



Universidad
Norbert Wiener

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
PROGRAMA ACADÉMICO DE PSICOLOGÍA**

Tesis

Inteligencia emocional y estrés laboral en trabajadores del área call center,
Santa Anita 2025

Para optar el Título Profesional de
Licenciada en Psicología

Presentado por:

Autora: Mendoza Siesquén, Isabel Lucila

Asesor: Dr. Tomas Quispe, Gregorio Ernesto

Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-4124-5878>

Lima – Perú

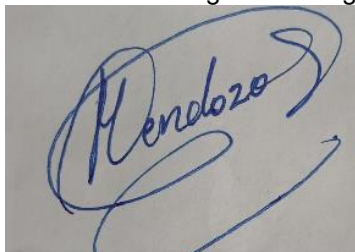
2026

 Universidad Norbert Wiener	DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA Y DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN		
	CÓDIGO: UPNW-GRA-FOR-033	VERSIÓN: 01 REVISIÓN: 01	FECHA: 08/11/2022

YO, Isabel Lucila Mendoza Siesquén egresado de la Facultad de **Ciencias de la Salud** y Programa Académico de **Psicología** de la Universidad privada Norbert Wiener declaro que el trabajo de investigación “Inteligencia emocional y estrés laboral en trabajadores del área call center, Santa Anita 2025” Asesorado por el docente: Dr. Gregorio Ernesto Tomas Quispe DNI 09366493 ORCID <https://orcid.org/0000-0002-4124-5878> tiene un índice de similitud de (19) (diecinueve) % con código 14912.546133159 verificable en el reporte de originalidad del software Turnitin.

Así mismo:

1. Se ha mencionado todas las fuentes utilizadas, identificando correctamente las citas textuales o paráfrasis provenientes de otras fuentes.
2. No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquella señalada en el trabajo.
3. Se autoriza que el trabajo puede ser revisado en búsqueda de plagios.
4. El porcentaje señalado es el mismo que arrojó al momento de indexar, grabar o hacer el depósito en el turnitin de la universidad y,
5. Asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión en la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas del reglamento vigente de la universidad.

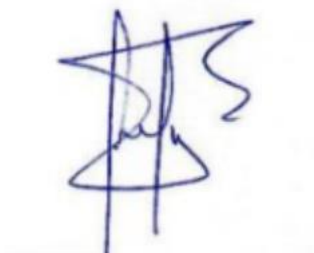


.....
Firma de autor 1

Isabel Lucila Mendoza Siesquén
DNI: 71738294

.....
Firma de autor 2

Nombres y apellidos del Egresado
DNI:



.....
Firma

Dr. Tomas Quispe, Gregorio Ernesto
DNI: 09366493

Lima, 19 de Mayo de 2026

ÍNDICE

Dedicatoria

Agradecimientos

Índice general

Índice de tablas, figuras u otro (de corresponder)

Resumen

Abstract

I. INTRODUCCIÓN

II. METODOLOGÍA

III. RESULTADOS

IV. DISCUSIÓN

V. CONCLUSIONES

VI. REFERENCIAS

VII. ANEXOS

Inteligencia emocional y estrés laboral en trabajadores del área call center, Santa Anita 2025.

Emotional intelligence and work-related stress in call center employees, Santa Anita 2025

Autora y filiación:

Isabel Lucila Mendoza Siesquén, Bachiller del Programa Académico de Psicología
Facultad de Ciencias de la Salud de la universidad Privada Norbert Wiener, Lima, Perú.

Resumen:

El propósito central de esta investigación fue explorar cómo se vinculan la inteligencia emocional y el estrés en el entorno laboral de los colaboradores que asumen en el área de call center en el distrito de Santa Anita, durante el año 2025. Para ello, se adoptó un enfoque cuantitativo con un diseño no experimental, de tipo correlacional y con un corte transversal. La investigación se realizó con un grupo de estudio de 124 asesores pertenecientes a una empresa localizada en Santa Anita, a quienes se les aplicarán dos instrumentos: la Escala TMMS-24, destinada a medir su nivel de inteligencia emocional, y la Escala de Estrés Laboral OIT-OMS, para evaluar el grado de estrés asociado a su actividad laboral. Los resultados evidenciaron que no existe una relación significativa entre inteligencia emocional y estrés laboral. Las correlaciones percibidas entre las dimensiones de la inteligencia emocional y el estrés laboral fueron débiles y no estadísticamente significativas ($Rho = -0.022$, $p = 0.806$), lo que indica que ambas variables se comportan de manera independiente en este contexto. En conclusión, la inteligencia emocional no parece influir de manera determinante en el estrés laboral de los colaboradores estudiados. Esto sugiere que otros factores, como las condiciones de trabajo, la carga laboral o el apoyo social, podrían tener un mayor impacto en la gestión del estrés. Los hallazgos resaltan la importancia de considerar múltiples dimensiones del entorno laboral al diseñar estrategias para mejorar el bienestar y reducir el estrés de los colaboradores.

Palabras clave: *Inteligencia emocional, estrés laboral, call center*

Abstract:

The primary aim of this research was to explore the relationship between emotional intelligence and stress in the work environment of employees working in the call center area in the district of Santa Anita during 2025. To achieve this, a quantitative approach was adopted with a non-experimental, correlational, and cross-sectional design. The study was conducted with a sample of 124 advisors from a company located in Santa Anita, who were assessed using two instruments: the TMMS-24 Scale, designed to measure their level of emotional intelligence, and the ILO-WHO Work Stress Scale, to evaluate the degree of stress associated with their job activities. The results showed that there is no significant relationship between emotional intelligence and work-related

stress. The correlations observed between the dimensions of emotional intelligence and work stress were weak and not statistically significant ($Rho = -0.022$, $p = 0.806$), indicating that both variables operate independently in this context. In conclusion, emotional intelligence does not appear to have a decisive influence on the work-related stress of the employees studied. This suggests that other factors, such as working conditions, workload, or social support, may have a greater impact on stress management. The findings highlight the importance of considering multiple dimensions of the work environment when designing strategies to improve employee well-being and reduce stress.

Keywords: *Emotional intelligence, occupational stress, call center.*

I. INTRODUCCIÓN

El entorno laboral actual ha experimentado transformaciones profundas, dejando de centrarse únicamente en la producción económica para convertirse en un espacio caracterizado por exigencias constantes, presión por resultados y relaciones interpersonales complejas. Esta realidad es especialmente evidente en sectores como los call centers, donde los colaboradores deben cumplir metas estrictas, interactuar con clientes y enfrentar supervisión continua, lo que incrementa significativamente los niveles de estrés laboral. La Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2022) indica que más del 60 % de la población activa mundial reporta estrés relacionado con el trabajo, mientras que la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2024) estima que los trastornos vinculados a la salud mental laboral generan más de 12 mil millones de días laborales perdidos anualmente, afectando la economía y el bienestar social. El estrés laboral se define como el conjunto de respuestas emocionales, cognitivas y fisiológicas frente a exigencias que superan la capacidad de afrontamiento del individuo (Lazarus & Folkman, 1984; OMS, 2004), influido por factores como la carga de trabajo, la presión de tiempo y el nivel de control que el trabajador tiene sobre sus funciones (Karasek, 1979; Karasek & Theorell, 1990).

