



Universidad Femenina del Sagrado Corazón

Facultad de Psicología y Humanidades

Escuela Profesional de Psicología

INTELIGENCIA EMOCIONAL Y ESTILOS DE AFRONTAMIENTO
AL ESTRÉS EN COLABORADORES ASISTENCIALES DE UN
CENTRO DE ACOGIDA RESIDENCIAL EN LIMA

Tesis presentada por:

LETICIA MARISOL BALLARTA ARTICA

Cód. ORCID: 0009-0009-8592-9313

ANDREA MILAGROS TELLO CHIPANA

Cód. ORCID: 0009-0002-1258-5395

Para obtener el Título Profesional de:
Licenciada en Psicología

Línea de Investigación:

Diagnóstico Psicológico

Asesor:

Víctor Eduardo Candela Ayllón

Cód. ORCID: 0000-0003-0798-1115

Lima – Perú

2025

Los miembros del jurado han aprobado el estilo y el contenido de la tesis sustentada por:

LETICIA MARISOL BALLARTA ARTICA

ANDREA MILAGROS TELLO CHIPANA

Dr. Víctor Eduardo Candela Ayllón

Asesor

Mg. Lorena Azerrad Urrutia

Presidente del Jurado

Dr. Herbert Robles Mori

Miembro de Jurado 1

Dr. Víctor Eduardo Candela Ayllón

Miembro de Jurado 2

Dr. Luis Alberto Chan Bazalar
Facultad de Psicología y Humanidades

Declaración de Originalidad del Asesor

Facultad o Escuela de Posgrado:	Facultad de Psicología y Humanidades
Escuela Profesional o Programa Académico:	Escuela Profesional de Psicología
Dependencia a la que pertenece el docente asesor:	Departamento de Psicología
Docente asesor que verifica la originalidad:	Víctor Eduardo Candela Ayllón
ORCID:	0000-0003-0798-1115
Título del documento:	Inteligencia emocional y estilos de afrontamiento al estrés en colaboradores asistenciales de un centro de acogida residencial en Lima
Autoras del documento:	Leticia Marisol Ballarta Artica Andrea Milagros Tello Chipana
Mecanismo utilizado para detección de originalidad:	Software Turnitin
N° de trabajo en turnitin: (10 dígitos)	2708404366
Porcentaje de similitud detectado:	18%
Fuentes originales de las similitudes detectadas:	Fuentes de internet = 19% Publicaciones = 10% Trabajos del estudiante = 10%
<p>INTELIGENCIA EMOCIONAL Y ESTILOS DE AFRONTAMIENTO AL ESTRÉS EN COLABORADORES ASISTENCIALES DE UN CENTRO DE ACOGIDA RESIDENCIAL EN LIMA</p> <hr/> <p style="color: red; font-size: small;">INFORME DE ORIGINALIDAD</p> <hr/> <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;"> <div style="text-align: center;"> <p style="font-size: 2em; color: red;">18%</p> <p style="font-size: small;">INDICE DE SIMILITUD</p> </div> <div style="text-align: center;"> <p style="font-size: 2em; color: blue;">19%</p> <p style="font-size: small;">FUENTES DE INTERNET</p> </div> <div style="text-align: center;"> <p style="font-size: 2em; color: blue;">10%</p> <p style="font-size: small;">PUBLICACIONES</p> </div> <div style="text-align: center;"> <p style="font-size: 2em; color: blue;">10%</p> <p style="font-size: small;">TRABAJOS DEL ESTUDIANTE</p> </div> </div>	
<p>El docente asesor declara haber revisado el informe de similitud y expresa que el porcentaje señalado cumple con las “Normas Internas de Investigación e Innovación” establecidas por la Universidad Femenina del Sagrado Corazón.</p>	
Fecha de aplicación en Turnitin: (dd-mm-aaaa)	27/10/2025

RESUMEN

El trabajo tuvo como propósito determinar la relación entre inteligencia emocional con los estilos de afrontamiento al estrés y sus dimensiones, en los colaboradores asistenciales de un Centro de Acogida Residencial en Lima. En la investigación fue de tipo cuantitativa, diseño no experimental, transversal se utilizó las pruebas, Wong Law Emotional Intelligence Scale (WLEIS-S) y el cuestionario Coping Orientation to Problems Experienced (COPE) en una muestra conformada por 156 colaboradores institucionales con edades entre 20 a 72 años. Los resultados demuestran que existe una correlación directa entre la inteligencia emocional con el estilo de afrontamiento enfocado al problema, mientras que, con la dimensión enfocada a la emoción la relación fue inversa; con otros estilos no se encontró una relación significativa. Por otro lado, se halló que la población obtuvo un nivel alto de inteligencia emocional y, a su vez, el estilo de afrontamiento de mayor predominio fue el enfocado al problema.

Palabras clave: inteligencia emocional, estilos de afrontamiento, colaboradores asistenciales.

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the relationship between emotional intelligence and stress-coping styles and their dimensions in healthcare workers at a residential care center in Lima. The study was quantitative, with a non-experimental, cross-sectional design. The Wong Law Emotional Intelligence Scale (WLEIS-S) and the Coping Orientation to Problems Experienced (COPE) questionnaire were used in a sample of 156 institutional workers aged 20 to 72 years. The results demonstrate a direct correlation between emotional intelligence and the problem-focused coping style, while the inverse relationship was found with the emotion-focused dimension; no significant relationship was found with other styles. Furthermore, it was found that the population had a high level of emotional intelligence, and the most predominant coping style was problem-focused.

Keywords: emotional intelligence, coping styles, care collaborators

DEDICATORIA

A mis padres, Marisol y Paúl, quienes han sido mi motor principal y siempre han estado presente en cada uno de mis logros.

A mi hermano Jean Paúl quien ha sido un apoyo incondicional en este camino.

A mi abuela Claudia por el cariño que siempre me ha brindado.

A mi compañera Andrea por ser una gran aliada y haberme acompañado en este viaje académico.

Leticia

A mis padres, Aydeé y Oscar, por ser mi fuerza silenciosa y mi refugio constante. Gracias por su amor incondicional, sus sacrificios invisibles y por enseñarme, con su ejemplo, que la perseverancia y la humildad abre caminos. Este logro es tan mío como suyo, los amo profundamente.

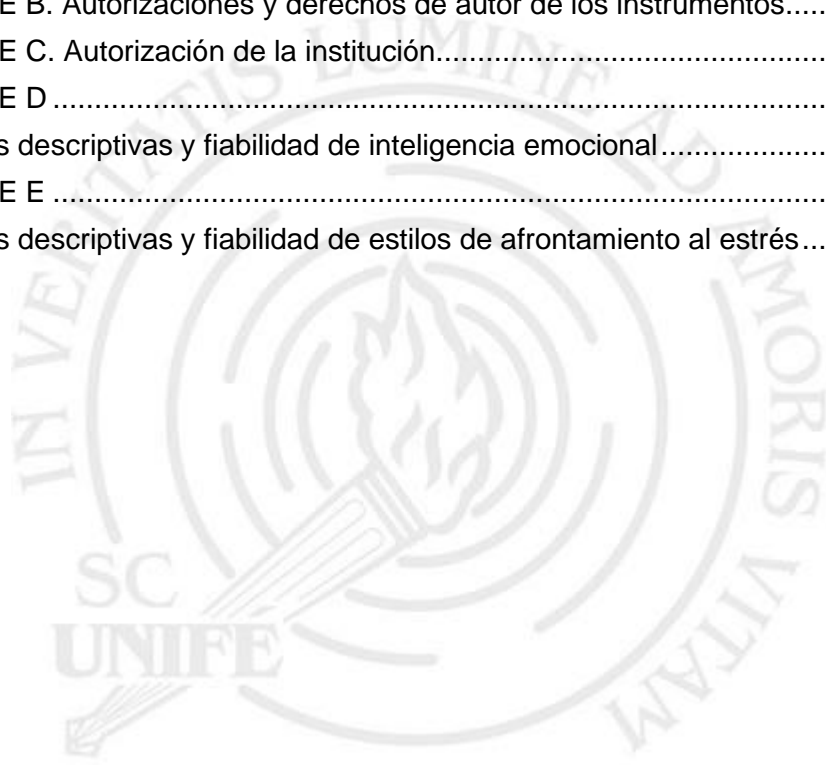
Y a mi compañera de tesis, Leticia, por su compromiso, paciencia y compañerismo en cada paso de este proceso.

Andrea

ÍNDICE

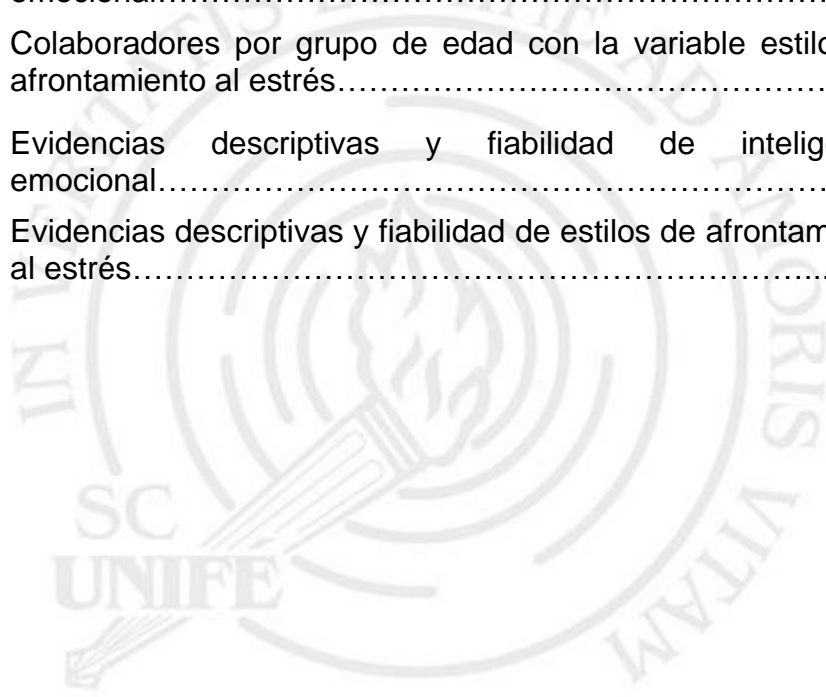
RESUMEN	4
ABSTRACT	4
DEDICATORIA.....	5
ÍNDICE.....	6
INTRODUCCIÓN	9
CAPÍTULO I: ANTECEDENTES.....	12
1.1. Marco teórico conceptual.....	12
1.1.1. Inteligencia emocional	12
1.1.1.1. Conceptualización de inteligencia emocional.....	12
1.1.1.2. Modelos teóricos	13
1.1.1.3. Características de la inteligencia emocional	20
1.1.1.4. Factores que intervienen en la inteligencia emocional.....	21
1.1.1.5. Importancia de la inteligencia emocional	22
1.1.2. Estilos de afrontamiento	24
1.1.2.1. Conceptualización del estrés.....	24
1.1.2.2. Conceptualización de afrontamiento.....	25
1.1.2.3. Definición de estilos de afrontamiento	25
1.1.2.4. Modelos teóricos	27
1.2. Revisión de la literatura	33
1.2.1. Antecedentes nacionales.....	33
1.2.2. Antecedentes internacionales.....	36
1.3. Planteamiento del problema	39
1.4. Objetivos	42
1.4.1. Objetivo general	42
1.4.2. Objetivos específicos.....	42
1.5. Hipótesis	43
1.5.1. Hipótesis general.....	43
1.5.2. Hipótesis específicas.....	43
1.6. Definiciones operacionales de términos	43
1.7. Importancia y limitaciones de la investigación	46
1.7.1. Importancia	46
1.7.2. Limitaciones	47
CAPÍTULO II: MÉTODO.....	49
2.1. Tipo y diseño de Investigación	49
2.2. Participantes	50
2.3. Materiales.....	50
2.4. Procedimiento	56

CAPÍTULO III: RESULTADOS	59
3.1. Análisis descriptivos	59
3.2. Análisis de normalidad	60
3.3. Análisis estadístico inferencial.....	62
CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN	65
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	74
5.1. Conclusiones.....	74
5.2. Recomendaciones	75
REFERENCIAS.....	77
APÉNDICE.....	91
APÉNDICE A. Consentimiento Informado	91
APÉNDICE B. Autorizaciones y derechos de autor de los instrumentos.....	93
APÉNDICE C. Autorización de la institución.....	94
APÉNDICE D	95
Evidencias descriptivas y fiabilidad de inteligencia emocional.....	95
APÉNDICE E	96
Evidencias descriptivas y fiabilidad de estilos de afrontamiento al estrés.....	96



LISTA DE TABLAS

Tabla 1	Descripción de la inteligencia emocional a nivel general en los colaboradores asistenciales de un Centro de Acogida Residencial.....	59
Tabla 2	Estilos de afrontamiento al estrés.....	60
Tabla 3	Prueba de ajuste a la normalidad con las variables inteligencia emocional y estilos de afrontamiento con sus respectivas dimensiones.....	61
Tabla 4	Correlación entre inteligencia emocional vs estilos de afrontamiento al estrés.....	62
Tabla 5	Colaboradores por grupo de edad con la variable de inteligencia emocional.....	63
Tabla 6	Colaboradores por grupo de edad con la variable estilos de afrontamiento al estrés.....	64
Tabla 7	Evidencias descriptivas y fiabilidad de inteligencia emocional.....	95
Tabla 8	Evidencias descriptivas y fiabilidad de estilos de afrontamiento al estrés.....	96



INTRODUCCIÓN

En la actualidad la Organización Mundial de la Salud (OMS) considera al estrés como un estado de tensión mental que se evidencia en problemas para la salud física y mental en las personas, reflejándose en la vida cotidiana de cada individuo, siendo más frecuente a experimentarse en el ámbito laboral; por ello, la Organización Internacional del Trabajo (OIT) resalta que hasta un 60% de las personas han perdido sus trabajos debido al estrés, por lo que llegan a manifestar sentimientos de fatiga (Dolores et al., 2023).

En el caso del Perú, la prevalencia de estrés se eleva cada año, así lo demuestra el Ministerio de Salud (MINSA, 2024), señalando que aproximadamente el 30% de la población limeña presenta un alto nivel de tensión o estrés causado por problemáticas de tipo económicas, salud, estudios y trabajo.

Por ello, es común que las personas perciban el estrés como un problema, ya que se trata de un estado que afecta distintos aspectos de la vida y, a su vez, genera síntomas que repercuten en aspectos relacionados al ámbito social, familiar y laboral. Por lo cual, frente a estas demandas es crucial hacer uso de los estilos de afrontamiento, los cuales son comprendidos como aquellas estrategias cognitivas, emocionales y conductuales que utilizan las personas para hacer frente a las situaciones demandantes de su día a día, ya sea a través de la resolución de problemas o la gestión de sus emociones (Lazarus y Folkman, 1984 citado en Vallejo, 2024).

Mientras que la inteligencia emocional, se entiende como la habilidad que permite asimilar, percibir, comprender y regular las emociones; es decir,

promover el autocontrol emocional. Ello es importante porque nos permite optar por mejores estrategias a fin de afrontar situaciones estresantes que se presentan cotidianamente (Traverso et al., 2023).

En ese mismo sentido, la inteligencia emocional y los estilos de afrontamiento al estrés pueden considerarse recursos personales que emplean los individuos para hacer frente a las situaciones de su día a día. Por ello, los colaboradores que trabajan con niños podrían beneficiarse de este recurso ya que su labor suele implicar un alto nivel de estrés. Al ser un rol demandante y exigente es fundamental demostrar autocontrol emocional en el ambiente en donde desempeñan su labor.

Siendo así que se destaca la importancia de encontrar si la variable de inteligencia emocional y los estilos para afrontar el estrés se encuentran vinculados y qué tipo de relación puede establecerse entre ambos factores, por lo cual, el objetivo de esta investigación es determinar la relación entre inteligencia emocional con los estilos de afrontamiento al estrés en los colaboradores asistenciales de un Centro de Acogida Residencial en Lima.

Por otro lado, la investigación abarca los siguientes cinco capítulos distribuidos de la siguiente manera; en el capítulo 1 está dedicado al desarrollo del marco teórico, donde se contextualiza la problemática de investigación; asimismo, se toma en cuenta las bases conceptuales y modelos teóricos que sustentan el estudio, así como los antecedentes nacionales e internacionales que hacen referencia a estudios previos relacionados con la temática. Además, se presenta el planteamiento del problema, los objetivos generales y específicos, las hipótesis, la definición operacional de términos, la importancia y limitaciones.

En el capítulo 2, se realiza la explicación del tipo, método y diseño metodológico, participantes, materiales y procedimientos; en el capítulo 3, se exponen los hallazgos del estudio mediante tablas estadísticas; en el capítulo 4, se incluyen las discusiones de la investigación y, en el capítulo 5, se detallan las conclusiones del trabajo y se ofrecen sugerencias en relación a la investigación.



CAPÍTULO I: ANTECEDENTES

1.1 Marco teórico conceptual

1.1.1. Inteligencia emocional

La inteligencia emocional, al ser una de las variables que se operacionalizó, fue abordada a partir de diversas definiciones propuestas por los autores más reconocidos en el campo, quienes brindaron el sustento teórico necesario para el desarrollo de este estudio.

1.1.1.1. Conceptualización de inteligencia emocional

Mayer y Salovey (1997, citado por Espinal, 2021) fueron los primeros en contribuir significativamente a la definición de inteligencia emocional, resaltando aspectos clave como la habilidad para expresar, evaluar, percibir, comprender, y analizar emociones propias como las de los demás; utilizar las emociones para facilitar el pensamiento y regularlas de manera que promuevan el desarrollo intelectual. Estas definiciones constituyen, en gran medida, una referencia fundamental para entender la inteligencia emocional como una guía de las acciones y del pensamiento.

