Regional de Cajamarca*

A nivel internacional:

• Noriega (2017) en su tesis *Correlación entre la inteligencia emocional y el estrés laboral de un grupo de colaboradores del departamento de reclamo: Contac center, auto, vida y gastos médicos de una empresa dedicada a la venta de seguros de la ciudad de Guatemala.*

dimensiones de la IE en trabajadores de una compañía aérea de la ciudad del Cusco.

H_{e3}: La dimensión influencia del líder presenta relación significativa con las dimensiones de la IE en trabajadores de una compañía aérea de la ciudad del Cusco.

H_{o3}: La dimensión influencia del líder no presenta relación significativa con las dimensiones de la IE en trabajadores de una compañía aérea de la ciudad del Cusco.

H_{e4}: La dimensión territorio organizacional presenta relación significativa con las dimensiones de la IE en trabajadores de una compañía aérea de la ciudad del Cusco.

H_{o4}: La dimensión territorio organizacional no presenta relación significativa con las dimensiones de la IE en trabajadores de una compañía aérea de la ciudad del Cusco.

H_{e5}: La dimensión tecnología presenta relación significativa con las dimensiones de la IE en trabajadores de una compañía aérea de la ciudad del Cusco,2022.

H_{o5}: La dimensión tecnología no presenta relación significativa con las dimensiones de la IE en trabajadores de una compañía aérea de la ciudad del Cusco,2022.

H_{e6}: La dimensión estructura organizacional presenta relación significativa con las

Técnica:
Encuesta.

Instrumentos de medición
:

- Escala del Estrés Laboral de la OIT-OMS.
- Escala de Rasgo de Metacognición de los Estados Emocionales

<p>dimensión tecnología con las dimensiones de la IE en trabajadores de una compañía aérea de la ciudad del Cusco,2022.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Arévalo (2017) en su tesis <i>Burnout, Engagement y Estrategias de Regulación Emocional Cognitiva en Pilotos de Avión. Córdova-2017.</i> 	<p>dimensiones de la IE en trabajadores de una compañía aérea de la ciudad del Cusco.</p>	<p>(TMM S-24)</p>
<p>O8: Analizar la correlación de la dimensión estructura organizacional con las dimensiones de la IE en trabajadores de una compañía aérea de la ciudad del Cusco,2022.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Gallego et al. (2018) en su tesis <i>El estrés laboral y su afectación en la empresa y en los empleados de un contact center de la ciudad de Manizales-Colombia,2018.</i> 	<p>H₀₆: La dimensión estructura organizacional no presenta relación significativa con las dimensiones de la IE en trabajadores de una compañía aérea de la ciudad del Cusco.</p>	
<p>O9: Analizar la correlación de la dimensión clima organizacional con las dimensiones de la IE en trabajadores de una compañía aérea de la ciudad del Cusco,2022.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Álvarez (2018) en su tesis <i>Inteligencia emocional y su relación con el síndrome de Burnout, estrés percibido y compromiso en una muestra de estudiantes universitarios de la ciudad de Arica. Arica-2018.</i> 	<p>H_{e7}: La dimensión clima organizacional presenta relación significativa con las dimensiones de la IE en trabajadores de una compañía aérea de la ciudad del Cusco.</p> <p>H₀₇: La dimensión clima organizacional no presenta relación significativa con las dimensiones de la IE en trabajadores de una compañía aérea de la ciudad del Cusco</p>	
<p></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Camacho (2020) en su tesis <i>Influencia de la</i> 	<p></p>	

*inteligencia emocional
en el rendimiento
laboral. Jaume 2020.*

Anexo 2: instrumento – variable 1

Escala del estrés laboral de la OIT-OMS

Adaptado por: Suarez (2013).