En este contexto, la inteligencia emocional, entendida como la capacidad de

reconocer, comprender y gestionar las propias emociones y las de los demás (Salovey & Mayer, 1997, citado por Fernández-Berrocal & Extremera, 2005), se presenta como un recurso fundamental para afrontar las demandas del trabajo, regular emociones negativas y mejorar las relaciones interpersonales. Estudios internacionales muestran resultados diversos. Millán y Escandón (2021), en Colombia, encontraron una correlación positiva débil entre inteligencia emocional y estrés laboral ($r = 0.282$), evidenciando ausencia de relación directa significativa. Onofre (2021), reportó que la prueba $t = 0.70$ y Chi-cuadrado $\chi^2 = 0.11$ no mostraban asociación significativa entre estrés y desempeño laboral. Tirado-Vides et al. (2020), evidenciaron que la percepción del clima organizacional se correlacionaba moderadamente con el estrés (Tau-B = 0.218, Rho = 0.271; $p < 0.05$), mostrando la influencia determinante de factores del entorno más allá de la inteligencia emocional individual.

En el ámbito nacional, los estudios también destacan la importancia de la inteligencia emocional. Góngora (2024), en Lima, halló correlación negativa significativa entre inteligencia emocional y estrés laboral ($r = -0.749$; $p < 0.01$). Miranda y Rodríguez (2023), reportaron relaciones inversas entre coeficiente emocional y cansancio ($\rho = -0.206$) y despersonalización ($\rho = -0.132$). Espinoza y Rodríguez (2022) observando correlación moderada entre claridad emocional y estrés ($r = 0.479$; $p = 0.015$), mientras otras dimensiones no mostraron relación significativa. Estos hallazgos reflejan que, aunque la inteligencia emocional puede funcionar como factor protector, su efecto depende del contexto laboral, resaltando la necesidad de estudios específicos en call centers peruanos.

La justificación teórica del estudio se sustenta en modelos reconocidos: Mayer y Salovey (1997) explican las habilidades de atención, claridad y reparación emocional; Goleman (1995) y Bar-On (2000) integran competencias intrapersonales, interpersonales

y sociales; Karasek (1979) y Karasek & Theorell (1990) detallan cómo demandas, control y apoyo social determinan el estrés; y el Modelo de Ajuste Persona-Ambiente (French & Caplan, 1970) enfatiza la compatibilidad entre individuo y entorno como clave para reducir el estrés y mejorar el bienestar.

Metodológicamente, se adopta un enfoque cuantitativo correlacional, empleando TMMS-24 para medir inteligencia emocional (Salovey, Mayer et al., 1995; adaptado por Pérez et al., 2020) y la Escala de Estrés Laboral OIT-OMS (Ivancevich & Matteson, 1989; adaptada por Urupeque, 2017). La relevancia práctica radica en que los resultados podrán orientar intervenciones para fortalecer la inteligencia emocional, disminuir el estrés laboral y mejorar la eficiencia organizacional, contribuyendo al bienestar individual y colectivo. Los estudios previos presentan limitaciones como tamaños de muestra reducidos, heterogeneidad en instrumentos y contextos específicos, reforzando la necesidad de investigaciones locales más amplias y representativas.

Este estudio, centrado en los colaboradores de call centers en Santa Anita durante 2025, busca generar evidencia contextualizada sobre la relación entre inteligencia emocional y estrés laboral, identificar áreas de intervención y fundamentar estrategias de bienestar emocional adaptadas a la realidad peruana. Comprender la interacción entre estas variables fortalece la base científica en contextos de alta presión y permite proponer medidas prácticas para mejorar la calidad de vida de los trabajadores, optimizar el rendimiento y fomentar un ambiente laboral saludable, estableciendo un precedente importante para futuras investigaciones y programas de gestión emocional en el ámbito laboral.

II. METODOLOGÍA

Tipo de estudio

La investigación fue de tipo básica, en el que se buscó generar conocimientos teóricos sobre la relación entre las variables, sin una aplicación inmediata, lo que permite profundizar en la comprensión de las relaciones entre constructos (Arias et al., 2020).

Diseño y enfoque de investigación

El diseño adoptado fue no experimental, transversal y correlacional. No experimental porque las variables se observaron en su contexto natural; transversal, por la recolección de datos en un único momento; y correlacional, para evaluar el grado de asociación entre inteligencia emocional y estrés laboral (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018).

El estudio se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, utilizando herramientas estadísticas para recolectar y analizar información, permitiendo generalizar los resultados a la población mediante encuestas estandarizadas (Haidi et al., 2023).

Población y muestra

La población estuvo constituida por 180 colaboradores mayores de 18 años de la sede Santa Anita de un call center, contratados en modalidad full time. Se excluyó personal part time, de mando, staff y quienes no tenían vínculo formal con la empresa.

La muestra consistió en 124 asesores seleccionados mediante muestreo no probabilístico intencional, siguiendo criterios de inclusión y exclusión, garantizando representatividad respecto a la población de interés (Haidi et al., 2023; Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018).

Variables del estudio

Variable 1: Inteligencia Emocional

Definición Conceptual: Capacidad para percibir, comprender y regular las propias emociones, facilitando la adaptación y la interacción social (Fernández et al., 2004).

Definición Operacional: Se evaluó mediante la Escala de Estado de Ánimo por Rasgos (TMMS-24) de 24 ítems tipo Likert, que mide tres dimensiones: atención, claridad y reparación emocional (Fernández et al., 2004; Pérez, Quispe & Tuesta, 2020).

Autores y versiones del instrumento:

Autores originales: Peter Salovey, John D. Mayer, Susan L. Goldman, Carolyn Turvey y Tibor P. Palfai (1995)

Traducción al español: Pablo Fernández-Berrocal, Natalio Extremera y Narciso Ramos (2004)

Adaptación para Perú: José Fernando Pérez Zarate, Jacqueline Iraidia Quispe Plaza y Yermín Yolanda Tuesta Chamorro (2020)

Objetivo del instrumento: Evaluar la inteligencia emocional percibida, específicamente el metaconocimiento que las personas tienen sobre sus propios estados emocionales.

Confiabilidad y validez: El TMMS-24 evidencia consistencia interna adecuada (α .87–.89; Omega .78–.86) y validez de constructo mediante análisis factorial confirmatorio (Pérez, Quispe & Tuesta, 2020).

Variable 2: Estrés Laboral

Definición Conceptual: Reacción del trabajador ante un desajuste entre demandas laborales y recursos disponibles, generando respuestas emocionales y físicas negativas (OIT, 2016).

Definición Operacional: Se midió con la Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS, adaptada al contexto peruano, con 25 ítems tipo Likert (Urupeque, 2017).

Autores y versiones del instrumento:

Autores originales: Ivancevich & Matteson (1989), desarrollada por la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y la Organización Mundial de la Salud (OMS)

Adaptación para Perú: Urupeque Pérez, Gissella Elizabeth (2017).

Objetivo del instrumento: Mide el estrés laboral percibido, identificando condiciones y fuentes de estrés en el entorno de trabajo.

Confiabilidad y validez: La escala mostró alta consistencia interna ($\alpha = 0.966$) y validez de contenido (V de Aiken = 0.90–1.00) (Urupeque, 2017).

Procedimientos

Se gestionaron autorizaciones institucionales y para el uso de instrumentos. La aplicación de TMMS-24 y OIT-OMS fue directa y supervisada, con instrucciones claras. Todos los participantes firmaron consentimiento informado, garantizando voluntariedad, confidencialidad y anonimato.

Plan de análisis

Los datos se organizaron en Microsoft Excel y se analizaron en JAMOVİ, calculando estadísticas descriptivas (media, mínimo, máximo, desviación estándar, frecuencias y porcentajes) (Field, 2018; The Jamovi Project, 2023).

Se aplicó la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov y, según sus resultados, se utilizó la correlación de Spearman (Pallant, 2020).

Aspectos éticos

Se respetaron los principios de la Declaración de Helsinki (Asociación Médica Mundial, 2013), el Código de Ética del Colegio de Psicólogos del Perú (2017) y el Reglamento de Ética de la Universidad Privada Norbert Wiener. Se aseguró autonomía, beneficencia, no maleficencia y justicia, y los datos se almacenaron de manera segura, manteniendo confidencialidad y anonimato.