BarOn (1997, citado por Ancalla y Mori, 2022) la describió como un conjunto de herramientas personales, emocionales y sociales que nos ayudan a lidiar con lo que la vida nos lanza: desde el estrés del trabajo hasta los altibajos en las relaciones. Este enfoque dejó claro que la inteligencia emocional no se trata de cuánto sabes, sino de cómo manejas lo que sientes y cómo te relacionas con los demás. Son esas capacidades no ligadas al intelecto tradicional, pero

fundamentales para salir adelante, responder a las exigencias del entorno y, en definitiva, tener éxito personal y profesional.

Goleman (1995, citado por Villavicencio, 2019) planteaba que el éxito de un individuo no depende del intelecto, sino fundamentalmente de su inteligencia emocional; en ese sentido la conceptualiza como la habilidad de identificar las emociones, lo cual resulta un gran aporte para el manejo adecuado de las emociones y establecer relaciones más productivas con las personas que los rodean. Según Goleman, los individuos desarrollan sus sentimientos de forma progresiva para afrontar exigencias que el mundo moderno otorga y así obtener los resultados que nosotros y los demás esperamos.

1.1.1.2. Modelos teóricos

Ante los diversos conceptos teóricos que muchos autores han publicado, se ha mencionado los más relevantes para definir la inteligencia emocional, contribuyendo en su definición autores como Goleman, Bar-On, Wong y Law, Petrides y Furnham y, Salovey y Mayer.

A. Modelo de Goleman (1995, citado por Bueno, 2019): este modelo dejó en conocimiento la importancia de la lectura interna para marchar y desarrollar habilidades prácticas, múltiples inteligencias y poder alcanzar objetivos propios de vida. Según este autor, se basa en los siguientes aspectos:

- Conocimiento de nuestras propias emociones: el autor da entender este aspecto con el fundamento de “conócete a ti mismo”. Es decir, que un individuo que sea inteligente emocionalmente va a tomar en cuenta el

autoconocimiento, cómo se siente y el por qué está experimentando esas emociones.

- Manejo de emociones: una vez que el individuo haya concientizado sus emociones, es decir, haya tomado en cuenta el conocerse a sí mismo podrá accionar y mostrar dominio de este. Goleman refirió que el saber manejar las emociones permitirá la expresión de forma adecuada en las distintas áreas y contextos en donde la persona se esté desarrollando, tales como, trabajo, familia, instituciones y otros. Saber gestionar emociones como la furia, ira o la irritabilidad será fundamental para afianzar buenas relaciones interpersonales.
- Automotivación: lo definió como la emoción que impulsa a una acción. Goleman presentaba que la motivación será un elemento clave para ayudar al logro de las metas, objetivos y propósitos de vida. Por ello, la motivación y la emoción están relacionados de forma significativa ya que si estos dos aspectos marchan de manera conjunta lleva al logro y ello se reflejará en una persona altamente proactiva.
- Identificación de las emociones de los demás: así como es importante entender nuestras propias emociones se hace inevitable identificar y dar importancia a las emociones de los demás. El autor hacía mención de la empatía, ya que es la habilidad que nos ayuda a sincronizar mejor con el mundo del otro, con otros problemas, realidades y sentimientos.
- Entablar relaciones: el poder mantener y tener buenas relaciones con los demás refleja el hecho que una persona puede manejar las emociones de los otros. Si una persona tiene habilidades sociales podrá consolidar

amistades, relaciones laborales, familiares o también en el aspecto sentimental.

B. Modelo de BarOn (citado por Cervantes y Rojas, 2022): este modelo fue considerado como un modelo mixto, ya que combina dimensiones de habilidades emocionales y de personalidad. Por ello, estuvo compuesto por los siguientes elementos:

- **Dimensión intrapersonal:** aquí hablamos de conocerse a uno mismo. No es solo saber lo que uno siente, sino también comprender por qué se siente así, identificar los propios valores y necesidades, y estar en sintonía con la propia voz interior. Esta conciencia permite tomar decisiones más acertadas y vivir con mayor autenticidad.
- **Dimensión interpersonal:** este apartado tiene que ver con nuestra capacidad para relacionarnos bien con los demás. Incluye habilidades como la empatía (ponerse en el lugar del otro), la escucha activa, la cooperación y el respeto. Saber leer las emociones ajenas y responder adecuadamente es clave para construir vínculos sólidos.
- **Manejo del estrés:** no se trata de evitar el estrés, porque es parte de la vida, sino de enfrentarlo con inteligencia. Este componente implica mantener la calma bajo presión, saber priorizar, no dejarse llevar por el pánico o la frustración, y conservar una actitud esperanzadora incluso cuando las cosas se ponen difíciles.
- **Estado de ánimo general:** en esta parte entra la motivación personal, el entusiasmo por lo que se hace, y la capacidad de levantarse tras los

fracasos. También abarca la habilidad de resolver problemas, tanto personales como sociales, sin perder el enfoque ni el equilibrio emocional.

- **Adaptabilidad:** este componente refleja cuán flexibles somos frente a los cambios y las situaciones inciertas. Implica tener la mente abierta, aceptar nuevas ideas, y ajustar nuestros pensamientos y comportamientos cuando las circunstancias lo exigen. Es esencial para moverse con soltura en entornos cambiantes o desafiantes.

Es así que Bar-On denominó su modelo como inteligencia social - emocional y lo definió como la relación entre competencias sociales y emocionales, las cuales son habilidades y de fácil acceso para poder identificar qué tan eficaces somos para comprendernos, expresarnos y saber relacionarnos con los demás; de igual forma, en cómo respondemos a las demandas que se nos presenta en nuestra vida cotidiana.

C. Modelo de Wong y Law (citado por Núñez y Salas, 2022): este modelo estuvo basado en cuatro aspectos valorados en los teóricos Mayer y Salovey en 1997:

- **Evaluación de las propias emociones o percepción intrapersonal:** enfocado en distinguir diferentes emociones por medio de la expresión de estas en una persona, el poder dominarlas y el saber reconocer en qué momento proceder, además es la habilidad de poder anticiparse a las emociones que pueden evidenciarse ante un suceso o situación en concreto.

- Evaluación de las emociones de los demás o percepción interpersonal: identificar en base a la expresión emocional que puede manifestarse por gestos, tono de voz y elementos paralingüísticos.
- Uso de las emociones o asimilación emocional: se enfoca en comprender y tener en cuenta diferentes emociones experimentadas cuando se toma una decisión o compartir una solución a un conflicto. En este punto la cognición llega a influir en las emociones y, a su vez, estas emociones tienen gran aporte en la toma de decisiones.
- Regulación emocional: se caracteriza por ser la habilidad más compleja que abarca la expresión de emociones de forma adecuada ya sea hacia nosotros mismos o hacia los demás, además de analizarlas y tener control sobre ellas.

D. Modelo de Mayer y Salovey (1997): según este modelo la inteligencia emocional es aquella habilidad orientada a percibir, asimilar, comprender y regular las emociones de uno mismo y de los demás, posibilitando un desarrollo y crecimiento emocional e intelectual en cada persona.

Además, consideraron a la inteligencia emocional como un conjunto de habilidades que van a estar orientados a monitorear y regular las propias emociones y la de los demás, siendo así que este modelo dio paso al reconocimiento de las propias emociones y, a su vez reconocer cómo estas habilidades van a influir en otros aspectos de la vida (Salovey y Mayer, 1990).

En ese sentido, Mayer y Salovey (1997, citados en Fernández y Extremera, 2005) propusieron cuatro habilidades básicas dentro de las cuales se especificaron:

- **Percepción emocional:** hace referencia a la exactitud que se tiene para reconocer emociones propias y la de los demás. Esta habilidad permite a la persona identificar los movimientos corporales, gestos y expresiones faciales honestas y deshonestas.
- **Facilitación o asimilación emocional:** hace alusión a la habilidad para redirigir y priorizar los pensamientos, es decir, cómo las emociones van a actuar sobre los pensamientos y sobre la manera de procesar toda la información; siendo así que las emociones van a determinar y enriquecer el pensamiento, ya que orientan la atención del individuo hacia la información más relevante y a hallar una solución de problemas.
- **Comprensión y análisis emocional:** consiste en entender las emociones complejas y cómo se relacionan entre sí; además, de comprender las razones que generan esos estados de ánimo. Dentro de ello también se encuentra la capacidad de identificar las propias emociones, interpretarlas y relacionarlas con su significado.
- **Regulación emocional:** es considerada como la habilidad de mayor complejidad, ya que abarca la apertura hacia nuevas emociones y sentimientos, tanto positivas como negativas. Es la habilidad que permite tener un monitoreo, evaluación y regulación de las propias emociones y un manejo de estas con los demás.

E. Modelo de Petrides y Furnham (2003, citados en Kanesan y Fauzan, 2019): en este modelo los autores detallaron la inteligencia emocional como un rasgo de autoeficacia emocional que permite a la persona afrontar las diversas situaciones que se le presentan. Lo describen como un conjunto de

autopercepciones y disposiciones vinculado con las emociones y que toman en cuenta cuatro factores:

- Factor bienestar: se alude a la sensación de sentirse bien consigo mismo, independientemente si las circunstancias son favorables o desfavorables, puesto que relaciona sentimientos a lo largo de los años, tomando en cuenta logros y expectativas, dentro de los cuales se encuentran las facetas de autoestima, felicidad y optimismo.
- Factor emocional: hace referencia a la capacidad para percibir, expresar y conectar nuestras emociones y la de los demás; así, un alto nivel de este factor podría ayudar a generar buenas relaciones interpersonales. Está compuesto por las facetas percepción, expresión emocional, relaciones y empatía.
- Factor sociabilidad: se refiere a la disposición para vincularse con las demás personas, es decir, la forma cómo los individuos se relacionan con el resto; al mismo tiempo toma en cuenta la capacidad de ser socialmente asertivo y emplear una comunicación eficaz para las diferentes situaciones sociales. Entre ellas se encuentran las facetas de conciencia social, regulación emocional interpersonal y asertividad.
- Factor de autocontrol: se alude al propio control de los impulsos y los deseos, a la estabilidad emocional y los sentimientos de calma. Se encuentra conformado por las siguientes facetas: regulación emocional intrapersonal, gestión del estrés y baja impulsividad.

Finalmente, dentro de este modelo teórico también se encontró dos factores independientes: la adaptabilidad, la cual hace referencia a la capacidad

de ajustarse y acomodarse a las nuevas circunstancias; y la automotivación, la cual es señalada como el impulso y la tendencia a persistir antes las dificultades presentadas (Petrides, 2001 citado en Hjalmarsson y Daderman, 2022).

1.1.1.3. Características de la inteligencia emocional

Navarro et al. (2020) mencionaron que la inteligencia emocional puede ser comprendida como un grupo de habilidades que permite al individuo sentir, entender, reconocer y modificar las emociones propias, e incluso identificarlas y comprender la de los demás; por ello el desarrollar la inteligencia emocional es primordial para la realización, bienestar y felicidad de los individuos. Se mencionó que una persona inteligente emocionalmente refleja en ella lo siguiente:

- Mejor adaptación en el mundo social.
- Comunicación eficaz.
- Desarrollo de la motivación personal hacia el logro de objetivos.
- Resolución de conflictos y empatía

Asimismo, Ortiz y Nuñez (2021) mencionaban que la inteligencia emocional también sirve como una guía para enfrentar situaciones adversas, es por ello, que en el ámbito de enseñanza y cuidado es importante que los adultos identifiquen sus emociones y sentimientos para expresarlos de forma adecuada al momento de interactuar con los niños y no reprimir sus emociones, de igual forma, tener presente la empatía, manejo de relaciones, una adecuada comunicación y conciencia de las propias emociones así como la de los demás.

1.1.1.4. Factores que intervienen en la inteligencia emocional

Al respecto, existen ciertos factores emocionales que se relacionan con el manejo de la inteligencia emocional:

Autores como Jolliffe y Farrington en 2006, Ryff y Singer en 2003 y Rosenberg en 1965 citados en Jiménez et al., (2022) sustentaron que existen factores personales como la empatía, autoestima y felicidad que tienen una relación directamente proporcional con la inteligencia emocional.

Con respecto a la empatía, se hizo alusión a la capacidad para comprender los sentimientos y emociones de los demás. En este caso se subraya la diferencia entre empatía cognitiva, que se relaciona con las habilidades emocionales y la empatía afectiva que se asocia con el cuidado de las propias emociones.

En el caso de la autoestima, fue definida como un conjunto de pensamientos y sentimientos acerca de la importancia, valía personal y una actitud positiva o negativa hacia uno mismo. Mientras que la felicidad es definida como un estado mental positivo, promueve el crecimiento y favorece el bienestar emocional.

Continuando con los factores emocionales Morales-Quizhpi et al. (2021), hicieron mención sobre el autoconcepto, entendido como la autopercepción y, al mismo tiempo, las percepciones e impresiones que los demás tienen sobre el mismo. En el caso de la resiliencia, Collado-Soler et al. (2023), la describen como una fortaleza personal que permite adaptarse a los contratiempos, relacionándose con las emociones positivas y el bienestar de cada persona.

En ese sentido, la conducta prosocial y la solución de problemas van a ser factores que influyen en el desarrollo de la inteligencia emocional. En el caso de la conducta prosocial, Roche en 1998, y Charbonneau y Nicol en 2002 citados en Aznar (2020) la definieron como aquellas conductas que benefician y favorecen a otras personas, sin buscar algún tipo de recompensa. Los comportamientos prosociales permiten una reciprocidad positiva y favorecen las relaciones interpersonales. En el caso de la solución de problemas, se entendió como un proceso a través del cual una persona trata de identificar y hallar una solución o brindar una respuesta de afrontamiento ante el problema presentado (Cavalié, 2022).

Finalmente, la asertividad fue comprendida como aquellos comportamientos en la cual se expresa sentimientos, pensamientos y deseos, y donde se afirma y se defiende los derechos de una forma directa, sincera y adecuada, sin causar daño a los demás, y sobre todo donde hay un respeto por la misma persona y por otros (Aznar, 2020).

1.1.1.5. Importancia de la inteligencia emocional

Este constructo ha ido ganando gran notoriedad en las últimas décadas debido a su relevancia en los diferentes ámbitos de la vida. Siendo así que autores como Goleman (1995) subrayan su relevancia al señalar que al vivir en una sociedad que impone el egoísmo y la violencia se genera un menoscabo en la vida social, viendo la relevancia de la inteligencia emocional ya que esta va a hacer referencia al conjunto de emociones, impulsos y el carácter que cada persona posee, las cuales van a ir asociadas a las actitudes éticas.

Siguiendo esta línea, Gonzalez (2020) apoyó lo manifestado anteriormente y recalcó la relevancia de la inteligencia emocional, con la cual la persona reconoce el valor y la importancia de gestionar sus propias emociones, sean positivas o negativas y, al mismo tiempo, aprender a manejar y sobrellevar los obstáculos, dando como resultado un mejor entendimiento de cómo funcionan las emociones, cómo regularlas y qué mecanismos utilizar para una buena gestión emocional.

Siendo así, la inteligencia emocional tiene relevancia en la persona influyendo en las distintas áreas de su vida, ya sea en el ámbito familiar, académico, social y laboral. Con respecto a este último, las investigaciones, Aragón (2019) y Crummenerl et al. (2019), demostraron cómo la inteligencia emocional ha tenido factores relacionados con el buen desempeño laboral, entre ellos, la motivación, habilidades sociales, empatía, seguridad, autorregulación y autoconciencia; por lo que aquellos trabajadores con un alto nivel de inteligencia emocional generan mayores beneficios en sus organizaciones o empresas, presentando mayor productividad, un alto nivel de satisfacción laboral y una mayor apertura y flexibilidad al cambio.

De igual manera, autores como Goleman en 1999, Londoño en 2008 y López en 2007, citados en Aragón (2019) indicaron que el concepto de inteligencia emocional aplicado al ámbito laboral se ve manifestado a través de aquellos empleados que poseen un buen control emocional, son entusiastas, proactivos, están motivados, saben trabajar en equipo, y logran influir en el estado de ánimo de sus demás compañeros. Al mismo tiempo, estos trabajadores con un alto coeficiente de inteligencia emocional logran desarrollar una buena autorregulación de sus emociones, manteniendo bajo control sus

estados de ánimo, impulsos y recursos internos; además saben sobrellevar sus relaciones interpersonales, logrando establecer relaciones de respeto y servicio con sus compañeros, generando una mejora de la relación y amistad en los grupos de trabajo.

1.1.2. Estilos de afrontamiento

1.1.2.1. Conceptualización del estrés

Al revisar la literatura, existieron muchas definiciones acerca del estrés, a lo largo de los años, diferentes autores aportaron sus propias definiciones; siendo así que una de las definiciones más conocidas fue la de Hans Selye quien incorporó este término proveniente del campo de la física. Selye en 1936, citado en Rana et al. (2019) definió al estrés como “aquella respuesta inespecífica del cuerpo a las demandas hechas sobre él”; asimismo, otro de los autores que brindó una definición es Lazarus en 1966, citado en Folkman (2020) señaló al estrés como la relación que se establece entre la persona y su entorno, en la cual la persona va a percibir su entorno como significativo y a su vez como aquella carga que sobrepasa sus propios recursos para hacerle frente.

En ese sentido, el estrés también pudo llegar a ser abordado desde tres perspectivas diferentes, entre ellas están: el estrés como estímulo, como reacción y como proceso. Es por ello que autores como Baum en 1990, Cooper, Dewe y O'Driscoll en 2001 y Lazarus y Cohen en 1999, quienes fueron citados en Vlasceanu (2013) señalaron que cuando el estrés es percibido como estímulo, se refieren a los factores que llegan a afectar el propio equilibrio en la persona; de igual manera, si el estrés es visto como reacción aludirá a las reacciones biológicas que surgen al enfrentarse a esa nueva situación y finalmente cuando

el estrés es percibido como proceso se hará referencia al intercambio entre los recursos que posee la persona y las demandas del entorno.