CUESTIONARIO DE ESTRÉS LABORAL								
Información Personal								
Sexo:				Edad:				
Estado civil:				Nivel de estudios:				
Cargo:				Sucursal:				
Instrucciones								
El presente cuestionario cuenta con veinticinco ítems el cual sirve para medir el estrés laboral. Marque con un "x" de acuerdo a la escala que se presenta a continuación:								
No	Preguntas	Nunca	Raras veces	Ocasional-mente	Algunas veces	Frecuente-mente	General-mente	Siempre
1	La gente no comprende la misión y metas de la organización.							
2	La forma de rendir informes entre superior y subordinado me hace sentir presionado.							
3	No estoy en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo.							
4	El equipo tecnológico disponible para llevar a cabo el trabajo a tiempo es limitado.							
5	Mi supervisor no da la cara por mí ante los jefes.							
6	Mi supervisor no me respeta.							
7	No soy parte de un grupo de trabajo de colaboración estrecha.							

8	Mi equipo no respalda mis metas profesionales.							
9	Mi equipo no disfruta de estatus o prestigio dentro de la organización.							
10	La estrategia de la organización no es bien comprendida.							
11	Las políticas generales iniciadas por la gerencia impiden el buen desempeño.							
12	Una persona a mi nivel tiene poco control sobre el trabajo.							
13	Mi supervisor no se preocupa de mi bienestar personal.							
14	No se dispone de conocimiento técnico para seguir siendo competitivo.							
15	No se tiene derecho a un espacio privado de trabajo.							
16	La estructura formal tiene demasiado papeleo.							
17	Mi supervisor no tiene confianza en el desempeño de mi trabajo.							
18	Mi equipo se encuentra desorganizado.							
19	Mi equipo no me brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes							
20	La organización carece de dirección y objetivo.							

21	Mi equipo me presiona demasiado.							
22	Me siento incómodo al trabajar con miembros de otras unidades de trabajo.							
23	Mi equipo no me brinda ayuda técnica cuando es necesario.							
24	La cadena de mando no se respeta							
25	No se cuenta con la tecnología para hacer un trabajo de importancia.							

Anexo 3: instrumento – variable 2

Trait Meta Mood Scale 24

TMMS-24 (Salovey & Mayer)						
Edad: Sexo:			Grado de instrucción:			
Instrucciones: Lea atentamente cada frase e indique el grado de acuerdo y desacuerdo en relación a las mismas. Señale con una "X" la respuesta que se aproxime a sus preferencias. No hay respuestas correctas o incorrectas.						
1	2	3	4		5	
Nada de acuerdo	Algo de acuerdo	Bastante de acuerdo	Muy de acuerdo		Totalmente de acuerdo	
No	Items	1	2	3	4	5
1	Presto mucha atención a los sentimientos					
2	Normalmente me preocupo por lo que siento					
3	Normalmente dedico tiempo a pensar en mis emociones					
4	Pienso que merece la pena prestar atención a mis emociones y estados de animo					
5	Dejo que mis sentimientos afecten a mis pensamientos					
6	Pienso en mi estado de ánimo constantemente					
7	A menudo pienso en mis sentimientos					
8	Presto mucha atención en cómo me siento					
9	Tengo claro mis sentimientos					
10	Frecuentemente puedo definir mis sentimientos					
11	Casi siempre sé cómo me siento					
12	Normalmente conozco mis sentimientos sobre las personas					
13	A menudo me doy cuenta de mis sentimientos en diferentes situaciones					
14	Siempre puedo decir cómo me siento					
15	A veces puedo decir cuales son mis emociones					
16	Puedo llegar a comprender mis sentimientos					
17	Aunque a veces me siento triste, suelo tener una visión optimista					
18	Aunque me sienta mal, procuro pensar en cosas agradables					
19	Cuando estoy triste, pienso en todos los placeres de la vida					

20	Intento tener pensamientos positivos, aunque me sienta mal					
21	Si doy demasiadas vueltas a las cosas, complicándolas, trato de calmarme					
22	Me preocupo por tener buen estado de ánimo					
23	Tengo mucha energía cuando me siento feliz					
24	Cuando estoy enfadado intento cambiar mi estado de ánimo					

Anexo 4: fotos del aeropuerto del cusco Alejandro Velasco Astete.