III. RESULTADOS:

Análisis descriptivo de los resultados

Tabla 1. *Distribución de los participantes según edad*

Edad	F	%
18 a 29 años	57	46.0%
30 a 40 años	45	36.3%
41 a más edad	22	17.7%

Nota: f= Frecuencia; %= Porcentaje

Según la Tabla 1, se observa que la mayoría de los participantes se encuentra en el rango de 18 a 29 años, representando el 46.0% de la muestra. Le sigue el grupo de 30 a 40 años con un 36.3%, mientras que el 17.7% corresponde a participantes de 41 años a más. Estos resultados muestran una mayor concentración de personas jóvenes dentro del grupo evaluado.

Tabla 2. *Distribución de los participantes según sexo*

Sexo	F	%
Femenino	74	59.7%
Masculino	50	40.3%

Nota: f= Frecuencia; %= Porcentaje

En la Tabla 2, se aprecia que la muestra está compuesta mayoritariamente por participantes de sexo femenino, quienes representan el 59.7% del total. Por su parte, el 40.3% corresponde al sexo masculino. Estos resultados reflejan una ligera predominancia femenina entre los participantes del estudio.

Tabla 3. *Distribución de los participantes según estado civil*

Estado civil	F	%
Soltero	102	82.3%
Casado	12	9.7%
Conviviente	8	6.5%
Divorciado	2	1.6%

Nota: f= Frecuencia; %= Porcentaje

En la Tabla 3, se observa que la mayoría de los participantes son solteros, representando el 82.3% del total de la muestra. En menor proporción se encuentran quienes declararon estar casados (9.7%) y convivientes (6.5%), mientras que el 1.6% indicó ser divorciado. Estos resultados evidencian que la población participante está conformada principalmente por personas solteras.

Tabla 4. *Estadísticos descriptivos para las variables de estudio y dimensiones*

Variables	M	DE
Atención emocional	22.95	6.63
Claridad emocional	25.51	6.06
Reparación emocional	30.58	6.09
Inteligencia emocional	79.04	13.73
Clima organizacional	11.38	5.71
Estructura organizacional	10.28	4.71
Territorio organizacional	7.60	3.78
Tecnología	8.78	4.22
Influencia del líder	11.43	6.35
Falta de cohesión	11.81	5.88

Respaldo del grupo	8.41	4.36
Estrés laboral	69.7	31.04

Nota: M= Media; DE= Desviación estándar

Los resultados muestran que la Atención emocional presenta una media de 22.95 (DE = 6.63), indicando un nivel medio y una dispersión moderada, lo que refleja diferencias en la capacidad de los participantes para reconocer sus emociones. La Claridad emocional alcanza una media de 25.51 (DE = 6.06), correspondiente a un nivel medio-alto y una variabilidad moderada, sugiriendo que la mayoría comprende adecuadamente sus estados emocionales. La Reparación emocional obtiene una media de 30.58 (DE = 6.09), reflejando un nivel alto y una dispersión moderada, lo que evidencia una adecuada regulación emocional en la muestra. En conjunto, la Inteligencia emocional total presenta una media de 79.04 (DE = 13.73), lo que denota un nivel alto y variabilidad considerable entre los participantes.

Respecto al clima organizacional, la media general (11.38, DE = 5.71) sugiere un nivel medio. Las dimensiones Estructura organizacional (10.28, DE = 4.71) y Territorio organizacional (7.60, DE = 3.78) evidencian niveles medio-bajos, mientras que Tecnología (8.78, DE = 4.22) también se sitúa en un rango similar. La Influencia del líder (11.43, DE = 6.35) y la Falta de cohesión (11.81, DE = 5.88) muestran niveles medios con dispersión moderada, reflejando percepciones heterogéneas sobre el liderazgo y la cohesión grupal. Finalmente, el Respaldo del grupo (8.41, DE = 4.36) presenta un nivel medio-bajo, indicando un apoyo percibido limitado entre los miembros de la organización.

Tabla 5. *Prueba de normalidad*

Variables	K-S	Sig.
Atención emocional	0.981	0.076
Claridad emocional	0.931	<.001

Reparación emocional	0.968	0.005
Inteligencia emocional	0.982	0.097
Clima organizacional	0.934	<.001
Estructura organizacional	0.939	<.001
Territorio organizacional	0.923	<.001
Tecnología	0.929	<.001
Influencia del líder	0.914	<.001
Falta de cohesión	0.936	<.001
Respaldo del grupo	0.932	<.001
Estrés laboral	0.941	<.001

Nota: K-S= Kolmogórov-Smirnov; p=Valor de significancia

Los resultados de la prueba de Kolmogórov-Smirnov (considerando que $n > 50$) muestran que las variables Atención emocional ($p = 0.076$) e Inteligencia emocional ($p = 0.097$) presentan valores de significancia mayores a 0.05, lo que indica que siguen una distribución normal.

En contraste, las variables Claridad emocional ($p < .001$), Reparación emocional ($p = 0.005$), Clima organizacional ($p < .001$), Estructura organizacional ($p < .001$), Territorio organizacional ($p < .001$), Tecnología ($p < .001$), Influencia del líder ($p < .001$), Falta de cohesión ($p < .001$), Respaldo del grupo ($p < .001$) y Estrés laboral ($p < .001$) presentan valores de significancia menores a 0.05, indicando que no se ajustan a una distribución normal.

Dado que la mayoría de las variables no cumplen con el supuesto de normalidad, se decidió emplear estadística no paramétrica, específicamente la correlación de Spearman, para analizar las relaciones entre las variables del estudio y garantizar la consistencia metodológica.

Prueba de Hipótesis

Hipótesis general de la investigación:

Existe relación directa entre la inteligencia emocional y el estrés laboral en trabajadores de call center, Santa Anita 2025.

Hipótesis estadística

Ho: No existe relación directa entre la inteligencia emocional y el estrés laboral en trabajadores de call center, Santa Anita 2025.

H1: Existe relación directa entre la inteligencia emocional y el estrés laboral en trabajadores de call center, Santa Anita 2025.

Nivel de significancia: 0.05

Regla de decisión: Si $p \leq 0.05$ entonces se rechaza la Ho.

Si $p > 0.05$ entonces no se rechaza la Ho.

Resultado

Tabla 6. *Correlación entre la inteligencia emocional y el estrés laboral*

Variable		Inteligencia emocional
Estrés Laboral	Rho de Spearman	-0.022
	Gl	124
	valor p	0.806

Según la tabla 6, la correlación entre Inteligencia emocional y Estrés laboral es negativa y muy débil ($Rho = -0.022$), con un valor $p = 0.806$, superior al nivel de significancia de 0.05. Esto indica que no existe una relación estadísticamente significativa entre ambas variables en la muestra analizada.

Por tanto, no se rechaza la hipótesis nula, lo que sugiere que el nivel de inteligencia emocional no está asociado con el nivel de estrés laboral. En conclusión, ambas variables parecen comportarse de manera independiente en este contexto.

Hipótesis específica 1 de la investigación:

Existe relación directa entre el estrés laboral y la atención emocional en colaboradores del distrito de Santa Anita 2025.

Hipótesis estadística

Ho: No Existe relación directa entre el estrés laboral y la atención emocional en colaboradores del distrito de Santa Anita 2025.

H1: Existe relación directa entre el estrés laboral y la atención emocional en colaboradores del distrito de Santa Anita 2025.

Nivel de significancia: 0.05

Regla de decisión: Si $p \leq 0.05$ entonces se rechaza la Ho.

Si $p > 0.05$ entonces no se rechaza la Ho.