1.1.2.2. Conceptualización de afrontamiento

Según Barakcheva (2019) lo conceptualizó como un proceso cambiante en el tiempo que varía de acuerdo a las demandas. Asimismo, estuvo dividido en dos etapas, en la primera, comprendió el procesamiento cognitivo acerca de la información de la situación estresante y, en la segunda parte, la evaluación de los recursos disponibles para afrontar las demandas.

Estas etapas se asociaron con los esfuerzos conductuales que van relacionados con la dominación y la aceptación, disminución o conflicto entre las demandas internas y externas. De igual manera, el afrontamiento tiene dos funciones principalmente, la gestión de transacciones entre la persona y su contexto, que es una fuente de estrés, denominada afrontamiento centrado en el problema y, la regulación de las emociones, que es el afrontamiento enfocado en la emoción; por lo cual, la preferencia por el uso de estos estilos de afrontamiento depende de su evaluación; si la situación es percibida de forma desfavorable se utilizará un afrontamiento centrado en la emoción, en cambio si la situación es vista como superable a través de esfuerzo personal se empleará un afrontamiento centrado en el problema.

1.1.2.3. Definición de estilos de afrontamiento

Según algunos autores, el estilo de afrontamiento se dio en base al tipo de lucha que la persona está dispuesta hacer ante una adversidad que le genere

estrés. Para ello, autores como Lazarus y Folkam, Carver y Fernández-Abascal mostraron posturas y conceptos distintos.

Los estilos de afrontamiento, según Lazarus y Folkam en 1986, citados en Meléndez et al. (2020), lo definieron como aquel conjunto de esfuerzos cognitivos y conductuales que posee una persona, los cuales van a ser constantemente variables y se van a desarrollar para el manejo de los conflictos y situaciones tanto internos o externos; donde además llegan a ser percibidas como demandas excesivas que rebasan los propios recursos de la persona.

De igual manera, autores como Carver et al. (1989) indicaron que existen dos formas que las diferencias individuales pueden llegar a influir en el afrontamiento; en primer lugar, los estilos o disposiciones estables y personales de afrontamiento que se emplean frente a las situaciones estresantes, por lo que las personas no van a afrontar cada situación de nuevo, sino que van a hacer uso de un conjunto de estrategias de afrontamiento estables en el tiempo. En segundo lugar, señalaron preferencias al momento de elegir la forma de afrontar el estrés siendo determinadas características de personalidad predisponentes para afrontar estas situaciones. Al mismo tiempo, Morrison y Bennett en 2008, citados en Reich et al. (2016) precisaron este constructo como un afrontamiento al estrés más específico, en el cual se realizan acciones específicas y concretas para cambiar las condiciones y consecuencias del estresor o buscar un apoyo social.

Finalmente, Fernández-Abascal en 1997, citado en Martín et al. (2000) señalaron los estilos de afrontamiento como predisposiciones personales, los cuales son utilizados para hacer frente a las situaciones estresantes y, que, a su

vez, son los responsables de las preferencias individuales en la elección y uso de algunas estrategias de afrontamiento. Es por ello, que mientras las estrategias de afrontamiento van a ser más específicas y van a variar de acuerdo a las condiciones desencadenantes que se presenten, los estilos de afrontamiento son inclinaciones personales para afrontar una situación y están encargados de la elección de las estrategias y su tendencia a la estabilidad temporal y situacional.

1.1.2.4. Modelos teóricos

Como previamente se mencionó, los estilos de afrontamiento serán fundamentales para la vida, para ello, hay muchos tipos de lucha ante una situación de alta dificultad. Autores como Carver y otros tienen su propio modelo acerca de este tema.

A. Modelo de Carver: en 1989 el autor plantea que, cuando alguien se enfrenta a una situación estresante, no se queda con la primera impresión que tiene del problema. Más bien, va haciendo una especie de “revisión mental” constante: evalúa qué tan grave ve el asunto y, al mismo tiempo, se cuestiona si lo que está haciendo para manejarlo realmente le está funcionando. Este ir y venir entre lo que percibe y cómo actúa puede repetirse varias veces mientras dura el estrés, como un ciclo que se ajusta según lo que va ocurriendo. Carver estableció tres estilos de afrontamiento (Campos y Hoyos, 2023):

1. Estilos orientados en el problema: cuando alguien siente que tiene algo de control sobre lo que le está generando estrés, lo más común es que se ponga manos a la obra. En lugar de quedarse paralizado o solo

preocuparse, trata de encontrar soluciones concretas, cambiar lo que está mal o hacer algo para reducir el impacto de la situación. Este tipo de afrontamiento aparece sobre todo cuando la persona cree que puede hacer algo real para mejorar lo que está viviendo; como consiguiente, nos presenta sus especificaciones:

- **Afrontamiento activo:** la persona no se queda de brazos cruzados frente al estrés; al contrario, se pone en movimiento y hace lo que está a su alcance para aliviar la tensión y sentirse mejor. En este tipo de respuesta se nota claramente su intención de tomar el control de la situación, mostrando un esfuerzo real por disminuir el malestar y manejar lo que le está afectando.
- **Planificación:** se hace referencia a la planificación de ideas y/o estrategias para seguir y de esa forma determinar y escoger la mejor opción para manejar el problema. Esto es una acción direccionada al problema ya que busca cómo abordar el factor estresante.
- **Supresión de otras actividades:** se caracteriza cuando la persona opta por suspender algunas actividades con el objetivo de frenar el estrés y así lograr una mayor concentración en el problema.
- **Postergación de afrontamiento:** hace referencia a que la persona espera una situación oportuna para poder accionar el afrontamiento, como resultado, permite que el individuo no reaccione de forma prematura.

- Búsqueda de apoyo social: este tipo de afrontamiento es importante para una persona y se caracteriza cuando el individuo busca el apoyo social por razones de intervenir de forma racional y no emocional (Campos y Hoyos, 2023).
2. Estilos enfocados en la emoción: en este caso, la persona no intenta cambiar lo que está pasando afuera, porque siente que no tiene cómo hacerlo. En lugar de eso, se concentra en calmar lo que pasa por dentro. El objetivo principal es manejar lo que siente, bajar la ansiedad o el malestar, y encontrar un poco de equilibrio emocional en medio del caos. Este tipo de afrontamiento aparece cuando el problema parece estar fuera de su control y no queda más que aprender a sobrellevarlo.
- Búsqueda de soporte emocional: se refiere a buscar apoyo moral, simpatía y comprensión en las demás personas.
 - Interpretación positiva del desarrollo personal: tiene como objetivo manejar las emociones de angustia de un proceso estresante, de esa forma, el sujeto podrá seguir con su accionar hacia el afrontamiento.
 - Aceptación: es considerada como una estrategia funcional, ya que el individuo hace frente al estrés como real, por lo que hará el intento de tomar acción.
 - Recurrir a la religión: el individuo busca apoyo emocional a través de la religión hacia la interpretación positiva para afrontar activamente las tensiones.

- Analizar las emociones: se refiere cuando la persona se concentra en su malestar y angustia para luego expresar estos sentimientos, esta estrategia es útil en los procesos de duelo, sin embargo, si la concentración es prolongada ello impedirá el ajuste y afrontamiento (Campos y Hoyos, 2023).

3. Otros estilos adicionales de afrontamiento: aquí están incluidas conductas que generalmente no hayan tenido adaptabilidad del sujeto ante el estrés o suceso adverso.

- Negación: es cuando la persona, en vez de enfrentar lo que está pasando, prefiere hacer de cuenta que todo está bien. Actúa como si el estrés no existiera, aunque por dentro lo esté sintiendo. Es una forma de “cerrar los ojos” frente al problema.
- Conductas inadecuadas: también llamadas desconexión conductual. Ocurre cuando alguien, en lugar de buscar soluciones o enfrentar lo que le incomoda, va soltando poco a poco el esfuerzo. Es como si tirara la toalla, dejando de intentar manejar la situación.
- Distracción: conocida también como desvinculación mental. Se da cuando la persona no puede hacer nada concreto frente al problema, así que opta por desconectarse mentalmente. Se enfoca en otras cosas para no pensar en lo que la está afectando, aunque eso no signifique que el estrés desaparezca (Campos y Hoyos, 2023).

B. Modelo de Lazarus y Folkman (1986, citados en Solís y Vidal, 2006): señalaban al afrontamiento que realice la persona va a depender de la percepción que va a hacer acerca de la demanda estresante. En este caso, si la demanda es percibida como amenazante y que podría afectar el bienestar de la persona, o si es percibido como un reto, en donde se intentará afrontarlo haciendo uso de los recursos personales para minimizar esa situación estresante.

El afrontamiento va a influir las circunstancias y entorno en el que se desenvuelve el individuo, por lo que se dará una valoración psicológica de la demanda y luego se decidirá el modo más apropiado para afrontarlo. Para ello, existen dos tipos de valoración: primaria y secundaria.

- En el caso de la valoración primaria, la persona evaluará la situación y presentará un patrón de respuesta, en otras palabras, decidirá las maneras de tomar acción ante estas situaciones o demandas de estrés y qué consecuencias pueden surgir para sí mismo. Inicialmente, lo primero que ocurre es que la persona analiza lo que está viviendo y, casi de forma automática, elige cómo interpretarlo. En muchos casos, lo que surge al inicio es una sensación de amenaza, ya que se percibe que la situación podría traer consecuencias negativas o representar algún tipo de peligro. Esta valoración no siempre es consciente, pero sí marca el tono de cómo se enfrentará lo que viene.

En un segundo escenario, la persona puede ver la situación como un reto que, aunque difícil, cree que puede superar con éxito. Es ese momento en que uno piensa: “esto está duro, pero puedo con ello”. Por otro lado, también existe la posibilidad de que se perciba como una pérdida, es

decir, cuando ya ocurrió algo que le hizo daño o lo dejó afectado de alguna manera. Y, en un cuarto caso, la situación se valora como algo positivo, porque a pesar de las dificultades, trajo más cosas buenas que malas, dejando un saldo favorable para quien la vivió.

- En el caso de la valoración secundaria, se buscará identificar las acciones que el individuo lleva a cabo para solucionar el problema y cuáles serían aquellas habilidades de afrontamiento para evitar o reducir el nivel de estrés frente a la problemática presentada.

Dentro de este modelo teórico indican al afrontamiento como un reformador, cuando se enfrenta a las situaciones estresantes y como la persona va a hacer uso de sus propios recursos para afrontar estas demandas; para lo cual van a hacerse presente 2 estilos: centrado en la emoción o enfocado al problema.

C. Modelo de Frydenberg y Lewis (citado por Viñas et al., 2015): desarrollaron su teoría y mencionaron que podemos distinguir tres estilos de afrontamiento:

- La productividad: se incluyen las acciones que están direccionadas a la resolución de problemas ante diferentes contextos.
- No productivo o de no afrontamiento: están incluidos los sentimientos de culpa, aislamiento hacia los demás o cualquier acción que no esté accionada o dirigida a resolver problemas.

- Orientación a otros: está dirigido hacia las otras personas como es la búsqueda de apoyo en los demás, ya sea a nivel social, espiritual o profesional.

Por otro lado, existen estudios en donde señalan la diferencia en el estilo de afrontamiento que se presentan entre mujeres y varones, en ese sentido, las mujeres suelen utilizar la estrategia no productiva, es decir, se llegan a culpar a sí mismas, mientras que el sexo contrario opta por ignorar las dificultades o se lo reservan hacia ellos mismos. Por ello, Frydenberg y Lewis hicieron hincapié de las diferencias de sexo en cuanto al análisis de su accionar hacía que estilo de afrontamiento tomarán.

1.2. Revisión de la literatura

1.2.1. Antecedentes nacionales

Puppi (2023) realizó un estudio con enfoque cuantitativo, bajo un diseño no experimental y de tipo transversal. El propósito fue explorar cómo se relaciona la inteligencia emocional con las formas en que los jóvenes enfrentan el estrés. La muestra estuvo compuesta por 385 personas entre 18 y 25 años, todas residentes en Lima. Para recolectar los datos se aplicaron dos herramientas: la escala de inteligencia emocional de Wong y Law, y el cuestionario COPE, que mide diferentes formas de afrontamiento. Los resultados mostraron que cuanto mayor es la inteligencia emocional, más tienden los jóvenes a usar estrategias centradas en resolver el problema o en manejar sus emociones de manera saludable. En contraste, se observó que quienes puntuaban más bajo en inteligencia emocional se inclinaban hacia estilos menos funcionales de afrontamiento.

Saavedra (2023) desarrolló una investigación de tipo cuantitativa y correlacional, con un diseño no experimental y de corte transversal, el objetivo fue determinar la relación entre inteligencia emocional y las dimensiones del afrontamiento al estrés en una población de 100 estudiantes de la carrera universitaria de terapia ocupacional de la UNMSM. Para ello, se utilizaron la prueba de BarOn Ice y el cuestionario sobre afrontamiento al estrés (COPE). Los resultados mostraron que alrededor del 72% presentaron un nivel entre tendencia baja y marcadamente baja de inteligencia emocional; asimismo, el 18% de los encuestados mostró un nivel promedio. Además, se mostró que del 45% presentó orientado al problema, el 41% centrado en la emoción y el 9% optó por otros estilos. Asimismo, se halló una relación directa entre inteligencia emocional con los estilos de afrontamiento orientado al problema y a la emoción, en cambio, se halló una relación inversa con otros estilos.

Criollo (2022) hizo un estudio cuantitativo, con enfoque no experimental, de tipo descriptivo y correlacional. El objetivo fue analizar cómo se relacionan los estilos de afrontamiento al estrés con la inteligencia emocional en un grupo de 260 policías en servicio activo en la ciudad de Piura. Para recabar la información, se aplicaron la escala WLEIS de Wong y Law y el inventario COPE para estimar formas de afrontamiento. Se encontró una relación moderada y significativa entre la capacidad de autoevaluarse emocionalmente y la tendencia a la negación. Además, se observaron conexiones entre la comprensión emocional y estrategias como la planificación, el crecimiento personal, la reinterpretación positiva y la búsqueda de apoyo, tanto emocional como social. También se halló que quienes logran regular mejor sus emociones usan con más frecuencia estilos como la aceptación, el humor, el afrontamiento activo.

Olivera (2022) realizó una investigación de enfoque metodológico cuantitativo, diseño no experimental, nivel correlacional y corte transversal. El objetivo fue hallar la relación entre las variables de estilos de afrontamiento e inteligencia emocional en una población seleccionada de 153 estudiantes de la carrera de psicología, con edades entre los 18 y 37, y que pertenecían a una universidad privada de Lima. Para ello, se utilizaron la escala WLEIS y el inventario de afrontamiento al estrés (COPE). Los resultados obtenidos muestran que cerca del 79.8% obtuvo un alto nivel de inteligencia emocional, el 5.88% se encontró en un nivel medio y el 15.03% se ubicó en un nivel bajo. Por otra parte, el estilo de afrontamiento orientado a la tarea fue el de mayor predominio, con una media de 61.94; seguido del estilo de afrontamiento emocional y social con un 72.26, reflejando puntajes altos en ambos estilos.

Egoavil y Salcedo (2021) desarrollaron una investigación de tipo cuantitativa, diseño no experimental, explicativa, y de corte transversal. El objetivo fue identificar cómo las variables de inteligencia emocional y estilos de afrontamiento al estrés influyen en los niveles de ansiedad en la población conformada por 235 efectivos policiales que se encuentran laborando en Lima. Para lo cual, se utilizaron la escala de inteligencia emocional de Wong y Law (WLEIS), el cuestionario de afrontamiento al estrés (COPE) y el inventario de ansiedad de Beck (BAI). Los resultados evidenciaron que existe una relación positiva y significativa entre las dimensiones de I.E. y estilos de afrontamiento al estrés, reflejan que la inteligencia emocional tiene mayor inclinación con los estilos de afrontamiento al problema. Por otro lado, manifiesta una menor inclinación con los estilos de afrontamiento a la emoción.

Mosquito (2020) desarrolló una investigación tipo básica y descriptiva con diseño correlacional; el objetivo fue hallar la relación entre las variables de inteligencia emocional y estilos de afrontamiento al estrés en 120 madres con hijos con parálisis cerebral infantil, con edades entre los 20 y 65 años que asisten a una clínica privada de Lima. Se utilizaron la escala de I.E. (TMMS-24) y el inventario de afrontamiento al estrés (COPE). Los resultados indican una correlación baja entre las variables. Asimismo, se encontró que la inteligencia emocional se halló en el nivel promedio; y el estilo predominante fue el centrado en el problema, con 49.17%. Finalmente, se mostraron las correlaciones bajas entre las dimensiones de atención, claridad y reparación emocional que conforman la inteligencia emocional y los estilos de afrontamiento centrado en el problema, la emoción y el afrontamiento evitativo.

1.2.2. Antecedentes internacionales

Menon y Deshpande (2023) desarrollaron una investigación de enfoque cuantitativo, no experimental, transversal, con el objetivo de reconocer la relación entre la inteligencia emocional, el estrés percibido y los estilos de afrontamiento, a través del test de inteligencia emocional de Schutte (SSEIT), la escala de estrés percibido (PSS) y el inventario de afrontamiento de situaciones estresantes (CISS - 21) en una muestra de 61 médicos internos de India. Los resultados hallados señalaron una relación significativa entre la inteligencia emocional y el estrés percibido. Asimismo, se encontró que el estrés percibido no presentó una correlación significativa con los estilos de afrontamiento orientados a las tareas, pero sí con los estilos orientado a las emociones; además se halló una correlación negativa con el estilo enfocado en la evitación.

Syeda et al. (2022) hicieron una investigación cuantitativa, con un diseño no experimental, transversal, donde sus objetivos estuvieron enfocados en averiguar la relación entre los estilos que afrontan el estrés junto a la inteligencia emocional, y a su vez conocer el impacto que esta pueda generar en el nivel de estrés, por medio de instrumentos como la escala de inteligencia emocional (EIS) y el inventario de estilos de afrontamiento al estrés (SCSI) en una muestra de 100 profesores de diversas facultades de educación del distrito de Trichy. Los resultados indicaron que los profesores poseían un alto nivel de inteligencia emocional; además, hallaron una correlación positiva entre la inteligencia emocional y el estilo de afrontamiento activo de problemas y emociones, lo que demuestra que los docentes usan estilos de afrontamiento al estrés de forma eficiente.

Jing et al. (2022) desarrollaron una investigación cuantitativa, no experimental, transeccional, con el objetivo de identificar la asociación entre inteligencia emocional, capital psicológico, estilos de afrontamiento y el estado de salud autoinformado, a través de la escala de salud auto valorada (SRHMS), la escala de inteligencia emocional (EIS), el cuestionario de capital psicológico (PCQ) y el cuestionario de estilos de afrontamiento (SCSQ) en una muestra de 367 estudiantes universitarios de Henan, China. Los resultados mostraron que los estilos sobre afrontamiento, el capital psicológico y la inteligencia emocional se encontraban asociados positivamente con la salud autoevaluada. Además, se halló que la forma como afrontamos el estrés junto al capital psicológico puede lograr modificar el efecto de la inteligencia emocional en el estado de salud; por lo que, al tener una mayor capacidad de regular las emociones, mayor capacidad de atenuar el estrés.

Sun y Lyu (2022) desarrollaron una investigación cuantitativa, no experimental, transversal - correlacional, cuyos objetivos fueron comprender la correlación entre inteligencia emocional y la autoeficacia, y conocer el efecto de los estilos que afrontan el estrés sobre estas dos variables, a través de la escala de inteligencia emocional (EIS), escala de autoeficacia (GSES) y el cuestionario de estilos de afrontamiento (SCSQ) en una muestra compuesta alrededor de 717 universitarios de China. Los resultados hallados señalan una correlación positiva entre la inteligencia emocional y la autoeficacia, ya que la capacidad de identificar las emociones favorece la capacidad de conseguir los resultados; asimismo, se halló una correlación positiva entre la inteligencia emocional y los estilos de afrontamiento, por lo que a mayor nivel de inteligencia emocional se utilizaron estilos de afrontamiento positivos para afrontar los contratiempos.

Ruiz et al. (2021) llevaron a cabo un estudio de corte correlacional, con un diseño no experimental, con el objetivo de explorar cómo se conectan la inteligencia emocional y las estrategias de afrontamiento. Para ello, trabajaron con una muestra de 151 mujeres del municipio de La Jagua, utilizando dos instrumentos: el TMMS-24 para medir inteligencia emocional y el CRI-A para evaluar las formas de afrontar el estrés. Los resultados mostraron que sí existe una relación entre las dimensiones de la inteligencia emocional y los estilos de afrontamiento. En concreto, se observó que aquellas mujeres con mayores niveles de inteligencia emocional suelen inclinarse más por estrategias orientadas a resolver los problemas, lo que sugiere que entender y manejar bien las emociones puede ayudar a enfrentar mejor las dificultades del día a día.

Fteiha y Awwad (2020) desarrollaron una investigación cuantitativa, con un diseño no experimental, transversal, cuya finalidad fue determinar el nivel de

inteligencia emocional, conocer el grado de estilos de afrontamiento al estrés e identificar el grado de correlación entre ambos, a través de la escala de inteligencia emocional (EIS) y el inventario de estilos de afrontamiento al estrés (SCSI) en una muestra de 265 estudiantes universitarios. Encontrando como resultados una correlación positiva entre la inteligencia emocional y el estilo de afrontamiento asociado al afrontamiento activo emocional y de problemas ($\alpha \leq 0.05$), evidenciando que los estudiantes hacen un uso eficiente de las estrategias de afrontamiento al estrés. Además, se halló una relación inversa entre inteligencia emocional y afrontamiento pasivo emocional y de problemas.

Puigbó et al. (2019) realizaron un estudio de tipo correlacional con el objetivo de explorar cómo se relacionan las distintas dimensiones de la inteligencia emocional percibida con las estrategias que las personas usan para enfrentar las demandas. Para ello, aplicaron la prueba TMMS-24, el PANAS para evaluar el estado afectivo, y la escala MoCope para conocer cómo afrontan el estrés cotidiano. La muestra estuvo compuesta por 50 jóvenes de ambos sexos, con edades entre 18 y 25 años. Los resultados mostraron una relación directa entre las dimensiones de la inteligencia emocional y los estilos de afrontamiento, tanto aquellos centrados en resolver el problema como los enfocados en manejar las emociones. En resumen, cuanto mayor es la percepción de manejo emocional, más variados y funcionales tienden a ser los recursos que las personas emplean para enfrentar las dificultades del día a día.

1.3. Planteamiento del problema

La época actual implica estar expuesto a una serie de demandas y exigencias que generan un desequilibrio en el bienestar emocional de las

personas, ocasionando problemas de salud mental como lo demuestran las estadísticas mencionadas por el Ministerio de Salud (MINSA, 2023), quienes reportaron alrededor de un millón trescientos sesenta y ocho mil novecientos cincuenta casos de atención relacionados a la salud mental; para el año 2022 la cifra de atendidos se elevó hasta un millón seiscientos treinta un mil novecientos cuarenta, mostrando un incremento de 19.21%, mientras que solamente para los primeros tres meses del 2023 los números de atenciones se estimaron en cuatrocientos treinta y cuatro mil setecientos treinta y uno.

En ese sentido vemos como la OMS (2022) define a la salud mental como un estado de bienestar, en donde las personas tienen conocimiento sobre sus capacidades y habilidades para afrontar las dificultades que pueda presentarse en su vida diaria, trabajar de manera productiva y a su vez poder ayudar a la sociedad; demostrando que un buen estado de salud mental va a permitir que las personas puedan enfrentar las adversidades, tomar buenas decisiones y manejar el estrés.

Es por ello que el cuidado de la salud mental va a ser fundamental, sobre todo porque se va a encontrar muy vinculada con la inteligencia emocional, la cual vamos a entender como aquella habilidad para percibir, comprender, expresar y regular las propias emociones y la de los demás y, que, a su vez, permita un desarrollo personal adecuado que incluya la comprensión y gestión de las emociones (Salovey y Mayer, 1990 citados en Machado, 2022). No obstante, cuando hay un desuso y desatención de estas habilidades relacionadas con la inteligencia emocional, se genera un desajuste en aspectos como la motivación, habilidades sociales, autorregulación, empatía, solución de problemas y tolerancia al estrés.

Con respecto a este último punto, vemos cómo el estrés es identificado como la demanda que afecta el equilibrio de la persona y los ámbitos familiar, académico, social y laboral, como lo demuestran las estadísticas del Ministerio de Salud (MINSA, 2021) quienes señalan que aproximadamente el 52.2% de la población de Lima Metropolitana sufre de estrés entre moderado y severo. La forma cómo afrontamos esas situaciones van a ser muy variadas, desde una perspectiva de afrontamiento orientado al problema, centrado en la emoción o la evitación de esos mismos y, de acuerdo con el estilo que escojamos para responder a esas circunstancias estresantes, se genera una serie de consecuencias diferentes.

Siendo así que al enfrentarnos a las demandas y exigencias propias de la vida diaria y sobre todo del trabajo, se genera un desajuste en las capacidades unidas a la inteligencia emocional e influyen al momento de decidir con qué estilo se van a afrontar las demandas estresantes del trabajo, como en el caso de los colaboradores asistenciales que trabajan en los Centro de Acogida Residencial, ya que ellos van a realizar funciones no solo relacionadas al cuidado físico de los menores como son la alimentación, vestimenta, aseo e higiene y estado de salud sino que van a ser responsables de su educación, bienestar emocional, de enseñar valores sociales y morales, y formar competencias personales a los niños que se encuentran bajo sus cuidados (MIMP, 2014).

Es así que estos colaboradores asistenciales al asumir un trabajo que no solo involucra aspectos de cuidado físico de los menores, sino también aspectos sociales, educativos, emocionales y afectivos, es que deben de tener un buen manejo de sus emociones y un adecuado desarrollo de habilidades relacionadas con el control emocional, productividad, motivación, trabajo en equipo y empatía,

como lo demuestra el INABIF al brindar programas de orientación, cuidado y soporte para los trabajadores de estos centros (MIMP, 2020). Al mismo tiempo deben de demostrar una respuesta de afrontamiento activo ante las problemáticas que se suscitan dentro de su labor en el centro.

Es así que hasta este punto se va conociendo como la inteligencia emocional junto a los estilos de afrontamiento van a jugar un rol primordial, ya que esto va a influir en los cuidados y atenciones que presten a los menores, y esto posteriormente influirá en el desarrollo físico-socioemocional de los niños y las niñas de estos centros de acogida.

Por lo tanto, en este trabajo se intenta abordar esta situación con la finalidad de poder conocer si ¿existe una relación entre la inteligencia emocional y los estilos de afrontamiento al estrés en los colaboradores asistenciales de un Centro de Acogida Residencial en Lima?

1.4. Objetivos

1.4.1. Objetivo general

Determinar la relación entre inteligencia emocional con los estilos de afrontamiento al estrés tales como, enfocado al problema, a la emoción y otros estilos en los colaboradores asistenciales de un Centro de Acogida Residencial en Lima.

1.4.2. Objetivos específicos

Oe1. Describir los niveles de inteligencia emocional de manera general y por dimensiones.

Oe2. Identificar el estilo de afrontamiento con mayor predominio.

Oe3. Comparar la inteligencia emocional de manera general según la edad.

Oe4. Comparar los estilos de afrontamiento al estrés de manera general según la edad.

1.5. Hipótesis

1.5.1. Hipótesis general

La relación es positiva entre inteligencia emocional con el estilo de afrontamiento enfocado al problema, en cambio es negativa con el estilo de afrontamiento enfocado en la emoción y otros estilos adicionales de afrontamiento.

1.5.2. Hipótesis específicas

H1: Se evidencia más inteligencia emocional en los que tienen de 50 años a más, respecto de los que tienen menos edad.

H2: Los que tienen de 50 años a más tienden a emplear más el estilo de afrontamiento centrado en el problema, mientras los que tienen de 30 a 49 años, se centran más en las emociones, y los de menos edad, en otros estilos.

1.6. Definiciones operacionales de términos

Estilos de afrontamiento

Definición conceptual: modelo que reúne todos los actos para que se intente controlar las diversas situaciones adversas y que disminuyen el grado de perturbación psicológica generada por estas adversidades (Lazarus y Folkman 1984, citado por Di-Collredo et al. 2007).

Definición operacional: el inventario COPE es una herramienta diseñada para conocer cómo reaccionan las personas frente a situaciones estresantes, identificando las estrategias que suelen utilizar para afrontar esos momentos. Está compuesto por cincuenta y dos ítems organizados en trece estrategias distintas, que a su vez se agrupan en tres grandes dimensiones. La primera, orientada al problema, incluye veinte ítems que abarcan respuestas cómo actuar directamente sobre la situación, planificar los pasos a seguir, dejar de lado otras actividades para concentrarse en la solución o incluso postergar el afrontamiento de forma consciente. La segunda dimensión se centra en la gestión emocional e incluye también veinte ítems, con estrategias como buscar apoyo emocional, tratar de ver lo positivo, aceptar la realidad, apoyarse en creencias religiosas o explorar las propias emociones.

Por último, hay un grupo de estilos considerados menos funcionales, compuesto por doce ítems, que incluye conductas como negar lo que sucede, desconectarse mediante comportamientos poco adecuados o distraerse mentalmente para evitar enfrentar la situación. Este inventario permite así tener una visión clara y completa de las distintas formas en que las personas hacen frente al estrés.

Inteligencia emocional:

Definición conceptual: capacidad de considerar nuestros sentimientos y los de los demás, tener automotivación, gestionar de forma adecuada las emociones; tanto para con nosotros mismo como también en nuestras relaciones con los demás en diferentes contextos (Goleman 1998, citado por Jiménez, 2018).

Definición operacional: la escala de inteligencia emocional de Wong y Law (WLEIS), tiene como objetivo identificar el nivel de inteligencia emocional de manera general. Las puntuaciones van entre los puntajes de 16 y los 112 puntos, en donde el nivel bajo corresponderá puntuaciones entre 46 – 77 puntos, nivel promedio de 78 - 93 y nivel alto 94 - 112. En relación a sus dimensiones, se encuentra los siguientes: valorar y expresar nuestras emociones y su estrategia es el autoconocimiento; valorar y reconocer las emociones en los demás y sus estrategias es la determinación y autocontrol; regular las emociones propias y su estrategia es la autopercepción; usar las emociones para fortalecer el desempeño y su estrategia es el estado de ánimo, empatía y motivación.

Colaboradores asistenciales: son los responsables de establecer una relación directa en el cuidado de los menores. Al mismo tiempo, sus funciones van orientadas a tareas de crianza como son la alimentación, juego e higiene; además de dar una atención adecuada, crear un ambiente de confort y brindar un buen trato a esta población vulnerable, como son los niños institucionalizados (MIMP, 2012).

1.7. Importancia y limitaciones de la investigación

1.7.1. Importancia

El trabajo de investigación encuadra dentro de la línea de diagnóstico psicológico, puesto que ha permitido explorar, conocer, comprender y promocionar el funcionamiento psicológico a través del estudio de las variables de estilos de afrontamiento y su relación con la inteligencia emocional que emplean los colaboradores asistenciales de un Centro de Acogida Residencial.

En ese sentido, se justifica desde un punto de vista práctico puesto que al conocer los resultados de las variables, estos permitieron desarrollar pautas preventivas. La justificación metodológica reposa en el hecho de que se puso a prueba los instrumentos seleccionados para medir las variables de estilos de afrontamiento al estrés e inteligencia emocional, demostrando que cuentan con adecuadas propiedades psicométricas y de calidad para la muestra colectiva escogida y, al mismo tiempo, tuvo una justificación teórica, debido a que la investigación tomó en cuenta las investigaciones más relevantes que hicieron hincapié en los conocimientos teóricos y que brindaron soporte al marco teórico conceptual.

Finalmente, se justifica socialmente, ya que la información recolectada a través de esta investigación favorece a diferentes grupos, entre ellos, los colaboradores asistenciales del Centro de Acogida Residencial, puesto que su trabajo no solo involucra actividades físicas sino también aspectos de cuidado, enseñanza, emocionales y afectivos, por lo que al tener mayor conocimiento sobre su estilo predominante para afrontar el estrés y el nivel de inteligencia emocional que poseen, pudieron efectuar sus actividades de la mejor manera.

Asimismo, un segundo grupo beneficiario, fueron los menores albergados, ya que al conocer los aspectos relacionados a su salud mental como son la inteligencia emocional y el afrontamiento al estrés, pudieron recibir un cuidado de calidad por parte de los trabajadores.

1.7.2. Limitaciones

Como se dio a conocer, esta investigación estuvo dirigida a los colaboradores asistenciales de un Centro de Acogida Residencial en Lima, por lo que los datos obtenidos solo fueron viables dentro de la población estudiada, más no pudo generalizarse a otras comunidades.

Al ubicar el número de personal para la investigación se evidenció que no tuvimos acceso a una población grande, ya que en total el registro de colaboradores asistenciales no superó los 156 trabajadores, por lo que limitó parcialmente nuestro objetivo de evaluar poblaciones grandes que superen los 200 trabajadores.

Al indagar acerca de las investigaciones nacionales se encontraron limitaciones para encontrar estudios científicos que relacionen las variables del trabajo de investigación, ya que se hallaron muy pocos estudios en relación a inteligencia emocional y estilos de afrontamiento en colaboradores asistenciales de un Centro de Acogida Residencial en Lima.

Finalmente, se empleó las pautas del diseño no experimental, por lo que se requirió la aplicación de pruebas en relación a nuestras variables de trabajo. Sin embargo, se encontraron muy pocas investigaciones en donde se utilice la prueba de Wong-Law Emotional Intelligence Scale (WLEIS) dirigido

especialmente a nuestra población de colaboradores asistenciales de un Centro de Acogida Residencial en Lima.



CAPÍTULO II: MÉTODO

2.1. Tipo y diseño de Investigación

De acuerdo a las características de la investigación y tomando en cuenta la clasificación de los autores Sánchez y Reyes (2021) se determinó que la investigación fue de enfoque cuantitativo, puesto que se procesaron y generaron datos en base a mediciones numéricas y métodos estadísticos; a fin de conocer y determinar los patrones de comportamiento de las variables estudiadas.

Dada las características del trabajo de investigación, y de acuerdo con la categorización de Sánchez y Reyes (2021), se pudo distinguir que nuestra investigación fue de tipo descriptiva y correlacional, dado que tomó en cuenta antecedentes recientes y se basó en teorías preexistentes; pretendiendo conocer más detalle acerca del fenómeno estudiado y brindar un diagnóstico y posibles planes de intervención si fuera el caso.

Teniendo en cuenta la descripción teórica de Hernández y Mendoza (2018), la investigación fue de diseño no experimental - transversal, ya que se desarrolló en una problemática ya existente por lo que no hubo alguna manipulación o alteración de las variables; asimismo, se midió la relación de las variables en un solo momento o tiempo determinado.