Tabla 7. *Correlación entre el estrés laboral y la dimensión atención emocional*

Variable	Estrés laboral	
Atención emocional	Rho de Spearman	0.057
	Gl	124
	valor p	0.531

Según la tabla 7, la correlación entre Estrés laboral y atención emocional es positiva y muy débil ($Rho = 0.057$), con un valor $p = 0.531$, mayor que 0.05. Esto indica que no existe una relación estadísticamente significativa entre ambas variables en la muestra analizada.

Por lo tanto, no se rechaza la hipótesis nula, lo que sugiere que el nivel de atención emocional no está asociado con el nivel de estrés laboral. En conclusión, ambas variables se comportan de manera independiente en este contexto.

Hipótesis específica 2 de la investigación:

Existe relación directa entre el estrés laboral y claridad emocional en colaboradores del distrito de Santa Anita 2025.

Hipótesis estadística

Ho: No Existe relación directa entre el estrés laboral y claridad emocional en colaboradores del distrito de Santa Anita 2025.

H1: Existe relación directa entre el estrés laboral y claridad emocional en colaboradores del distrito de Santa Anita 2025.

Nivel de significancia: 0.05

Regla de decisión: Si $p \leq 0.05$ entonces se rechaza la Ho.

Si $p > 0.05$ entonces no se rechaza la Ho.

Tabla 8. *Correlación entre el estrés laboral y la dimensión atención emocional*

Variable		Estrés laboral
Claridad emocional	Rho de Spearman	-0.016
	Gl	124
	valor p	0.860

Según la tabla 8, la correlación entre Estrés laboral y claridad emocional es negativa y muy débil (Rho = -0.016), con un valor $p = 0.860$, superior al nivel de significancia de 0.05. Esto indica que no existe una relación estadísticamente significativa entre ambas variables en la muestra analizada.

En consecuencia, no se rechaza la hipótesis nula, lo que sugiere que el nivel de claridad emocional no está asociado con el nivel de estrés laboral. En conclusión, ambas variables se comportan de manera independiente en este contexto.

Hipótesis específica 3 de la investigación:

Existe relación directa entre el estrés laboral y la reparación emocional en colaboradores del distrito de Santa Anita 2025.

Hipótesis estadística

Ho: No Existe relación directa entre el estrés laboral y la reparación emocional en colaboradores del distrito de Santa Anita 2025.

H1: Existe relación directa entre el estrés laboral y la reparación emocional en colaboradores del distrito de Santa Anita 2025.

Nivel de significancia: 0.05

Regla de decisión: Si $p \leq 0.05$ entonces se rechaza la Ho.

Si $p > 0.05$ entonces no se rechaza la Ho.

Tabla 9. *Correlación entre el estrés laboral y la dimensión reparación emocional*

Variable		Estrés laboral
Reparación emocional	Rho de Spearman	-0.063
	Gl	124
	valor p	0.490

Según la tabla 9, se observa una correlación negativa y muy débil entre Estrés laboral y reparación emocional (Rho = -0.063, $p = 0.490$). Este resultado indica que, aunque existe una leve tendencia inversa, no es estadísticamente significativa, ya que el valor de significancia es mayor a 0.05.

Por lo tanto, no se rechaza la hipótesis nula, lo que sugiere que la capacidad de reparación emocional no está asociada con el nivel de estrés laboral en esta muestra. En conclusión, no existe una relación significativa entre ambas variables.

IV. DISCUSIÓN

Los resultados del presente estudio muestran que no existe una relación significativa entre la inteligencia emocional y el estrés laboral en los trabajadores de un call center en Santa Anita durante 2025 ($Rho = -0.022$, $p = 0.806$). Esta relación negativa muy débil indica que, en este contexto específico, ambas variables se comportan de manera independiente. Este resultado difiere de estudios anteriores que evidenciaron correlaciones inversas significativas. Por ejemplo, Góngora (2024) reportó una relación significativa y fuerte entre inteligencia emocional y estrés laboral ($r = -0.749$), mientras que Eyzaguirre y Tipacti (2021) y Espinoza y Rodríguez (2023) encontraron correlaciones moderadas y significativas. Estas discrepancias sugieren que, en entornos de alta presión como los call centers, factores organizacionales, como la carga de trabajo, la supervisión constante y la limitada autonomía, podrían tener un impacto más relevante sobre el estrés laboral que las competencias emocionales individuales.

Al analizar las dimensiones específicas de la inteligencia emocional, los resultados mostraron que ni la atención emocional ($Rho = 0.057$, $p = 0.531$), ni la claridad emocional ($Rho = -0.016$, $p = 0.860$), ni la reparación emocional ($Rho = -0.063$, $p = 0.490$) se relacionaron de manera significativa con el estrés laboral. Esto sugiere que, en el contexto estudiado, la capacidad para reconocer, comprender y regular las emociones no influye de manera determinante en los niveles de estrés laboral. En comparación, estudios previos como los de Góngora (2024) y Espinoza y Rodríguez (2023) mostraron correlaciones negativas significativas entre estas dimensiones y el estrés, lo que indica que el efecto de la inteligencia emocional puede variar dependiendo del contexto laboral, la cultura organizacional y las condiciones de trabajo específicas.

Estos hallazgos pueden interpretarse a la luz de dos marcos teóricos complementarios. Según la Teoría de la Habilidad de Mayer y Salovey (1997), la

inteligencia emocional permite identificar, comprender y regular las emociones, favoreciendo la adaptación frente a situaciones estresantes. Sin embargo, en un entorno como el call center de Santa Anita, estas habilidades individuales podrían no ser suficientes para mitigar el estrés, dado que factores organizacionales externos —altas demandas y bajo control sobre las tareas, como plantea el Modelo Demanda-Control de Karasek (1979)— podrían ser determinantes principales del estrés percibido. Esto sugiere que la efectividad de la inteligencia emocional depende del contexto laboral y de la existencia de condiciones que permitan su aplicación.

Entre las limitaciones se encuentra el uso de un diseño transversal y no experimental, lo que impide establecer relaciones causales entre las variables. Asimismo, el muestreo no probabilístico y la concentración en una única sede de call center limita la generalización de los resultados a otros contextos o regiones. La auto aplicación de cuestionarios también podría haber introducido sesgos de respuesta, especialmente en la evaluación subjetiva de emociones y estrés.

A pesar de estas limitaciones, los hallazgos ofrecen información relevante para la gestión organizacional. La ausencia de relación significativa entre inteligencia emocional y estrés laboral en este contexto indica que las estrategias de reducción del estrés deben centrarse no solo en la capacitación emocional individual, sino también en la mejora de condiciones laborales, el aumento de autonomía y el fortalecimiento del apoyo organizacional. Futuras investigaciones podrían explorar la interacción de la inteligencia emocional con factores organizacionales, la influencia de programas de bienestar laboral y la comparación de múltiples sedes o empresas para validar la consistencia de estos resultados.

En síntesis, este estudio contribuye al conocimiento al evidenciar que, en contextos de alta presión como los call centers, la inteligencia emocional por sí sola puede no ser suficiente para reducir el estrés laboral. Sus aplicaciones prácticas resaltan la necesidad de combinar el desarrollo de habilidades emocionales con políticas organizacionales orientadas al bienestar integral de los trabajadores. En esta sección se debe interpretar y analizar los resultados de la investigación, comparándolos con estudios previos y situándolos en el contexto actual. Además, se deberá explicar cómo los resultados contribuyen al conocimiento y su relevancia, contrastando los hallazgos con investigaciones anteriores. Asimismo, deberá mencionar cualquier limitación del estudio y cómo estas podrían haber afectado los resultados, orientando posibles investigaciones futuras. Finalmente deberán señalar, si corresponde, las posibles aplicaciones prácticas de los hallazgos.