Según la categorización de Hernández y Mendoza (2018), se encontró que la investigación se encuentra dentro del nivel descriptivo - correlacional, puesto que se va a determinar cómo se relacionaron las variables entre sí, o también, si no se relacionaron dentro del mismo contexto.

2.2. Participantes

Población: una población conformada por 156 colaboradores asistenciales, hombres y mujeres, con edades comprendidas entre 20 y 72 años, de un Centro de Acogida Residencial en Lima.

Muestra: fue de tipo censal, ya que se tomó en cuenta a todos los colaboradores asistenciales (n=156); además que se procedió de población pequeña y finita (Zarcovich, 2005).

2.3. Materiales

Ficha técnica de Wong Law Emotional Intelligence Scale (WLEIS-S)

Nombre	Wong Law Emotional Intelligence Scale (WLEIS-S)
Autores	Wong y Law (2002)
Traducción	Traducido y validado al español en 2019 por: Natalio Extremera Pacheco, Lourdes Rey Peña, Nicolás Sánchez Álvarez.
Administración	Individual y colectiva
Grupo	17 años a más
Duración	Entre 10 a 15 minutos
Finalidad	Evaluar inteligencia emocional, en relación a las dimensiones de emociones propias, valoración y reconocimiento de estas, regular las emociones y el uso de ellas para la mejora del desempeño.
	Presenta 7 alternativas tipo Likert (desde totalmente en desacuerdo=1 hasta totalmente de acuerdo=7).
Corrección y calificación	Para mujeres: Muy Bajo: < 3.75// Bajo: 3.75 - 4.62// Medio Bajo: 4.62 - 5.25// Medio Alto: 5.25 - 5.75// Alto: 5.75 - 6.50// Muy alto: > 6.50 Para hombres: Muy Bajo: <3.37// Bajo: 3.37 - 4.50// Medio Bajo: 4.50 - 5.25// Medio Alto: 5.25 - 5.81// Alto: 5.81 - 6.50// Muy alto: > 6.50

Fue desarrollada por Wong y Law en 2002, posteriormente fue adaptada por Extremera y Sanchez - Alvarez en 2019. El instrumento WLEIS está compuesto por 16 ítems con una escala tipo Likert de 7 puntos y evalúa el nivel de inteligencia emocional percibida. Los estudios sobre su estructura factorial han encontrado cuatro factores:

- Evaluación de las propias emociones o percepción intrapersonal
- Evaluación de las emociones de los demás o percepción interpersonal
- Uso de las emociones o asimilación emocional
- Regulación de las emociones

Este instrumento también permitió utilizar una puntuación total de inteligencia emocional en la versión en castellano.

Validez y confiabilidad del test original

a) Validez

El instrumento cuenta con una validez de constructo, para el cual se usó el programa LISREL. Los resultados ratificaron que el constructo se ajusta a 4 dimensiones: $DF = 98$, $CFI = 94$, $TLI = 92$ y $MRM = .05$.

b) Confiabilidad

En el caso de la confiabilidad, Extremera et al. (2019), ejecutaron específicamente un análisis de consistencia interna para las escalas, el alfa de Cronbach para la escala completa fue excelente ($\alpha = .91$) y las subescalas también mostraron una consistencia interna satisfactoria (el α de Cronbach osciló

entre .79 y .84). Como se esperaba, las correlaciones entre las puntuaciones de las subescalas y la puntuación total de WLEIS fueron positivas.

Antes de empezar a trabajar con los datos, se aplicaron una serie de pruebas estadísticas para asegurarse de que todo estuviera en orden y que el instrumento realmente midiera lo que se proponía. Para ello, se hizo un análisis detallado de cada ítem usando herramientas como la desviación estándar, la asimetría, la curtosis, el índice de homogeneidad corregida, la comunalidad y la correlación ítem-test. Estos análisis permitieron verificar si las preguntas eran coherentes entre sí y si aportaban información útil al conjunto. Al final, los resultados quedaron dentro de los rangos considerados adecuados, lo que confirmó que el instrumento utilizado era confiable y válido para los fines del estudio (ver apéndice D).

De igual manera, se llevó a cabo el análisis de fiabilidad a través de la consistencia interna, para ello el coeficiente de alfa de Cronbach mostró valores que oscilaban entre .62 y .71, todos ellos dentro de los márgenes aceptables, así como lo respaldan George y Mallery (2003, citados en Ponce et al. 2021) en donde refieren que el valor aceptable para el coeficiente alfa de Cronbach es .7 a más. (ver apéndice D).

En España, en la Universidad de Málaga, los autores Extremera, Rey y Sánchez, realizaron una investigación en donde utilizaban la prueba Wong Law Emotional Intelligence Scale (WLEIS-S) para evidenciar que podría ser una buena prueba de inteligencia emocional para utilizarlo en la actualidad, en conclusión de su investigación, confirmaron que es una herramienta bastante útil obteniendo un alto nivel de validez y confiabilidad, por lo que posteriormente decidieron publicar la versión traducida en la página de la Universidad de

Málaga, llegando a muchos investigadores para futuras investigaciones (Extremera et al., 2019).

Por consiguiente, Moreyra y Olivas buscaron analizar las propiedades psicométricas de Wong Law Emotional Intelligence Scale (WLEIS-S), para ello, elaboraron datos normativos para medir la inteligencia emocional en la población peruana, teniendo una población de 782 personas, 175 hombres y 607 mujeres. Finalmente llegaron a la conclusión que la prueba es un instrumento muy útil para medir la inteligencia emocional en el contexto peruano, llegando a validar sus ítems, contextos y finalidad de la herramienta (Moreyra y Olivas, 2023).

Ficha técnica de Coping Orientation to Problems Experienced - COPE

Nombre	Coping Orientation to Problems Experienced – COPE
Autores	Charles Carver, Michael Scheier y Jagdish Weintraub, 1989.
Administración	Individual
Grupo	16 años a más
Duración	Entre 15 a 20 minutos
Finalidad	Formas de afrontar las situaciones de estrés.
Corrección y calificación	<p>No: nunca Si: siempre</p> <p>Se suman los puntajes que se han obtenido en cada una de las 13 áreas respectivas, y se multiplica por la variable de 0.25</p> <p>Baremos indicativos para los puntajes globales: 25 puntos: muy pocas veces emplea esta forma 50 - 75 puntos: depende de las circunstancias 100 puntos: forma frecuente de afrontar el estrés</p>

El inventario COPE, tuvo como objetivo identificar las respuestas de afrontamiento que utilizan las personas frente a situaciones de estrés. Asimismo, está compuesto por 52 ítems, distribuidos en 13 estrategias y sub agrupados en 3 dimensiones: estilos de afrontamiento orientado al problema (20 ítems), estilos de afrontamiento orientado a la emoción (20 ítems) y otros estilos adicionales de afrontamiento (12 ítems).

Validez y confiabilidad del test original

a) Validez

La validez del instrumento fue desarrollada por Carver et al. (1989) por medio del análisis factorial a través de la rotación oblicua, en donde se obtuvo una fórmula final con valores mayores a 1.

b) Confiabilidad

En el caso de la confiabilidad, Carver et al. (1989) desarrollaron análisis de consistencia interna de las escalas, hallando índices alfa de Cronbach con valores entre .45 y .92. Y con respecto, a la fiabilidad del test/retest se obtuvieron rangos 0.42 y 0.89 para las seis semanas y 0.46 y 0.86 para las 8 semanas.

Se hizo un análisis descriptivo de los ítems, en la cual se incluyó a la desviación estándar, asimetría, curtosis, el índice de homogeneidad corregida, la comunalidad y la correlación ítem-test, hallándose los resultados dentro de los parámetros aceptados y reafirmando este instrumento como una herramienta de medición válida (ver apéndice E).

De igual forma, antes de procesar la información se realizó un análisis de fiabilidad, para lo cual se utilizó el coeficiente alfa de Cronbach, hallándose valores por cada dimensión, $\alpha=.61$ para el estilo enfocado al problema, $\alpha=.58$

para el estilo enfocado en la emoción y $\alpha=.64$ para otros estilos adicionales, quedando dentro de los márgenes aceptables. (Ver apéndice E)

A nivel de Perú, la prueba tuvo dos adaptaciones. La primera adaptación fue realizada por Casaretto y Chau (2016) en una muestra de 300 estudiantes universitarios de ambos sexos, con edades entre 16 a 25 años, de Lima- Perú. Los resultados hallados mostraron que el inventario posee adecuadas propiedades psicométricas. Con respecto a la validez del instrumento fue corroborada por medio del análisis factorial; siendo en este caso, la medida obtenida en el KMO de 0.798 y en la prueba de esfericidad de Bartlett una puntuación por debajo de 0.05; por lo que los resultados obtenidos evidenciaron la validez que tiene el constructo (Casaretto y Chau, 2016).

En el caso de la confiabilidad desarrollaron el análisis de consistencia interna con cada una de las estrategias y de las correlaciones de los ítems de cada dimensión, consiguiendo una puntuación de 0.7 y obteniendo un alfa de Cronbach de .73 para el primer factor, .59 para el segundo factor y .70 para el tercero.

Asimismo, otra adaptación fue realizada por Polanco (2019) con una muestra conformada por 660 trabajadores de Lima. Con referencia a las propiedades psicométricas el inventario mostraron los siguientes resultados, una validez que se realizó a través del análisis factorial exploratorio con rotación oblicua obteniendo un KMO de 0.91 y una V de Aiken con puntuaciones que van entre 0.88 y 1.00, en el cual se halló puntuaciones de 0.92 para el primer factor (estrategias centradas en el problema) y 0.93 para el segundo (estrategias centradas en la emoción); además en el test de Barlett se obtuvo un valor de

10239.7 ($p < 0.001$). Asimismo, con respecto a la confiabilidad se halló a través del Coeficiente de Omega obteniendo un puntaje de 0.96 (Polanco, 2019).

2.4. Procedimiento

Se llevó a cabo basándose en los siguientes lineamientos. En primer lugar, se presentó el proyecto de investigación a la facultad de Psicología, la cual contuvo el marco teórico conceptual y se describió el tipo, los participantes y los materiales que se emplearon en la investigación. Seguidamente, se esperó la aprobación del proyecto y designación de un asesor privado, quien fue el encargado de supervisar el desarrollo de la investigación en su segunda fase.

Posteriormente, se compilaron los datos, esto a través de la técnica de encuesta; siendo así que para la evaluación se hizo uso del Inventario COPE para la variable de estilos de afrontamiento al estrés y la escala de inteligencia emocional- WLEIS-S para la variable de inteligencia emocional; las cuales fueron aplicadas y se entregaron junto a ellas el consentimiento informado a cada uno de los colaboradores asistenciales que desearon participar voluntariamente de la investigación.

Seguido a ello, se creó una base de datos con toda la información recogida y a su vez se hizo una prueba de depuración para aquellas pruebas que no fueron válidas para la investigación, para que después de haber filtrado todas las pruebas aplicadas, se sometieron a métodos y análisis estadísticos tanto de tipo, descriptivo como inferencial, y para lo cual se utilizó la prueba de normalidad de Kolgoromov – Sminov (K-S), puesto que la muestra conformada para esta investigación fue de un total de 156 colaboradores. Para el caso de la estadística inferencial, se hizo uso de Kruskall Wallis (H) y ANOVA para

comparar estadísticos de 3 grupos (edad). Finalmente, para describir los niveles de una de las variables con sus dimensiones se utilizó la estadística descriptiva basada en porcentajes.

Finalmente, se describieron los resultados a los que se llegó después de haber aplicado los análisis estadísticos correspondientes y se dio paso a la discusión de resultados, para posteriormente realizar un resumen significativo de las recomendaciones y conclusiones del trabajo, y una vez culminado toda la investigación fue sometido a evaluación para su aprobación y seguidamente la sustentación del trabajo de investigación.

Por otro lado, para la elaboración del trabajo de investigación se tuvo en cuenta los siguientes principios bioéticos fundamentales (Ontano et al., 2021).

Entre ellos se encontraron, la justicia, por lo que todas las personas que decidieron participar voluntariamente en dicha investigación fueron tratados de manera similar, ya que cada uno de ellos cuentan con leyes que los representan y los defienden. La no maleficencia, no se perjudicó ni se hizo ningún daño a las participantes, ya sea por acción, omisión o desconocimiento. La autonomía, se vio a la persona como alguien único y libre, y toda información que se obtuvo de la persona se utilizó con fines únicamente de investigación. Y la beneficencia, se procuró el bienestar y se buscó brindar ayuda a las demás personas, procurando generar un beneficio para la sociedad.

Según Zanabria y Burga (2018) en donde aprobaron la publicación del libro a través de Resolución N° 190-2018-CDN-C.PS.P, mencionaron en el artículo II.- de los principios y valores éticos en la psicología que los valores y principios éticos son aspiraciones personales y sociales, estas aspiraciones son

la solidaridad, la justicia y la libertad. En relación a la persona, se tuvo como características la dignidad, la integridad y la autonomía. Por ello, al ejercer la profesión de psicología, estas aspiraciones se realizaron por preceptos de beneficencia, por lo que tuvo como objetivo evitar que se produzca un daño o lesión.

Al respecto García et al. (2023) reconoció que cada persona tiene una vocación por lograr una vida personal y social en plenitud sustentada en valores morales donde exista la autorregulación como conducta moral. El significado y características del proceso educativo han tenido como objetivo promover el desarrollo general de la persona, la creación de una convivencia basada en valores morales y el desarrollo armonioso de la persona en relaciones dialógicas con los demás y su entorno sociocultural. La educación como proceso formativo que ha contribuido al desarrollo integral de las personas, ubicándose en su contexto histórico y sociocultural como espacio fundamental de realización.



CAPÍTULO III: RESULTADOS

En esta sección se muestran los resultados obtenidos a través de la escala de inteligencia emocional WLEIS-S y el inventario COPE sobre estilos de afrontamiento al estrés en colaboradores asistenciales de un Centro de Acogida Residencial en Lima. En primer lugar, se presentan los análisis descriptivos de cada variable, seguidamente se expondrá la prueba de normalidad de la muestra seleccionada y finalmente se abordarán los detalles de los resultados de la estadística inferencial.

3.1. Análisis descriptivos

Tabla 1

Descripción de la inteligencia emocional a nivel general en los colaboradores asistenciales de un Centro de Acogida Residencial

Niveles	General		Dimensiones de inteligencia emocional							
			F1IE		F2IE		F3IE		F4IE	
	F	%	F	%	f	%	f	%	f	%
Bajo	4	2.6	7	4.5	38	24.4	15	9.6	3	1.9
Promedio	57	36.5	81	51.9	69	44.2	96	61.5	66	42.3
Alto	95	60.9	68	43.6	49	31.4	45	28.8	87	55.8
Total	156	100.0	156	100.0	156	100.0	156	100.0	156	100.0

Nota: f= frecuencia; %=porcentaje; F1IE: valoración de las emociones propias; F2IE: valoración de las emociones de los demás; F3IE: uso de la emoción; F4IE: regulación emocional

En la tabla 1, se puede apreciar la clasificación por niveles de las dimensiones de la variable de inteligencia emocional. En ese sentido, los resultados demostraron que predominó un nivel alto de inteligencia emocional en los colaboradores asistenciales con un 60.9% de respuestas. Con respecto a la dimensión, se halló un nivel promedio en valoración de las emociones propias

con un 51.9%, valoración de las emociones de los demás con un 44.2% y uso de la emoción con un 61.5%; además, se encontró un nivel alto en la dimensión de regulación emocional con un 55.8%.

Tabla 2
Estilos de afrontamiento al estrés

Variable	Dimensiones	f	%
Estilos de afrontamiento	Enfocado al problema	99	63.5
	Enfocado a la emoción	48	30.8
	Otros estilos	9	5.8
	Total	156	100.0

Nota: f= frecuencia; %=porcentaje

Dentro de la tabla 2, se muestra la distribución de las dimensiones que conforman la variable de estilos de afrontamiento al estrés. Siendo así, que se halló un predominio de la dimensión enfocado al problema, representado con un 63.5%, seguido por enfocado a la emoción, con una representación del 30.8% y finalmente otros estilos con un 5.8%.

3.2. Análisis de normalidad

Con base en los datos obtenidos de las dos variables analizadas en esta investigación, se procedió a realizar un análisis de normalidad utilizando la prueba de Wong Law Emotional Intelligence Scale (WLEIS-S) y The COPE Inventory. Según señala Sanchez et al. (2024) conocer la normalidad es considerado como un importante dato en todos los trabajos de investigación, ya que es un método adecuado para analizar, obtener conclusiones confiables y válidas. Ello se refleja en la distribución normal, siendo fundamental en los análisis estadísticos.

Tabla 3

Prueba de ajuste a la normalidad con las variables inteligencia emocional y estilos de afrontamiento con sus respectivas dimensiones

Variables // dimensiones	Kolgomorov-Smirnov		
	K - S	gl	p
Inteligencia emocional			
Valoración de las emociones propias	.142	156	<.001
Valoración de las emociones de los demás	.158	156	<.001
Uso de la emoción	.151	156	<.001
Regulación de la emoción	.092	156	<.001
Estilos de afrontamiento al estrés			
Enfocado en el problema	.148	156	<.001
Enfocado en la emoción	.148	156	<.001
Otros estilos	.126	156	<.001

Nota: gl= grados de libertad; p= probabilidad

En la tabla 3, con el fin de conocer la distribución de las variables de inteligencia emocional y estilos de afrontamiento al estrés se sometieron los datos a la aplicación de la prueba de Kolmogorov-Smirnov, ya que según lo señala Habibzadeh (2024) se suele utilizar esta prueba KS cuando la muestra estudiada es superior a los 50 participantes.

Con respecto a inteligencia emocional y sus dimensiones de valoración de las emociones propias, valoración de las emociones de los demás, uso de la emoción y regulación de la emoción, no se ajusta con el criterio de distribución de normalidad, puesto que demuestra valores menores a $p < 0.5$.