Los hallazgos sugieren que otros factores del entorno laboral —como las condiciones de trabajo, la presión por el cumplimiento de metas y el apoyo social— podrían ejercer una mayor influencia en los niveles de estrés. Esto resalta la necesidad de implementar intervenciones organizacionales que vayan más allá del desarrollo individual de competencias emocionales.

V. CONCLUSIONES

- Los resultados del estudio muestran que no existe una relación significativa entre la inteligencia emocional y el estrés laboral en los asesores de call center de Santa Anita durante 2025, indicando que ambas variables se comportan de manera independiente ($Rho = -0.022$; $p = 0.806$).
- De manera específica, las dimensiones de la inteligencia emocional —atención, claridad y reparación emocional— tampoco presentan correlación significativa

con el estrés laboral, lo que sugiere que estas habilidades individuales no impactan de forma directa en la gestión del estrés en este contexto.

VI. REFERENCIAS

Arias, J. L. & Covinos M. (2020) *Diseño y Metodología de la Investigación*.

https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w26022w/Arias_S2.pdf

Asociación Médica Mundial. (2013). *Declaración de Helsinki de la AMM – Principios éticos para las investigaciones médicas en seres humanos*.

<https://www.wma.net/es/policies-post/declaracion-de-helsinki-de-la-amm-principios-eticos-para-las-investigaciones-medicas-en-seres-humanos/>

Bar-On, R. (2000). Emotional and social intelligence: Insights from the Emotional

Quotient Inventory (EQ-i). In R. Bar-On & J. D. A. Parker (Eds.), *The handbook of emotional intelligence* (pp. 363–388). Jossey-Bass.

<https://psycnet.apa.org/record/2001-00355-018>

Bar-On, R. (2006). The Bar-On model of emotional-social intelligence (ESI).

Psicothema, 18(Suppl.), 13–25. <https://www.psicothema.com/pdf/3271.pdf>

Caplan, R. D. (1987). Person-environment fit theory and organizations: Commensurate dimensions, time perspectives, and mechanisms. *Journal of Vocational Behavior*,

31(3), 248-267.

<https://deepblue.lib.umich.edu/bitstream/handle/2027.42/26479/0000015.pdf;sequence=1>

Colegio de Psicólogos del Perú. (2018). *Código de Ética y Deontología*.

https://www.cpsp.pe/documentos/marco_legal/codigo_de_etica_y_deontologia.pdf

Edwards, J. R. (1996). An examination of competing versions of the person-environment

fit approach to stress. *Academy of Management Journal*, 39(2), 292-339.

<https://core.ac.uk/download/pdf/275814168.pdf>

Edwards, J. R., & Rothbard, N. P. (1999). Work and family stress and well-being: An examination of person-environment fit in the work and family domains. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 77(2), 85-129.
<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0749597898928138?via%3Dihub>

Espinoza, L.N y Rodriguez, I.D (2022). *Inteligencia emocional y estrés laboral en los colaboradores del área de ventas en una botica de lima, 2022* [Tesis de Licenciatura, Universidad Privada del Norte]. Repositorio UPN.
<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/34977/Espinoza%20Peral%2c%20Liliana%20Noemi%20-%20Rodriguez%20Mendoza%2c%20Ivette%20Denisse.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Eyzaguirre, L. y Tipacti, A. (2020). *Inteligencia emocional y estrés laboral en el personal de recursos humanos en una clínica de salud ocupacional Ica-2020* [Tesis de Licenciatura, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio UCV.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/61992/Eyzaguirre_CLD-Tipacti_GAC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Fernández, P. & Extremera, N. (2005). La Inteligencia Emocional y la educación de las emociones desde el Modelo de Mayer y Salovey. *Revista Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, 19(3), 63-93
https://extension.uned.es/archivos_publicos/webex_actividades/4980/ieimaci03.pdf

Fernández-Berrocal, P., Extremera, N., & Ramos, N. (2004). Validity and reliability of

the Spanish modified version of the Trait Meta-Mood Scale. *Psychological Reports*, 94(3), 751–755. <https://doi.org/10.2466/pr0.94.3.751-755>

French, J. R., Rodgers, W. L., & Cobb, S. (1974). Adjustment as person-environment fit. In A. J. Marrow (Ed.), *The Failure of Success* (pp. 316-333). Wiley.

Field, A. (2018). *Discovering statistics using IBM SPSS Statistics* (5th ed.). Sage Publications

Gallup, Inc. (2021). *State of the Global Workplace Report*. Gallup. <https://www.gallup.com/workplace/349484/state-of-the-global-workplace.aspx#ite-645944>

Goleman, D. (1995). *Emotional intelligence: Why it can matter more than IQ*. Bantam Books.

Goleman, D. (1998). *Working with emotional intelligence*. Bantam Books.

Góngora, M. E. (2024). *Inteligencia emocional y estrés laboral en trabajadores de una empresa privada de consultoría – Lima, 2024* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/163679/G%c3%b3ngora_AME-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Haidt, M. M., Martel, C. P., Huayta, F. T., Rojas, C. R. y Arias J. L. (2023). *Metodología de la Investigación. Guía para el proyecto de tesis*. Editorial Inudi. <https://editorial.inudi.edu.pe/index.php/editorialinudi/catalog/view/82/124/149>

Hernández-Sampieri, R. y Mendoza, C. P. (2018). *Metodología de la Investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Editorial UPN <https://bellasartes.upn.edu.co/wp-content/uploads/2024/11/METODOLOGIA->

Ivancevich, J. M., & Matteson, M. T. (1989). *Organizational behavior and management* (4ª ed.). BPI/Irwin.

Karasek, R. A. (1979). Job demands, job decision latitude, and mental strain: Implications for job redesign. *Administrative Science Quarterly*, 24(2), 285-308.

Karasek, R., & Theorell, T. (1990). *Healthy work: Stress, productivity, and the reconstruction of working life*. Basic Books.

Lazarus, R. S., & Folkman, S. (1984). *Stress, Appraisal, and Coping*. Springer.

Machado, Y. (2022). Origen y evolución de la educación emocional. *Revista de Educación e Investigación* 4(6), 35-47.
<https://revistaalternancia.org/index.php/alternancia/article/view/819/2073>

Martiarena, G. K. (2022). *Estrés laboral e inteligencia emocional en trabajadores de una compañía aérea de la ciudad del cusco, 2022* [Tesis de licenciatura, Universidad Autónoma del Perú]. Repositorio AUTONOMA.
[https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/2475/Martiar
ena%20Del%20Aguila%2c%20Guisela%20Karin.pdf?sequence=1&isAllowed=
y](https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/2475/Martiar%20Del%20Aguila%2c%20Guisela%20Karin.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Mayer, J. D., & Salovey, P. (1997). What is emotional intelligence? In P. Salovey & D. Sluyter (Eds.), *Emotional development and emotional intelligence: Educational implications* (pp. 3–31). Basic Books.

Mayer, J. D., Salovey, P., & Caruso, D. R. (2000). Models of emotional intelligence. In R. J. Sternberg (Ed.), *Handbook of intelligence* (pp. 396–420). Cambridge

University Press. <https://doi.org/10.1017/CBO9780511807947.019>

Millán, P. L. y Escandón, M. B. (2021). *La Inteligencia Emocional y su relación con el Estrés Laboral en el Personal de Enfermería del Hospital Departamental San Antonio del Municipio de Roldanillo, Valle*. Repositorio UCP. <https://repositorio.ucp.edu.co/server/api/core/bitstreams/a932f092-4f2e-4163-b9da-79ea3ef1e6bf/content>

Miranda, R. y Rodriguez, V. (2023). *Inteligencia emocional y estrés laboral en trabajadores de un call center de Lima Metropolitana en el 2023* [Tesis de licenciatura, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio UCV. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/124548/Miranda_CRM-Rodriguez_NVA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Muñoz, M. y Sanchez, I. (2022). *Propiedades psicométricas: Escala de inteligencia emocional (TMMS – 24) en adultos emergentes de Lima Norte, 2021* [Tesis de licenciatura, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio UCV. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/118261/Mu%C3%B1oz_VMF-Sanchez_TIF-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Onofre, L. M. (2021). *Influencia del estrés laboral en el desempeño laboral del personal de la Dirección de Talento Humano del Hospital de Especialidades Fuerzas Armadas n. ° 1, Quito, en el año 2019* [Tesis de maestría, Universidad Andina Simón Bolívar]. Repositorio UASB. <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/8191/1/T3576-MDTH-Onofre-Influencia.pdf>

Organización Mundial de la Salud. OMS (2024). *La salud mental en el trabajo* <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/mental-health-at-work>

Organización Internacional del Trabajo. (2016, 28 abril). *El estrés laboral: un enfoque latinoamericano*. <https://www.ilo.org/es/resource/news/el-estres-laboral-un-enfoque-latinoamericano#:~:text=Entre%20el%2012%20y%2015,Cono%20Sur%20de%20Am%C3%A9rica%20Latina.&text=La%20referencia%20se%20encuentra%20en,varios%20pa%C3%ADses%20de%20Am%C3%A9rica%20Latina.&text=Your%20browser%20can't%20play%20this%20video.&text=An%20error%20occurred, is%20disabled%20in%20your%20browser>.

Organización Internacional del Trabajo (2022). *Perspectivas sociales y del empleo en el mundo: Tendencias 2022*. Ginebra: Oficina Internacional del Trabajo. https://www.ilo.org/sites/default/files/wcmsp5/groups/public/%40dgreports/%40dcomm/%40publ/documents/publication/wcms_848464.pdf

Pallant, J. (2020). *SPSS survival manual* (7th ed.). McGraw-Hill Education.

Pérez, J. et al. (2020). Propiedades psicométricas de la escala de Inteligencia Emocional TMMS-24 en adultos de Lima Metropolitana, 2020. *PsiqueMag*, vol9(2), 51-59. <https://revistas.ucv.edu.pe/index.php/psiquemag/article/view/219/209>

Salovey, P., & Mayer, J. D. (1990). *Emotional intelligence. Imagination, Cognition and Personality*, 9(3), 185–211. <https://doi.org/10.2190/DUGG-P24E-52WK-6CDG>

Salovey, P., Mayer, J., Goldman, S., Turvey, C., & Palfai, T. (1995). *Emotional attention, clarity, and repair: exploring emotional intelligence using the Trait Meta-Mood Scale*. Washington, DC: American Psychological Association

The Jamovi Project. (2023). *Jamovi* (Version 2.3) [Computer software]. <https://www.jamovi.org>

- Theorell, T. (2000). *Demand-control-support model: a social-science approach to occupational stress*. Scandinavian Journal of Work, Environment & Health, 26(4), 393-398. https://link.springer.com/rwe/10.1007/978-3-030-05031-3_13-2
- Tirado-Vides, M. M., Cudris-Torres, L., Redondo-Marín, M. P. y Jiménez-Ruiz, L. K. (2020). *Inteligencia emocional, clima organizacional y estrés ocupacional en profesionales que prestan servicios en primera infancia*. Clío América, 14(27), 441-453. <http://dx.doi.org/10.21676/23897848.3763>
- Traverso, A. (17 de setiembre del 2024). *El estrés laboral y su impacto en la productividad: un problema global y peruano*. Info capital Humano. <https://infocapitalhumano.pe/featured/el-estres-laboral-y-su-impacto-en-la-productividad-un-problema-global-y-peruano/>
- Trujillo, M. y Rivas, L. (junio,2005). *Orígenes, evolución y modelos de inteligencia emocional*. INNOVAR. <http://www.scielo.org.co/pdf/inno/v15n25/v15n25a01.pdf>
- Universidad Norbert Wiener. (2024) *Reglamento De Código De Ética E Integridad Científica*. <https://uwiener.performlab.co/wp-content/uploads/2024/11/93-upnw-ees-reg-001-reglamento-de-codigo-de-etica-e-integridad-cientifica-v04.pdf>
- Urupeque Pérez, G. E. (2017). *Estrés laboral y desempeño laboral en los trabajadores de una Empresa de Transporte Urbano en el distrito de Carabayllo, 2017*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Cesar Vallejo] Repositorio UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/11354>
- Valdivia, D.J. (2021). *Estrés y satisfacción laboral en asesores de venta de un call center de lima – 2021*. [Tesis de licenciatura, Universidad Privada Del Norte] Repositorio UPN.

[https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/35572/Valdivia%20Peralt
a%2c%20Dayana%20Jhesmith%20-%20Cerrada.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/35572/Valdivia%20Peralt
a%2c%20Dayana%20Jhesmith%20-%20Cerrada.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

Inteligencia emocional y estrés laboral en trabajadores de call center, Santa Anita 2025

FORMULACION DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DISEÑO METODOLOGICO TIPO E INVESTIGACIÓN
General	General	General	VARIABLE 1: INTELIGENCIA EMOCIONAL	
¿Cuál es la relación que existe entre la inteligencia emocional y el estrés laboral en trabajadores de call center, Santa Anita 2025?	Establecer la relación que existe entre la inteligencia emocional y el estrés laboral en trabajadores de call center, Santa Anita 2025	Existe relación directa entre la inteligencia emocional y el estrés en trabajadores de call center, Santa Anita 2025.	Dimensiones: Atención Emocional (1 al 8 ítem) Claridad Emocional (9 al 16 ítem) Reparación Emocional (17 a 24 ítem)	Enfoque cuantitativo, alcance correlacional
Específicos	Específicos	Específicos	VARIABLE 2: ESTRÉS LABORAL	METODO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN
a) ¿Cuál es la relación entre el estrés laboral y la atención emocional en trabajadores de call center, Santa Anita 2025?	a) Determinar el nivel de estrés laboral y atención emocional en trabajadores de call center, Santa Anita 2025.	a) Existe relación directa entre el estrés laboral y la atención emocional en trabajadores de call center, Santa Anita 2025.	Dimensiones: Clima organizacional (1,10,11 y 20 ítem) Estructura organizacional (2,12, 16 Y 24 ítem) Territorio organizacional (3, 15 y 22 ítem) Tecnología (4, 14 y 25 ítem) Influencia del líder (5,6, 13 y 17 ítem) Falta de cohesión (7, 9, 18 y 21 ítem) Respaldo del grupo (8, 19 y 23 ítem)	Método: Hipotético-deductivo. Diseño: No experimental Corte: Transversal
b) ¿Cuál es la relación entre el estrés laboral y la claridad emocional en trabajadores de call center, Santa Anita 2025?	b) Determinar el nivel de estrés laboral y claridad emocional en trabajadores de call center, Santa Anita 2025.	b) Existe relación directa entre el estrés laboral y claridad emocional en trabajadores de call center, Santa Anita 2025.		
c) ¿Cuál es la relación entre el estrés laboral y la reparación emocional en trabajadores de call center, Santa Anita 2025?	c) Determinar el nivel de estrés laboral y reparación emocional en trabajadores de call center, Santa Anita 2025.	c) Existe relación directa entre el estrés laboral y la reparación emocional en trabajadores de call center, Santa Anita 2025.		POBLACION MUESTRA Muestra: 124 colaboradores