Con respecto a estilos de afrontamiento al estrés y las dimensiones de enfocado en el problema, enfocado en la emoción y otros estilos, tampoco

cumplen con el criterio de normalidad, puesto que los datos obtenidos $p < .001$ son menores ($p < .05$). Por ende, para relacionar las variables se utilizó la prueba no paramétrica de Rho de Spearman.

3.3. Análisis estadístico inferencial

Para analizar los resultados y verificar la validez de las hipótesis planteadas, se aplica la Correlación de Spearman. Este estadígrafo se utiliza para evaluar la relación entre las puntuaciones de ambas tal como se puede apreciar en las siguientes tablas 4, 5 y 6.

Tabla 4
Correlación entre inteligencia emocional vs estilos de afrontamiento al estrés

Variable		Estilos de afrontamiento al estrés		
		Enfocado al problema	Enfocado a la emoción	Otros estilos
Inteligencia emocional	r_s	.446	-.358	.068
	p	<.001	<.001	.402
	R^2	.20	.13	--

Nota: r_s = Correlación de Spearman; p= probabilidad; R^2 = Tamaño del efecto

Los coeficientes de correlación muestran una relación muy significativa ($p < .01$) y es directa entre la inteligencia emocional con la dimensión enfocado al problema, en cambio, con la dimensión enfocado a la emoción, dicha relación es inversa. Se indica también que, con la dimensión otros estilos, no hay relación significativa ($p > .05$). Es preciso indicar que el tamaño del efecto donde se presentaron correlaciones muy significativas, es mediano. (Cohen, 1988 citado en Ellis, 2010)

Tabla 5*Colaboradores por grupo de edad con la variable de inteligencia emocional*

		Grupo etáreo			Total	Prueba
		Hasta 29	30 a 49	50 a más		
Inteligencia emocional total	Bajo	f	2	1	1	4
		& Fila	50.0%	25.0%	25.0%	100%
		% Columna	5.1%	1.7%	1.7%	2.6%
		RE	1.0	-.4	-.4	
	Promedio	f	18	22	17	57
		& Fila	31.6%	38.6%	29.8%	100%
		% Columna	46.2%	37.9%	28.8%	36.5%
		RE	1.0	.2	-1.0	
	Alto	f	19	35	41	95
		& Fila	20.0%	36.8%	43.2%	100%
		% Columna	48.7%	60.3%	69.5%	60.9%
		RE	-1.0	-.1	.8	
Total	f	39	58	59	156	
	& Fila	25.0%	37.2%	37.8%	100%	
	% Columna	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	

$\chi^2 = 4.98$
 gl = 4
 p = .289

Nota: f= frecuencia; RE= residuos estandarizados; χ^2 = Chi cuadrado; gl= grado de libertad; p= probabilidad

Los resultados de la prueba chi cuadrado de Pearson indican que la variable inteligencia emocional con grupo etareo, no están asociadas de forma significativa ($p > .05$), es decir que se muestran independientes.

Tabla 6

Colaboradores por grupo de edad con la variable estilos de afrontamiento al estrés

		Grupo etáreo			Total	Prueba	
		Hasta 29	30 a 49	50 a más			
Estilos de afrontamiento al estrés	Problema	f	23	33	43	99	X ² = 8.04 gl = 4 p = .090
		% Fila	23.2%	33.3%	43.4%	100.0%	
		% Columna	59.0%	56.9%	72.9%	63.5%	
		RE	-.4	-.6	.9		
	Emoción	f	11	22	15	48	
		% Fila	22.9%	45.8%	31.3%	100.0%	
		% Columna	28.2%	37.9%	25.4%	30.8%	
		RE	-.3	1.0	-.7		
	Otros estilos	f	5	3	1	9	
		% Fila	55.6%	33.3%	11.1%	100.0%	
		% Columna	12.8%	5.2%	1.7%	5.8%	
		RE	1.8	-.2	-1.3		
Total	f	39	58	59	156		
	% Fila	25.0%	37.2%	37.8%	100.0%		
	% Columna	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%		

Nota: f= frecuencia; RE= residuos estandarizados; x² = Chi cuadrado; gl= grado de libertad; p= probabilidad

En la tabla 5 se presentan los resultados de asociación entre estilos de afrontamiento al estrés con grupo etáreo. Estos indican que no hay asociación significativa ($p > .05$).

CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN

En este apartado, se va a analizar lo que se ha encontrado desde una perspectiva interpretativa, buscando dar sentido y respaldo a los resultados que se han logrado. Para esto, la información se dispondrá de la siguiente manera: primero se van a exponer los objetivos de la investigación, luego se discutirán los resultados obtenidos y las hipótesis que se plantearon. En todo momento, estos hallazgos se comparan con los resultados reportados por los autores de los estudios que fueron considerados como antecedentes de la investigación, asimismo, con la teoría que dan un soporte científico a los fenómenos psicológicos estudiados en esta investigación.

El análisis correlacional reveló una relación positiva y significativa entre inteligencia emocional y el estilo de afrontamiento enfocado al problema ($r_s = .446$, $p < .001$), con un tamaño de efecto moderado ($TE = .20$). Esta relación indica que, a mayor nivel de inteligencia emocional, es más probable que los colaboradores utilicen estrategias activas y racionales para enfrentar situaciones estresantes. En contraste, se encontró una correlación negativa y significativa con el afrontamiento enfocado a la emoción ($r_s = -.358$, $p < .001$), lo cual sugiere que quienes presentan mayor inteligencia emocional tienden a evitar mecanismos centrados en la evasión o la descarga emocional. En cuanto a los “otros estilos” de afrontamiento, no se halló una relación significativa ($R_s = .068$, $p = .402$), lo cual refuerza la idea de que estos estilos no están influenciados directamente por la capacidad emocional.

Estos hallazgos son consistentes con investigaciones previas tanto a nivel nacional como internacional. Por ejemplo, Puppi (2023) y Saavedra (2023)

reportaron relaciones similares entre inteligencia emocional y estilos de afrontamiento centrados en el problema, además de asociaciones negativas con estilos evitativos. En el plano internacional, estudios como el de Syeda et al. (2022) y Fteiha y Awwad (2020) también señalaron que las personas con mayor inteligencia emocional tienden a aplicar estrategias más adaptativas para afrontar el estrés, como el afrontamiento activo o racional, y evitan estrategias desadaptativas. Sin embargo, algunas diferencias surgen en cuanto a la intensidad de la relación: por ejemplo, Mosquito (2020) halló una correlación baja, lo que podría explicarse por diferencias en las muestras o los instrumentos utilizados.

Desde una perspectiva teórica, estos resultados pueden explicarse en base al modelo de Goleman (1995), quien plantea que la inteligencia emocional implica el conocimiento y gestión de las propias emociones, automotivación, empatía y habilidades sociales. Estos componentes facilitan la evaluación racional de las situaciones estresantes y promueven una respuesta centrada en la solución de problemas. A su vez, Lazarus y Folkman (1986) sostienen que el afrontamiento al estrés depende de la valoración cognitiva de la amenaza y los recursos personales, por lo que una persona emocionalmente inteligente, al evaluar sus propios recursos de forma más realista, tenderá a utilizar estilos de afrontamiento más eficaces y dirigidos a modificar la situación estresante.

Con base en estos hallazgos, se confirma la hipótesis general planteada en el estudio: la inteligencia emocional se relaciona positivamente con el afrontamiento centrado en el problema y negativamente con el centrado en la emoción y otros estilos. El patrón de correlación, la dirección de la asociación y la significancia estadística respaldan sólidamente esta afirmación. La no

significancia en la relación con los estilos adicionales de afrontamiento refuerza también la especificidad del vínculo entre la competencia emocional y los mecanismos adaptativos o desadaptativos de afrontamiento.

Continuando con el primer objetivo específico, el cual fue describir los niveles de inteligencia emocional de manera general y por dimensiones, se halló que un alto porcentaje de los colaboradores asistenciales presentan niveles elevados de inteligencia emocional (60.9%), mientras que un 36.5% se ubica en un nivel promedio y apenas el 2.6% en un nivel bajo. Esta tendencia también se replica en la mayoría de sus dimensiones: la regulación emocional (F4IE) presenta una alta proporción de sujetos en niveles elevados, mientras que las dimensiones de valoración de las emociones propias (F1IE), valoración de las emociones en los demás (F2IE), y uso de la emoción (F3IE) se concentran principalmente en el nivel promedio con porcentajes de 51.9%, 44.2% y 61.5% respectivamente.

Esto indica que, la mayoría de los colaboradores cuentan con buenas habilidades para reconocer y manejar emociones propias y ajenas al momento de utilizarlas para orientar el pensamiento y la acción; lo cual permite su eficacia adaptativa en situaciones complejas.

Estos hallazgos son consistentes con los reportados por Olivera (2022), quien encontró que cerca del 80% de su muestra universitaria presentó niveles altos de inteligencia emocional, y también con los datos de Criollo (2022), en donde se evidenció una asociación entre la regulación emocional y estrategias como la planificación y la aceptación, lo cual se alinea con los perfiles altos en F4IE observados en este estudio. Por el contrario, los resultados contrastan con los de Saavedra (2023), quien reportó niveles predominantemente bajos de

inteligencia emocional en estudiantes universitarios, lo que podría deberse a las diferencias etarias, contextuales y de experiencia laboral entre ambas poblaciones.

A nivel internacional, investigaciones como las de Syeda et al. (2022) y Jing et al. (2022) respaldan la idea de que la inteligencia emocional es más elevada en sujetos que trabajan en entornos de alta exigencia interpersonal, como los servicios asistenciales o educativos, debido a la constante interacción emocional que estos contextos demandan.

Desde el enfoque teórico, los niveles observados pueden interpretarse a partir del modelo de Bar-On (1997), quien entiende la inteligencia emocional como una combinación de habilidades emocionales y sociales que permiten afrontar eficazmente las demandas del entorno. Este modelo incluye componentes como la regulación emocional, la adaptabilidad y las habilidades interpersonales, los cuales son fundamentales en contextos de atención a personas en situación de vulnerabilidad. Del mismo modo, Goleman (1995) plantea que un adecuado manejo de las emociones contribuye significativamente al éxito personal y profesional, especialmente en roles que implican contención, empatía y toma de decisiones bajo presión. El predominio de niveles altos en la muestra sugiere que los colaboradores cuentan con recursos emocionales sólidos para desempeñar funciones que requieren sensibilidad interpersonal y autorregulación.

Si bien este objetivo no plantea hipótesis a contrastar, los datos permiten establecer inferencias valiosas sobre el perfil emocional de los participantes. El predominio de niveles altos de inteligencia emocional no es un dato ligero: indica que los colaboradores no solo poseen habilidades técnicas, sino también una

competencia emocional potencialmente protectora frente al desgaste laboral o el estrés crónico, frecuentes en contextos de trabajo con poblaciones vulnerables.

Con respecto, al segundo objetivo específico, donde se busca identificar el estilo de afrontamiento con mayor predominio, se observó que, que un amplio porcentaje del personal asistencial presenta una preferencia por el estilo de afrontamiento enfocado al problema con un 63.5%. Este hallazgo refleja una tendencia esperada en aquellos trabajadores que laboran en los albergues, donde el manejo de las situaciones estresantes es primordial, en la cual buscan afrontar el problema de manera directa, sin postergar su resolución, buscando un plan de acción y en algunos casos postergando otras actividades de menor relevancia, para finalmente poder lograr la resolución de situaciones estresantes que pueden presentarse en su día a día.

Al contrastar estos hallazgos con investigaciones previas, se observó cierta consistencia con lo reportado por Saavedra (2023) quien halló en una muestra conformada por 100 estudiantes que el estilo de afrontamiento prevalente fue el enfocado al problema (45%), seguido por el enfocado a la emoción (41%) y en una menor proporción otros estilos adicionales (9%). Del mismo modo, se encontraron los resultados equivalentes de Fteiha y Awwad (2020) quienes hacen mención en sus resultados de su población estudiada, evidenciando que el valor más alto de estilos de afrontamiento, fue el enfoque activo al problema, demostrando que la población estudiada utiliza de manera eficiente estrategias para gestionar el estrés.

Desde el marco teórico, Lazarus y Folkman (1986), señalan que el afrontamiento va a depender de cómo una persona interpreta una determinada situación, y donde a su vez resalta la importancia de hacer uso de los propios

recursos personales y utilizar las propias estrategias activas para manejar el estrés; puesto que las formas activas de afrontamiento, especialmente los recursos para solucionar un conflicto, van a tener consecuencias positivas en el bienestar y la salud mental. Al mismo tiempo, Carver (1989) dentro de su modelo teórico, destaca al afrontamiento orientado al problema, ya que va enfocado a estrategias activas que buscan cambiar la situación estresante y poder tomar decisiones estratégicas, y no solo lidiar con los efectos emocionales

Si bien este objetivo no plantea hipótesis para aceptar o rechazar, la descripción obtenida permite observar que, el predominio del estilo de afrontamiento orientado al problema señalaría que los trabajadores optan por ponerse manos a la acción y buscar soluciones para resolver las adversidades presentadas.

Con relación al tercer objetivo específico, que fue comparar la inteligencia emocional de manera general según la edad, los hallazgos del estudio señalan que la comparación según edad no evidencia diferencias significativas ($p = .289$). Este hallazgo indica que las diferencias en el desarrollo de la inteligencia emocional entre los distintos grupos etarios no son estadísticamente relevantes, por lo que, desde un punto de vista empírico, no se puede afirmar que el nivel de inteligencia emocional dependa de la edad en esta muestra específica.

Al contrastar este resultado con investigaciones anteriores, se observan ciertas discrepancias. Por ejemplo, en el estudio de Sun y Lyu (2022), realizado en China, se encontró una correlación positiva entre inteligencia emocional y edad, indicando que los estudiantes universitarios mayores tendían a mostrar mayores niveles de autorregulación emocional. Asimismo, Olivera (2022), en una investigación en estudiantes de psicología en Lima, también halló que los niveles

más altos de inteligencia emocional correspondían a participantes de mayor edad. Sin embargo, en el presente estudio, esa tendencia no se replicó, lo cual podría estar relacionado con factores contextuales propios de la población adulta en estudio, quienes, aunque mayores en edad, pueden no haber desarrollado habilidades emocionales de manera proporcional, ya sea por falta de entrenamiento emocional o por condiciones ambientales que no favorecieron su desarrollo.

Desde una perspectiva teórica, estos resultados desafían parcialmente el modelo propuesto por Mayer y Salovey (1997), quienes conceptualizan la inteligencia emocional como una capacidad que puede evolucionar y perfeccionarse a lo largo del ciclo vital, especialmente en etapas adultas, gracias a la acumulación de experiencias sociales y emocionales. Asimismo, autores como Goleman (1995) sugieren que con el paso del tiempo las personas tienden a mejorar sus habilidades de autorregulación y empatía. No obstante, los resultados encontrados en esta investigación sugieren que esta evolución no es automática ni garantizada, sino que depende en gran medida del contexto vital, las oportunidades de desarrollo emocional y las características individuales.

Con base en los resultados obtenidos, se rechaza la primera hipótesis específica del estudio, la cual planteaba que los participantes de 50 años a más presentan mayores niveles de inteligencia emocional respecto de los más jóvenes. La evidencia empírica no apoya esta afirmación, ya que no se halló una asociación significativa entre edad e inteligencia emocional. Este rechazo no debe interpretarse como una negación definitiva del papel de la edad en el desarrollo emocional, sino como una invitación a considerar otras variables mediadoras como el entorno laboral, el nivel educativo o las experiencias de vida

significativas.

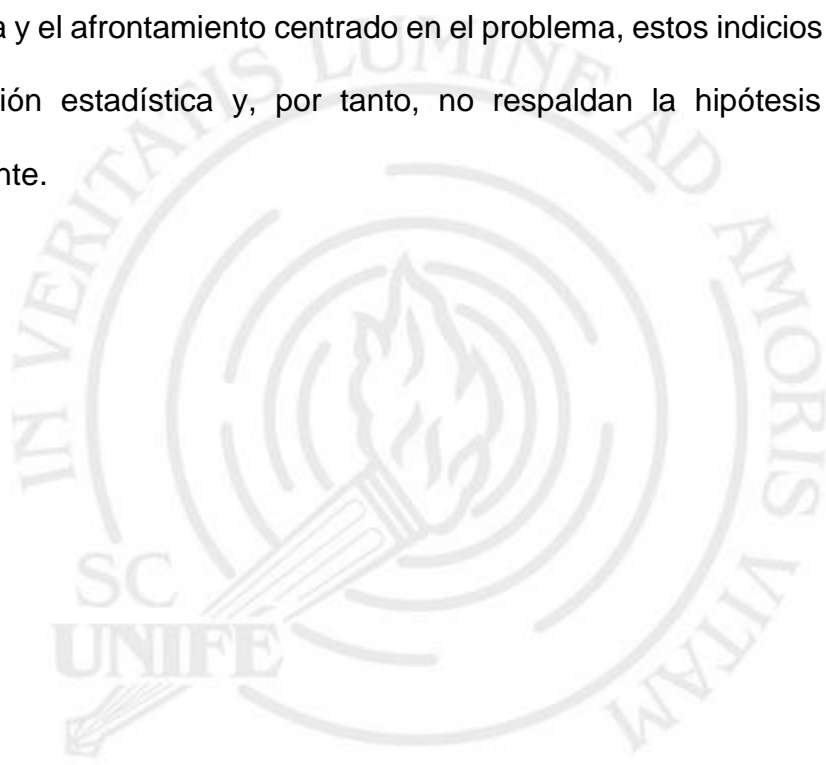
Finalmente, el cuarto objetivo específico fue comparar los estilos de afrontamiento al estrés según la edad; los resultados empíricos obtenidos a través de la prueba de Chi cuadrado reportaron un valor de $p = .090$, lo cual indica que no se halló una asociación estadísticamente significativa entre el grupo etario y los estilos de afrontamiento al estrés.

Estos resultados se distancian de investigaciones como la de Saavedra (2023) y Egoavil y Salcedo (2021), quienes reportaron una relación más clara entre edad y estilo de afrontamiento, destacando que los adultos mayores tienden a adoptar estrategias más centradas en la solución de problemas. En especial, en el estudio de Saavedra, se reportó que los estilos orientados al problema eran más frecuentes en estudiantes de mayor edad. A nivel internacional, Syeda et al. (2022) también identificaron que los estilos de afrontamiento activos aumentaban con la madurez emocional, lo cual puede estar ligado a la experiencia vital acumulada. Frente a estos antecedentes, el presente estudio no logra replicar tales asociaciones de forma significativa, aunque sugiere posibles patrones similares.

Desde una perspectiva teórica, autores como Lazarus y Folkman (1986) han sostenido que el afrontamiento al estrés es un proceso dinámico que se ajusta a las condiciones individuales, incluyendo la edad. Se esperaría, por tanto, que los adultos mayores, al haber enfrentado más situaciones complejas a lo largo de su vida, tiendan a desarrollar respuestas más centradas en el problema. Sin embargo, en el contexto de un Centro de Acogida Residencial, los factores organizacionales, el clima laboral y el tipo de estresores pueden condicionar el estilo de afrontamiento más allá de la edad cronológica. Esta posibilidad también

ha sido considerada por Skinner y Zimmer-Gembeck (2016, citados por Monjarás et. al, 2024), quienes destacan que los estilos de afrontamiento no sólo dependen de rasgos personales, sino también del entorno social inmediato.

Dado el valor de p reportado, se concluye que la hipótesis específica H2 no puede ser aceptada, ya que no se encontró evidencia suficiente para afirmar que los grupos etarios difieren significativamente en sus estilos de afrontamiento. Si bien los residuos estandarizados apuntan a una posible asociación entre edad avanzada y el afrontamiento centrado en el problema, estos indicios no alcanzan significación estadística y, por tanto, no respaldan la hipótesis de manera concluyente.



CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

- Cuando las personas comprenden y gestionan bien sus emociones, tienden a enfrentar el estrés de forma más racional y activa. En cambio, quienes tienen menos inteligencia emocional suelen recurrir a estrategias de evasión emocional. Esto confirma que las habilidades emocionales están relacionadas con la manera en que se afrontan las situaciones difíciles.
- Más de la mitad del personal asistencial presenta un nivel alto de inteligencia emocional, lo que indica que cuentan con buenas habilidades para reconocer, manejar y expresar emociones. Al mismo tiempo, utilizan esas emociones para guiar sus acciones, especialmente en situaciones complejas.
- En la mayoría del personal asistencial predomina el estilo de afrontamiento enfocado al problema, es decir, que los colaboradores asistenciales demuestran predisposición por emplear un enfoque más racional y lógico para resolver situaciones adversas. Solo un pequeño grupo es significativo con estilos de afrontamiento enfocado a la emoción.
- Tanto los más jóvenes como los mayores mostraron niveles parecidos. Esto sugiere que la edad no parece ser un factor determinante en cómo se entienden o manejan las emociones en el día a día.
- No se notaron diferencias marcadas en la forma de afrontar el estrés entre personas de distintas edades. Aunque se pensaba que los mayores usarían estrategias más activas, los resultados no lo respaldan. Esto deja entrever que, en este entorno laboral, la edad no es lo que más pesa, sino quizá otros factores como la experiencia o el ambiente de trabajo.

5.2. Recomendaciones

Una vez dado respuesta a los objetivos de investigación, analizarlos, discutirlos y llegar a sus conclusiones, es propicio que se pueda trasladar a planes concretos y que puedan contribuir a futuras acciones. Es por ello, que se expone una serie de recomendaciones que van orientadas a dar una respuesta a los retos que se presentaron a lo largo del desarrollo del trabajo de investigación y con estas recomendaciones pueden contribuir a futuras acciones en el área.

- Ampliar el alcance poblacional mediante estudios que incluyan muestras más diversas y contextos geográficos distintos, a fin de obtener resultados más representativos y generalizables, así como captar posibles diferencias culturales o estructurales en el desarrollo de la inteligencia emocional y los estilos de afrontamiento.
- Promover talleres y charlas psicoeducativas dirigidas al grupo minoritario de los colaboradores asistenciales que hacen uso de otros estilos de afrontamiento, centradas en habilidades de afrontamiento. Estas actividades deben fortalecer la capacidad de afrontar de forma constructiva ante las adversidades, promoviendo la resiliencia, la autoeficacia y el uso de estrategias saludables ante el malestar y los desafíos.
- Fomentar espacios de convivencia organizacional, mediante eventos y actividades que fortalezcan la inteligencia emocional del equipo de trabajo. En estos espacios se debe priorizar el desarrollo de la empatía, la autorregulación emocional, la comunicación asertiva, la confianza interpersonal y el trabajo colaborativo en un entorno seguro y contenedor.

- Diseñar e implementar un programa de intervención psicológica orientado específicamente al fortalecimiento de la inteligencia emocional en trabajadores de Centros de Acogida Residencial. Este programa deberá incluir una evaluación diagnóstica inicial, el desarrollo de sesiones estructuradas, y una evaluación final que permita medir de manera objetiva sus efectos.
- Impulsar nuevas líneas de investigación que integren variables adicionales como el sexo, la trayectoria profesional, el tipo de institución (pública o privada), entre otras. Estas variables permitirían comprender de manera más profunda su influencia en la inteligencia emocional y los estilos de afrontamiento, utilizando además instrumentos actualizados y validados para la población objetivo.
- Establecer un sistema de reconocimiento emocional dentro del entorno organizacional, que valore habilidades claves como la empatía, el autocontrol, la toma de decisiones y la resolución de conflictos. Este sistema puede incluir reconocimientos simbólicos, retroalimentación positiva y espacios de participación activa, con el objetivo de cultivar un ambiente laboral emocionalmente saludable.

REFERENCIAS

- Ancalla Quispe. Y. y Mori Mestanza. M. (2022). *Inteligencia emocional y estilos de crianza en estudiantes de secundaria de Lima* [Tesis de maestría. Universidad Femenina del Sagrado Corazón]. Repositorio Institucional de la Universidad Femenina del Sagrado Corazón. <https://repositorio.unife.edu.pe/repositorio/handle/20.500.11955/1004>
- Aragón, K. (2019). Inteligencia emocional y su relación en el desempeño laboral. *Revista Naturaleza, Sociedad y Ambiente*, 6(1), 57–67. <https://doi.org/10.37533/cunurori.v6i1.41>
- Aznar Zafra, C. (2020). *Inteligencia emocional y conducta prosocial: valores, emociones y sentimientos en las comunidades de aprendizaje* [Tesis doctoral. Universidad de Castilla La Mancha]. Repositorio institucional de la Universidad de Castilla La Mancha. <http://hdl.handle.net/10578/28759>
- Barakcheva, M. (2019). Coping effects on life Meaning, basic psychological needs and well-being. *Psychology*, 10 (10), 1375-1395. <https://doi.org/10.4236/psych.2019.1010090>
- Bueno, A. (2019). La inteligencia emocional: exposición teórica de los modelos fundantes. *Revista Seres y Saberes*, (6), 57- 62. <https://revistas.ut.edu.co/index.php/SyS/article/view/1816>
- Campos Ugaz. T. y Hoyos Saenz. G. (2023). *Bienestar psicológico y estilos de afrontamiento al estrés en pobladores aledaños al Museo Chotuna-Chornancap de Lambayeque*. [Tesis de licenciatura. Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo] Repositorio Institucional de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo

<https://repositorio.unprg.edu.pe/handle/20.500.12893/11138>

- Carver, C., Scheier, M. y Weintraub, J. (1989). Assessing coping strategies: a theoretically based approach. *Journal of Personality and Social Psychology*, 56(2), 267–283. <https://doi.org/10.1037/0022-3514.56.2.267>
- Cassaretto, M. y Chau, C. (2016). Afrontamiento al estrés: adaptación del cuestionario COPE en universitarios de Lima. *Revista Iberoamericana de Diagnóstico y Evaluación*, 42(2), 95- 109. <https://aidep.org/sites/default/files/articles/R42/Art9.pdf>
- Cavalié, M. (2022). Inteligencia emocional. solución de problemas y desesperanza en mujeres víctimas de violencia. *Revista Desvalimiento Psicosocial*, 9(1), 1-15. <https://publicacionescientificas.uces.edu.ar/index.php/desvapsico/article/view/1440>
- Cervantes, P. y Rojas, L. (2022). La inteligencia emocional. Modelos para su desarrollo. Primera parte: modelo de Reuven Bar-On. *Revista Reforma Siglo XXI*, 29(112), 76–77. <https://reforma.uanl.mx/index.php/revista/article/view/26>
- Collado-Soler, R., Trigueros, R., Aguilar-Parra, J. y Navarro, N. (2023). Emotional intelligence and resilience outcomes in adolescent period. Is knowledge really strength? *Psychology Research and Behavior Management*, 16, 1365- 1378. <https://doi.org/10.2147/PRBM.S383296>
- Criollo Tamayo, E. (2022). *Inteligencia emocional y afrontamiento al estrés en policías de la provincia de Piura* [Tesis de licenciatura. Universidad César Vallejo] Repositorio Institucional de la Universidad César Vallejo.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/85265/Criollo_TE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Crummenerl, C., Buvat. J., Sengupta, A., Shah, H., Khadikar, A. y Pendlebury-Green. A. (2019). *Emotional Intelligence: the essential skill set for the age of AI*. Capgemini Research Institute.

<https://www.capgemini.com/wpcontent/uploads/2019/10/Digital-Report-%E2%80%93-Emotional-Intelligence.pdf>

Di-Colloredo, C., Aparicio, D. y Moreno, J. (2007). Descripción de los estilos de afrontamiento en hombres y mujeres ante la situación de desplazamiento. *Psicología. Avances de la Disciplina*, 1 (2), 125-156.

<https://www.redalyc.org/pdf/2972/297224996002.pdf>

Dolores, E., Salazar, J., Valdivia, M., Hernández, M. y Huerta, I. (2023). Estrés laboral en relación con el desempeño laboral. *Revista Academia & Negocios*, 9 (2), 169-182.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9349468>

Egoavil Chinchay, L. y Salcedo Pichen, J. (2021). *Efectos de la inteligencia emocional y estilos de afrontamiento al estrés sobre la ansiedad en miembros de la Policía Nacional de Lima* [Tesis de licenciatura. Universidad Cesar Vallejo]

Repositorio Institucional de la Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/79172>

Ellis, P. (2010). *The essential guide to effect sizes statistical power meta-analysis and the interpretation of research results*. Cambridge University Press.

New York. <https://doi.org/10.1017/CB09780511761676>

- Espinal Calizaya, K. (2021). *Inteligencia emocional y aptitudes mentales primarias en estudiantes de 5to de secundaria de colegios diferenciados* [Tesis de maestría. Universidad Femenina del Sagrado Corazón]. Repositorio institucional de la Universidad Femenina del Sagrado Corazón.
<https://repositorio.unife.edu.pe/repositorio/handle/20.500.11955/900>
- Extremera, N., Rey, L. y Sánchez, N (2019). Validación de la versión española de la Escala de Inteligencia Emocional de Wong Law (WLEIS-S). *Psicothema*, 31(1), 94 -100. <https://www.psicothema.com/pi?pii=4520>
- Fernández, P. y 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://www.redalyc.org/articulo.oa?id=27411927005>
- Folkman, S. (2020). *Stress: appraisal and coping* in M.D. Gellman (Ed.). Encyclopedia of Behavioral Medicine. https://doi.org/10.1007/978-3-030-39903-0_215
- Fteiha, M. y Awwad, N. (2020). Emotional intelligence and its relationship with stress coping style. *Health Psychology Open*, 7(2), 11-9. <https://doi.org/10.1177/2055102920970416>
- García, V., Mendoza, C. y Gómez, A. (2023). *Modelo educativo*. Universidad Femenina del Sagrado Corazón. https://www.unife.edu.pe/transparencia1/1_normatividad/institucional/modelo_educativo.pdf

- Goleman, D. (1995). *La inteligencia emocional. ¿Por qué es más importante que el coeficiente intelectual?* España: Puresa. S.A.
- Gonzalez, A. (2020). Lo bueno de tener un mal día: cómo cuidar de nuestras emociones para estar mejor. Editorial Planeta S.A.
https://proassetspd.com/cdnstatics2.com/usuarios/libros_contenido/arxius/43/42289_LoBuenoDeTenerUnMalDia.pdf
- Habibzadeh, F. (2024). Distribución de datos: ¿normal o anormal? *Journal of Korean Medical Science*, 39(3), 1-8.
<https://doi.org/10.3346/jkms.2024.39.e35>
- Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. Sede Académica la Paz. McGraw Hill Education
- Hjalmarsson, A. y Dåderman, A. (2022). Relationship between emotional intelligence personality and self-perceived individual work performance: a cross-sectional study on the Swedish version of TEIQue-SF: research and reviews. *Current Psychology*, 41(5), 2558 - 2573.
<https://doi.org/10.1007/s12144-020-00753-w>
- Jiménez, A. (2018). Inteligencia emocional. *Asociación Española de Pediatría de Atención Primaria*, 3(0), 481-494.
https://www.aepap.org/sites/default/files/333-340_inteligencia_emocional_libro_18_congreso_aepap_2022.pdf
- Jiménez, A., Barrera, U., Schoeps, K. y Montoya- Castilla, I. (2022). Emotional factors that mediate the relationship between emotional intelligence and psychological problems in emerging adults. *Revista Internacional de*

Psicología Clínica y de la Salud, 30 (1), 249 - 267.

<https://doi.org/10.51668/bp.8322113n>

Jing, X., Meng, H., Li, Y., Lu, L. y Yao, Y. (2022). Associations of psychological capital, coping style and emotional intelligence with self-rated health status of college students in China during COVID-19 pandemic. *Psychology Research and Behavior Management*, 15, 2587-2597.
<https://doi.org/10.2147/PRBM.S383743>

Kanesan, P. y Fauzan, N. (2019). Models of emotional intelligence: a review. *Journal of Social Sciences and Humanities*, 13(7), 1-9.
<https://www.proquest.com/scholarly-journals/models-emotional-intelligence-review/docview/2396318735/se-2>

Lazarus, R. y Folkman, S. (1986). Estrés y procesos cognitivos. Barcelona, España: Ediciones Martínez Roca.

Machado, Y. (2022). Origen y evolución de la educación emocional. *Alternancia - Revista de Educación e Investigación*, 4(6), 35–47.
<https://doi.org/10.33996/alternancia.v4i6.819>

Martín, M., Jimenez, M. y Fernandez- Abascal. (2000). Estudio sobre la escala de estilos y estrategias de afrontamiento (E3A). *Revista Electrónica de Motivación y Emoción*, 3(4), 2 – 17.
<http://reme.uji.es/articulos/agarce4960806100/texto.html>

Mayer, J. y Salovey, P. (1997). What is emotional intelligence? En P. Salovey y D. Sluyter (Eds.). *Emotional Development and Emotional Intelligence: Implication for Educators*, 3-31.
<https://unhlibrary.on.worldcat.org/oclc/35673562>

Meléndez, J., Delhom, I. y Satorres, E. (2020). Las estrategias de afrontamiento: relación con la integridad y la desesperación en adultos mayores. *Sociedad Española para el estudio de la ansiedad y el estrés – SEAS*, 26(1), 14- 19. <https://doi.org/10.1016/j.anyes.2019.12.003>

Menon, V. y Deshpande, A. (2023). Relationship between emotional intelligence perceived stress and coping styles among medical interns. *Indian Journal of Mental Health*, 10(2), 93-102. https://indianmentalhealth.com/pdf/2023/vol10-issue2/OR2_EI_MENON.pdf

Ministerio de Mujer y Poblaciones Vulnerables. (4 de abril de 2012). Manual de intervención en centros de atención residencial de niños, niñas y adolescentes sin cuidados parentales (2012) [Nota de prensa]. <https://www.gob.pe/institucion/inabif/informes-publicaciones/854665-manual-de-intervencion-en-centros-de-atencion-residencial-de-ninos-ninas-y-adolescentes-sin-cuidados-parentales-2012>

Ministerio de Mujer y Poblaciones Vulnerables. (8 de agosto de 2014). Manual de atención integral a niños, niñas y adolescentes en los centros de atención residencial del INABIF (2014) [Nota de prensa]. <https://www.gob.pe/institucion/inabif/informes-publicaciones/854653-manual-de-atencion-integral-a-ninos-ninas-y-adolescentes-en-los-centros-de-atencion-resi>

Ministerio de Mujer y Poblaciones Vulnerables. (24 de septiembre de 2020). MIMP: cuidadoras del INABIF reciben orientación emocional a cargo de

especialistas de la Asociación Voluntades y Dando+ [Nota de prensa].
<https://www.gob.pe/institucion/inabif/noticias/305125-mimp-cuidadoras-del-inabif-reciben-orientacion-emocional-a-cargo-de-especialistas-de-la-asociacion-voluntades-y-dando>

Ministerio de Salud. (10 de junio de 2021). El 52.2% de limeños sufre de estrés debido a la pandemia de la COVID-19 [Nota de prensa].
<https://www.gob.pe/institucion/minsa/noticias/499838-el-52-2-de-limenos-sufre-de-estres-debido-a-la-pandemia-de-la-covid-19>