Anexo 2. Matriz de operacionalización

Variable 1: Inteligencia Emocional

Variable 1: Inteligencia Emocional

Dimensiones	Definición Conceptual	Definición Operacional	Indicadores	Escala De Medición	Escala Valorativa (Niveles O Rangos)
Atención emocional	La inteligencia emocional es un concepto psicológico que integra la inteligencia y las emociones, lo que permite la capacidad de identificar y comprender los sentimientos tanto del individuo como de las personas a su alrededor (Fernández et al., 2004).	La variable de inteligencia emocional se evaluó utilizando la Escala de Estado de Ánimo por Rasgos (TMMS-24), que consta de 24 ítems con opciones de respuesta tipo Likert. La puntuación oscila entre 1 y 5, con un puntaje máximo de 40 (Fernández et al., 2004).	Habilidad para percibir y manifestar las emociones de manera apropiada.	ORDINAL	Hombres: Escasas < 21; Adecuada 22 a 33; excesiva > 33 Mujeres: Escasas < 24; Adecuada 25 a 35; excesiva > 36
Claridad emocional			Facultad para identificar y expresar las emociones de manera adecuada.		Hombres: Escasas < 25; Adecuada 26 a 35; excesiva > 36 Mujeres: Escasas < 23; Adecuada 24 a 34; excesiva > 35
Reparación emocional			Habilidad percibida para gestionar adecuadamente los propios estados emocionales.		Hombres: Escasas < 23; Adecuada 24 a 35; excesiva > 36 Mujeres: Escasas < 23;

Variable 2: Estrés laboral.

Dimensiones	Definición Conceptual	Definición Operacional	Indicadores	Escala De Medición	Escala Valorativa (Niveles O Rangos)
Clima organizacional	Según la OIT (2016), el estrés laboral ocurre cuando el trabajador enfrenta un desequilibrio entre las altas exigencias del trabajo y los recursos limitados que percibe para cumplir con esas demandas. Este desequilibrio provoca respuestas emocionales y físicas adversas en el empleado.	El estrés laboral será evaluado utilizando la Escala de Estrés Laboral de la OIT-OIMS, adaptada por Urupeque (2017), la cual está formada por 25 ítems con respuestas en formato tipo Likert.	Metas, misión y políticas generales de la empresa. Supervisión y cumplimiento de objetivos. Privacidad, control de actividades. Recursos, conocimientos Relación bilateral Jefe-trabajador. Liderazgo. Presión y falta de compromiso. Trabajo en equipo.	ORDINAL	Alto nivel de estrés (> 154) Estrés (118 – 153) Nivel intermedio (91 – 117) Bajo Nivel de Estrés (< 90)
Estructura organizacional					
Territorio organizacional					
Tecnología					
Influencia del líder					
Falta de cohesión					
Respaldo del grupo					

Anexo 3. Instrumentos

Escala de Estrés Laboral OIT – OMS
Autores: Ivancevich & Matteson. Año: 1989

EDAD: ____ **SEXO:** ____ **ÁREA DE TRABAJO:** ____
ESTADO CIVIL: ____
MODALIDAD DE TRABAJO: PART TIME () FULL TIME ()

INSTRUCCIONES:

Indicar con qué frecuencia la condición descrita es una fuente actual de estrés para usted, anotando el número que mejor la describa.

- 1** si la condición **NUNCA** es fuente de estrés.
- 2** si la condición **RARAS VECES** es fuente de estrés.
- 3** si la condición **OCASIONALMENTE** es fuente de estrés.
- 4** si la condición **ALGUNAS VECES** es fuente de estrés.
- 5** si la condición **FRECUENTEMENTE** es fuente de estrés.
- 6** si la condición **GENERALMENTE** es fuente de estrés.
- 7** si la condición **SIEMPRE** es fuente de estrés.

Nº	Item	1	2	3	4	5	6	7
1.-	¿El que no comprenda las metas y misión de la empresa me causa estrés?							
2.-	¿El rendirle informes a mis superiores y a mis subordinados me estresa?							
3.-	¿El que no esté en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo me produce estrés?							
4.-	¿El que el equipo disponible para llevar a cabo mi trabajo sea limitado me estresa?							
5.-	¿El que mi supervisor no dé la cara por mí ante los jefes me estresa?							
6.-	¿El que mi supervisor no me respete me estresa?							
7.-	¿El que no sea parte de un equipo de trabajo que colabore estrechamente me causa estrés?							
8.-	¿El que mi equipo de trabajo no me respalde en mis metas me causa estrés?							
9.-	¿El que mi equipo de trabajo no tenga prestigio ni valor dentro de la empresa me causa estrés?							
10.-	¿El que la forma en que trabaja la empresa no sea clara me estresa?							
11.-	¿El que las políticas generales de la gerencia impidan mi buen desempeño me estresa?							
12.-	¿El que las personas que están a mi nivel dentro de la empresa tengamos poco control sobre el trabajo me causa estrés?							
13.-	¿El que mi supervisor no se preocupe por mi bienestar me estresa?							
14.-	¿El no tener conocimiento técnico para competir dentro de la empresa me estresa?							
15.-	¿El no tener un espacio privado en mi trabajo me estresa?							
16.-	¿El que se maneje mucho papeleo dentro de la empresa me causa estrés?							
17.-	¿El que mi supervisor no tenga confianza en el desempeño de mi trabajo me causa estrés?							
18.-	¿El que mi equipo de trabajo se encuentre desorganizado me estresa?							
19.-	¿El que mi equipo no me brinde protección en relación con las injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes me causa estrés?							
20.-	¿El que la empresa carezca de dirección y objetivos me causa estrés?							
21.-	¿El que mi equipo de trabajo me presione demasiado me causa estrés?							
22.-	¿El que tenga que trabajar con miembros de otros departamentos me estresa?							
23.-	¿El que mi equipo de trabajo no me brinde ayuda técnica cuando lo necesito me causa estrés?							
24.-	¿El que no respeten a mis superiores, a mí y a los que están debajo de mí, me causa estrés?							
25.-	¿El no contar con la tecnología adecuada para hacer un trabajo de calidad me causa estrés?							

ESCALA TMMS-24

Salovey, Mayer, Goldman, Turvey y Palfai (1995)

Fernández-Berrocal, Extremera y Ramos (2004)

INSTRUCCIONES:

A continuación, encontrará algunas afirmaciones sobre sus emociones y sentimientos. Lea atentamente cada frase E indique por favor el grado de acuerdo o desacuerdo con respecto a las mismas. Señale con una "X" la respuesta que más se aproxime a sus preferencias. No hay respuestas correctas o incorrectas, ni buenas o malas. No emplee mucho tiempo en cada respuesta.

Nada de acuerdo	Algo de acuerdo	Bastante de acuerdo	Muy de acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

1. Presto mucha atención a los sentimientos	1	2	3	4	5
2. Normalmente me preocupo mucho por lo que siento.	1	2	3	4	5
3. Normalmente dedico mucho tiempo a pensar en mis emociones.	1	2	3	4	5
4. Pienso que merece la pena prestar atención a mis emociones y estado de ánimo.	1	2	3	4	5
5. Dejo que mis sentimientos afecten a mis pensamientos.	1	2	3	4	5
6. Pienso en mi estado de ánimo constantemente.	1	2	3	4	5
7. A menudo pienso en mis sentimientos.	1	2	3	4	5
8. Presto mucha atención a como me siento.	1	2	3	4	5
9. Tengo claros mis sentimientos.	1	2	3	4	5
10. Frecuentemente puedo definir mis sentimientos.	1	2	3	4	5
11. Casi siempre sé cómo me siento.	1	2	3	4	5
12. Normalmente conozco mis sentimientos sobre las personas.	1	2	3	4	5
13. A menudo me doy cuenta de mis sentimientos en diferentes situaciones.	1	2	3	4	5
14. Siempre puedo decir cómo me siento.	1	2	3	4	5
15. A veces puedo decir cuáles son mis emociones.	1	2	3	4	5
16. Puedo llegar a comprender mis sentimientos	1	2	3	4	5
17. Aunque a veces me siento triste, suelo tener una visión optimista.	1	2	3	4	5
18. Aunque me sienta mal, procuro pensar en cosas agradables.	1	2	3	4	5
19. Cuando estoy triste, pienso en todos los placeres de la vida.	1	2	3	4	5
20. Intento tener pensamientos positivos, aunque me sienta mal.	1	2	3	4	5
21. Si doy demasiado vueltas a las cosas, complicándolas, trato de calmarme.	1	2	3	4	5
22. Me preocupo por tener un buen estado de ánimo.	1	2	3	4	5
23. Tengo mucha energía cuando me siento feliz.	1	2	3	4	5
24. Cuando estoy enfado intento cambiar mi estado de ánimo.	1	2	3	4	5

Anexo 4. Carta de aceptación de la empresa

Autorización de una institución para el acceso a la plataforma del área call center para uso académico

Yo, Raúl Ingaruca Saavedra, identificado con DNI 42007102 , en mi calidad de jefe de negocios vehiculares, de la empresa en la cual se optó por realizar las evaluaciones, con RUC N° 20552836481, ubicada en el distrito de Santa Anita.

OTORGO LA AUTORIZACIÓN,

A la estudiante Isabel Lucila Mendoza Siesquén, identificada con DNI 71738294, del Programa de Estudios de Tesis de la Universidad Norbert Wiener, para que tenga acceso a la plataforma de trabajadores del área call center y empleen los instrumentos en la empresa utilizando los instrumentos de Escala de TMMS -24 y la Escala de Estrés laboral de la OIT-OMS, para el proyecto de investigación, Inteligencia emocional y estrés laboral en trabajadores del área call center, Santa Anita 2025.

Indicar si el representante que autoriza la información de la institución solicita mantener el nombre o cualquier distintivo de la empresa en reserva, marcando con una "X" la opción seleccionada.

☒ (x) Mantener en reserva el nombre o cualquier distintivo de la empresa; o

☐ () Mencionar el nombre de la empresa

.....
Raúl Ingaruca Saavedra
Supervisor
Raúl Ingaruca Saavedra
IBB PERU S.A.
DNI N° 42007102

El Estudiante declara que los datos emitidos en esta carta y en el Trabajo de Investigación / en la Tesis son auténticos. En caso de comprobarse la falsedad de datos, el Estudiante será sometido al inicio del procedimiento disciplinario correspondiente; asimismo, asumirá toda la responsabilidad ante posibles acciones legales que la empresa, otorgante de información, pueda ejecutar.


Isabel Lucila Mendoza Siesquén
DNI N°: 71738294

Anexo 5. Consentimiento informado

Título de proyecto de investigación: “Inteligencia emocional y estrés laboral en trabajadores del área call center, Santa Anita 2025

Investigadora : Isabel Lucila Mendoza Siesquén

Institución : Universidad Privada Norbert Wiener (UPNW)

Estamos invitando a usted a participar en un estudio de investigación titulado: “Inteligencia emocional y estrés laboral en trabajadores del área call center, Santa Anita 2025.

I. INFORMACIÓN

Propósito del estudio: El propósito de este estudio es poder determinar la relación e impacto entre la inteligencia emocional y el estrés laboral en los trabajadores del área Call Center. Su ejecución permitirá poder tomar medidas de desarrollo estratégico acorde a los resultados obtenidos.

Criterios de Inclusión y exclusión:

Criterios de inclusión:

- Persona mayor de 18 años
- Ser trabajador de la empresa del área call center.
- Acuerdo en participar en el estudio, firmar el consentimiento informado.
- Trabajadores de ambos sexos.

Criterios de exclusión:

- No pertenecer a la empresa en planilla y tener la condición de part time.
- No haber completado la totalidad de los ítems de cada cuestionario.
- No pertenecer a posiciones de mando.

Procedimientos del estudio: Si Usted decide participar en este estudio se le realizará los siguientes procesos:

- Realización del consentimiento informado
- Derivación de las pruebas psicométricas

La *encuesta* puede demorar unos 20 minutos

Los resultados se le entregarán a usted en forma individual y se almacenarán respetando la confidencialidad y su anonimato.

Costos e incentivos: Usted *no* pagará ningún costo monetario por su participación en la presente investigación. Así mismo, no recibirá ningún incentivo económico ni medicamentos a cambio de su participación.

Confidencialidad: Nosotros guardaremos la información recolectada con códigos para resguardar su identidad. Si los resultados de este estudio son publicados, no se mostrará ninguna información que permita su identificación. Los archivos no serán mostrados a ninguna persona ajena al equipo de estudio.

Derechos del participante: La participación en el presente estudio es voluntaria. Si usted lo decide puede negarse a participar en el estudio o retirarse de éste en cualquier momento, sin que esto ocasione ninguna penalización o pérdida de los beneficios y derechos que tiene como individuo, como así tampoco modificaciones o restricciones al derecho a la atención médica.

Preguntas/Contacto: Puede comunicarse con la investigadora Isabel Lucila Mendoza Siesquén – correo: a2020102375@uwiener.edu.pe – celular 957771635. Así mismo puede comunicarse con el Comité de Ética que validó el presente estudio, Contacto del Comité de Ética: Dra. Yenny M. Bellido Fuentes, Presidenta del Comité de Ética de la Universidad Norbert Wiener, para la investigación de la Universidad Norbert Wiener, **Email:** comité.etica@uwiener.edu.pe

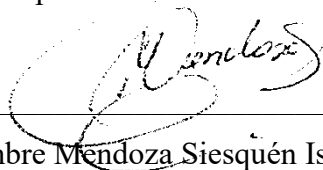
II. DECLARACIÓN DEL CONSENTIMIENTO

He leído la hoja de información del Formulario de Consentimiento Informado (FCI), y declaro haber recibido una explicación satisfactoria sobre los objetivos, procedimientos y finalidades del estudio. Se han respondido todas mis dudas y preguntas. Comprendo que mi decisión de participar es voluntaria y conozco mi derecho a retirar mi consentimiento en cualquier momento, sin que esto me perjudique de ninguna manera. Recibiré una copia firmada de este consentimiento.

Nombre **participante:**

DNI:

Fecha:



Nombre Mendoza Siesquén Isabel Lucila

DNI: 71738294

Fecha: (08/11/2024)

19% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- Bibliografía
- Texto citado
- Texto mencionado
- Coincidencias menores (menos de 10 palabras)

Fuentes principales

- 12%  Fuentes de Internet
- 5%  Publicaciones
- 16%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

Fuentes principales

- 12% Fuentes de Internet
- 5% Publicaciones
- 16% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Fuentes principales

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

1	Internet	alicia.concytec.gob.pe	1%
2	Internet	hdl.handle.net	<1%
3	Internet	www.uwiener.edu.pe	<1%
4	Trabajos entregados	Universidad Wiener on 2025-10-30	<1%
5	Internet	repositorio.ucv.edu.pe	<1%
6	Trabajos entregados	Universidad Cesar Vallejo on 2025-12-20	<1%
7	Trabajos entregados	Universidad Internacional de la Rioja on 2025-03-04	<1%
8	Trabajos entregados	Universidad Internacional de la Rioja on 2025-06-12	<1%
9	Trabajos entregados	Universidad Nacional del Centro del Peru on 2025-11-04	<1%
10	Internet	repositorio.upsc.edu.pe	<1%
11	Internet	repositorio.unbosque.edu.co	<1%