Ministerio de Salud. (23 de abril de 2023). Casos de afecciones de salud mental incrementaron casi 20 % durante el 2022 [Nota de prensa].
<https://www.gob.pe/institucion/minsa/noticias/747822-casos-de-afecciones-de-salud-mental-incrementaron-casi-20-durante-el-2022>

Ministerio de Salud. (15 de septiembre de 2024). Estrés afecta a más del 30% de limeños. Gobierno del Perú [Nota de prensa].
<https://www.gob.pe/institucion/minsa/noticias/43525-estres-afecta-a-mas-del-30-de-limenos>

Monjarás, M., Romero-Godínez, E. y Salvador-Ginez, O. (2024). Propiedades psicométricas de la escala de afrontamiento en preescolares, versiones padres. *Revista de Psicología Clínica con Niños y Adolescentes*, 11(1), 1-9. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/9304937.pdf>

Morales-Quizhpi, J., Palacios-Madero, M., Conforme-Zambrano, E. y Arpi-Peñaloza, N. (2021). Autoconcepto del adolescente según sus características sociodemográficas y de los progenitores. *Revista Científica*

Multidisciplinar *Maskana*, 12(1), 16–25.
<https://doi.org/10.18537/mskn.12.01.02>

Moreyra, M. y Olivas, L. (2023). Escala de inteligencia emocional de Wong-Law (WLEIS-S): propiedades psicométricas y datos normativos en población adulta peruana. *Revista de Investigación en Psicología*, 26(2), 105 - 128.
<https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/psico/article/view/24376>

Mosquito Rodríguez, F. (2020). *Relación entre inteligencia emocional y estilos de afrontamiento al estrés en madres de niños con parálisis cerebral infantil de una clínica privada de Lima Metropolitana*. [Tesis de licenciatura. Universidad Peruana Cayetano Heredia]. Repositorio Institucional de la Peruana Cayetano Heredia.
https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/8551/Relacion_MosquitoRodriguez_Fiorella.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Navarro, G., Flores, G. y González, M. (2020). Construcción y estudio psicométrico de un instrumento para evaluar inteligencia emocional en estudiantes chilenos. *REXE- Revista de Estudios y Experiencias en Educación*, 19(39), 29–43.
<https://revistas.ucsc.cl/index.php/rexe/article/view/872>

Núñez Farro, F. y Salas Zavaleta, L. (2022). Propiedades psicométricas de la escala de inteligencia emocional de Wong y Law en colaboradores de una empresa privada de Chiclayo [Tesis de licenciatura. Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional de la Universidad César Vallejo.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/84139>

- Olivera Sanchez, M. (2022). *Inteligencia emocional y estilos de afrontamiento en estudiantes de psicología de una universidad privada de Lima. 2020.* [Tesis de licenciatura. Universidad Privada del Norte] Repositorio Institucional de la Universidad Privada del Norte. <https://hdl.handle.net/11537/31387>
- Ontano, M., Mejía, A. y Avilés, M. (2021). Principios bioéticos y su aplicación en las investigaciones médico-científicas: artículo de revisión. *Ciencia Ecuador*, 3(3), 9-16. <https://doi.org/10.23936/rce.v3i3.27>
- Organización Mundial de la Salud (17 de junio de 2022). *Salud mental: fortalecer nuestra respuesta.* <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/mental-health-strengthening-our-response>
- Ortiz, M. y Núñez, A. (2021). Inteligencia emocional: evaluación y estrategias en tiempos de pandemia. *Revista Científica Retos de la Ciencia*, 5(11), 57-68. <https://www.retosdelacienciaec.com/Revistas/index.php/retos/article/view/356>
- Polanco Cano, J. (2019). *Adaptación del inventario de afrontamiento COPE en adultos pertenecientes a la población económicamente activa de Lima Metropolitana.* [Tesis de licenciatura. Universidad de Lima] Repositorio Institucional de la Universidad de Lima. <https://repositorio.ulima.edu.pe/handle/20.500.12724/9994>
- Ponce, H., Cervantes, D. y Robles, A. (2021). ¿Qué tan apropiadamente reportaron los autores el coeficiente del alfa de Cronbach? *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(3), 2438-2462.

https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i3.463

- Puigbó, J., Edo, S., Rovira, T., Limonero, J. y Fernández, J. (2019). Influencia de la inteligencia emocional percibida en el afrontamiento del estrés cotidiano. *Ansiedad y Estrés*, 25(1), 1-6.
<https://doi.org/10.1016/j.anyes.2019.01.003>
- Puppi Castro, S. (2023). *Inteligencia emocional y estilos de afrontamiento al estrés en adultos jóvenes de Lima. 2022* [Tesis de licenciatura. Universidad Autónoma del Perú]. Repositorio de la Universidad Autónoma del Perú. <https://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/20.500.13067/2717>
- Rana, A. Gulati, R. y Wadhwa, V. (2019). Stress among students: an emerging issue. *Integrated Journal of Social Sciences*, 6(2), 44-48.
<http://pubs.iscience.in/journal/index.php/ijss/article/view/891/578>
- Reich, M. Costa-Ball, C. y Remor, E. (2016). Estudio de las propiedades psicométricas del Brief COPE para una muestra de mujeres uruguayas. *Avances en Psicología Latinoamericana*, 34 (3), 615-636.
<https://doi.org/10.12804/apl34.3.2016.13>
- Ruiz, L., Redondo, M. y Martínez, R. (2021). La inteligencia emocional y las estrategias de afrontamiento de las mujeres desplazadas víctimas del conflicto armado. *Anuario de Psicología Jurídica*, 32(1), 87-93.
<https://doi.org/10.5093/apj2021a24>
- Saavedra García, A. (2023). *La inteligencia emocional en el afrontamiento del estrés de los estudiantes de terapia ocupacional de una universidad pública 2022*. [Tesis de licenciatura. Universidad Nacional Mayor de San

Marcos] Repositorio Institucional de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. <https://hdl.handle.net/20.500.12672/19817>

Salovey, P. y Mayer, J. (1990). Emotional intelligence imagination *cognition and personality*, 9(3), 185-211. <https://journals.sagepub.com/doi/10.2190/dugg-p24e-52wk-6cdg>

Sanchez, H. y Reyes, C. (2021). Metodología y diseños en la investigación científica (6ta edición). Business Support Anneth.

Sánchez, Y., Raqui, C., Huaroc, N. y Huaroc, E. (2024). Importancia de conocer la normalidad de los datos utilizados en los trabajos de investigación por tesisistas. *Revista Tecnológica-educativa Docentes 2.0*, 17(2), 404-413. <https://ojs.docentes20.com/index.php/revista-docentes20/article/download/554/1420>

Solís, C. y Vidal, A. (2006). Estilos y estrategias de afrontamiento en adolescentes. *Revista de psiquiatría y salud mental Hermilio Valdizán*, 7(1), 33-39. http://www.hhv.gob.pe/wp-content/uploads/Revista/2006/I/3-ESTILOS_Y ESTRATEGIAS_DE_AFRONTAMIENTO.pdf

Sun, G. y Lyu, B. (2022). Relationship between emotional intelligence and self-efficacy among college students: the mediating role of coping styles. *Discover Psychology*, 2(42). <https://doi.org/10.1007/s44202-022-00055-1>

Syeda, K., Tholappan, A., Anandan, K. y Ashour, S. (2022). Relationship between emotional intelligence and stress coping styles among teacher educators. *Neuro Quantology*, 20(22), 1414-1418. <https://doi.org/10.48047/nq.2022.20.22.NQ10120>

- Traverso, R., Aguirre, J., Talavera, J. y Palomino, J. (2023). Inteligencia emocional y estrategias de afrontamiento al estrés en personal de salud. *Revista Facultad de Medicina Humana*, 23(3), 46-56. <http://www.scielo.org.pe/pdf/rfmh/v23n3/2308-0531-rfmh-23-03-46.pdf>
- Vallejo, B. (2024). Estilos de afrontamiento al estrés en los estudiantes de segundo semestre de enfermería del Instituto Superior Universitario Stanford. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 8(5), 348-359. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v8i5.13299
- Villavicencio, J. (2019). Control de emociones: clave para decisiones exitosas. *Review of Global Management*, 5(2), 44 - 57. <https://core.ac.uk/reader/350443512>
- Viñas, F., González, M., García, Y., Malo, S. y Casas, F. (2015). Los estilos y estrategias de afrontamiento y su relación con el bienestar personal en una muestra de adolescentes. *Anales de Psicología*, 31 (1), 226-233. <https://www.redalyc.org/pdf/167/16732936024.pdf>
- Vlasceanu, S. (2013). A theoretical approach to stress and self-efficacy. *Procedia-social and Behavioral Sciences*, 78, 556-561. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2013.04.350>
- Wong, C. y Law, K. (2002). The effects of leader and follower emotional intelligence on performance and attitude: an exploratory study. *Leadership Quarterly*, 13(3), 243-274. <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S10489843020009>

Zanabria, B. y Burga, A. (2018). *Consejo directivo nacional, Código de ética y deontología.* Colegio Psicólogos del Perú.

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

Zarcovich, P. (2005). *Metodología de la investigación.* México: Mc Graw-Hill Education.



APÉNDICE

APÉNDICE A. Consentimiento Informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPAR EN UN ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN

Título del estudio	Inteligencia emocional y estilos de afrontamiento ante el estrés en colaboradores asistenciales de un Centro de Acogida Residencial en Lima
Investigadores	Leticia Marisol Ballarta Artica Andrea Milagros Tello Chipana
Institución:	Centro de Acogida Residencial

Propósito del estudio:

Lo estamos invitando a participar en un estudio que tiene como objetivo identificar la inteligencia emocional y estilos de afrontamiento al estrés en colaboradores asistenciales de un Centro de Acogida Residencial en Lima.

Procedimientos:

Si decide participar en este estudio se realizará lo siguiente:

- Se llenará una ficha de sus datos generales.
- Se realiza la aplicación de las pruebas respectivas.

Riesgos:

Participar de la presente investigación no implica ningún riesgo para los participantes.

Beneficios:

La investigación aportará beneficios a los colaboradores asistenciales quienes son trabajadores de un Centro de Acogida Residencial en Lima, ya que a partir de que comprendan la relevancia la inteligencia emocional y a su vez se reconozca cuáles son los estilos de afrontamiento al estrés que emplean en su día a día, supondrá una mejora en su bienestar emocional y eso a su vez influirá de manera positiva en su desempeño laboral.

Costos y compensación

No consta de ningún monto económico a pagar; asimismo no se le retribuirá con un incentivo económico por su participación.

Confidencialidad:

Los datos de los participantes serán confidenciales, por lo que sus nombres serán modificados con un seudónimo, esto con el objetivo de resguardar su identidad personal.

Uso futuro de la información obtenida

En el caso de que usted solicite los resultados obtenidos de la investigación se le brindarán por medio de un correo electrónico.

Derechos del participante:

Si usted se dispone a participar en la presente investigación debe tener conocimiento de que usted puede retirarse en el momento que lo decida.

DECLARACIÓN Y/O CONSENTIMIENTO

Día - mes del 2024

Yo _____ con
DNI _____ declaro que he sido informado e invitado a
participar en una investigación denominada "INTELIGENCIA EMOCIONAL Y
ESTILOS DE AFRONTAMIENTO AL ESTRÉS EN COLABORADORES
ASISTENCIALES DE UN CENTRO DE ACOGIDA RESIDENCIAL EN LIMA".
teniendo presente que este es un trabajo de investigación que tiene el respaldo
de la Universidad Femenina del Sagrado Corazón.

Firma de la participante

Firma del investigador

APÉNDICE B. Autorizaciones y derechos de autor de los instrumentos

Wong Law Emotional Intelligence Scale (WLEIS-S)

Yo Leticia Marisol Ballarta Artica y Andrea Milagros Tello Chipana bachilleres de la carrera de Psicología declaramos haber obtenido la autorización de los autores a través del correo electrónico dirigido hacia los Dr. Natalio Extremera, Lourdes Rey y Nicolás Sánchez para el permiso en el uso del instrumento de la Escala de Inteligencia Emocional (WLEIS-S) con fecha de 11 de marzo de 2024. En ese sentido se obtuvo la respuesta de autorización de la prueba recalcando su uso exclusivo para fines académicos.

Coping Orientation to Problems Experienced – COPE

Asimismo, el cuestionario Coping Orientation to Problems Experienced – COPE. se encuentran disponible y de acceso libre, por lo cual se accedió al mismo a través del portal de la universidad de Miami.

<https://www.psy.miami.edu/faculty/ccarver/index.html>

APÉNDICE C. Autorización de la institución

El 18 de diciembre se envió una carta oficial al Centro de Acogida Residencial “XXXXXXXXXX” en la que se solicitó su autorización para la aplicación de escalas psicométricas en unos de sus centros de atención el cual brinda apoyo integral a niños, niñas y adolescentes en situación de vulnerabilidad. La solicitud tenía como propósito llevar a cabo una evaluación que permitiera recopilar información relevante para el desarrollo de la investigación y garantizar la adecuada implementación de estrategias de intervención.

Posteriormente, el 22 de diciembre la institución emitió una respuesta oficial mediante una carta en la que expresó su conformidad con la propuesta y otorgó la autorización requerida para la realización de la evaluación psicométrica dentro de sus instalaciones. Con esta aprobación se estableció el marco necesario para proceder con el estudio en beneficio de la población atendida.



APÉNDICE D

Tabla 7

Evidencias descriptivas y fiabilidad de inteligencia emocional

Dim.	Item	Alternativas							M	DS	g ¹	g ²	IHC	h ²	α
		CD	D	MD	I	MA	A	CA							
D1	1	0	1.3	0	4.5	10.3	53.8	30.1	6.1	.9	-1.6	4.7	.42	.47	.642
	5	.6	.6	.6	7.7	15.4	51.3	23.7	5.9	1.0	-1.5	4.0	.43	.49	
	9	0	0	.6	7.7	10.3	50.6	30.8	6.0	.9	-1.0	.8	.49	.58	
	13	0	.6	0	4.5	8.3	49.4	37.2	6.2	.8	-1.4	3.7	.36	.40	
D2	2	2.6	3.2	1.3	17.3	9.6	46.8	19.2	5.5	1.4	-1.3	1.6	.46	.57	.620
	6	1.3	.6	1.3	12.8	16.7	50.0	17.3	5.6	1.1	-1.4	3.0	.50	.59	
	10	.6	.6	.6	12.2	10.3	41.0	34.6	5.9	1.1	-1.3	2.2	.28	.29	
	14	.6	.6	1.3	9.0	18.6	53.2	16.7	5.7	1.0	-1.4	3.4	.39	.45	
D3	3	0	.6	1.9	2.6	11.5	43.6	39.7	6.1	.9	-1.5	3.4	.46	.69	.646
	7	.6	1.3	.6	16.7	10.3	44.9	25.6	5.7	1.2	-1.1	1.4	.35	.75	
	11	0	.6	1.3	10.3	19.9	44.2	23.7	5.8	1.0	-.8	.6	.42	.80	
	15	0	.6	0	5.1	12.8	42.3	39.1	6.1	.9	-1.2	2.3	.50	.78	
D4	4	.6	0	4.5	11.5	19.2	39.1	25.0	5.7	1.2	-.9	.9	.43	.45	.712
	8	0	1.3	0	14.1	11.5	51.3	21.8	5.8	1.0	-1.0	1.2	.62	.66	
	12	.6	1.3	1.3	12.2	23.7	43.6	17.3	5.6	1.1	-1.1	2.0	.48	.53	
	16	0	0	.6	12.2	19.2	48.1	19.9	5.7	.9	-.6	-.3	.49	.53	

Nota: Dim. = Dimensiones; D1= valoración de las emociones propias; D2= valoración de las emociones de los demás; D3= uso de la emoción; D4= regulación de la emoción; CD= completamente en desacuerdo; D= en desacuerdo; MD= más bien en desacuerdo; I= ni de acuerdo ni en desacuerdo; MA= más bien de acuerdo; A= de acuerdo; CA= completamente de acuerdo; M: media; DS= desviación estándar; g1 = asimetría; g2= curtosis; IHC= índice de homogeneidad corregida; h2= comunalidad; α= Alpha de Cronbach

APÉNDICE E

Tabla 8

Evidencias descriptivas y fiabilidad de estilos de afrontamiento al estrés

Dim.	It	Alternativas		M	DS	g ₁	g ₂	IHC	h ²	α
		Si	No							
D1	1	28.2	71.8	.7	.5	-1.0	-1.1	.20	.79	.606
	2	30.1	69.9	.7	.5	-.9	-1.3	.17	.84	
	3	43.6	56.4	.6	.5	-.3	-2.0	.12	.60	
	4	13.5	86.5	.9	.3	-2.2	2.7	.14	.62	
	5	15.4	84.6	.8	.4	-1.9	1.8	.15	.67	
	14	5.1	94.9	.9	.2	-4.1	15.1	.34	.70	
	15	17.9	82.1	.8	.4	-1.7	.9	.27	.71	
	16	44.9	55.1	.6	.5	-.2	-2.0	.22	.49	
	17	64.7	35.3	.4	.5	.6	-1.6	-.10	.72	
	18	9.6	90.4	.9	.3	-2.8	5.7	-.03	.59	
	27	19.2	80.8	.8	.4	-1.6	.5	.50	.73	
	28	21.2	78.8	.8	.4	-1.4	0	.43	.70	
	29	58.3	41.7	.4	.5	.3	-1.9	.30	.68	
	30	16.7	83.3	.8	.4	-1.8	1.3	.09	.74	
	31	19.2	80.8	.8	.4	-1.6	.5	.45	.69	
	40	14.7	85.3	.9	.4	-2.0	2.1	.23	.65	
	41	10.9	89.1	.9	.3	-2.5	4.5	.24	.60	
	42	19.9	80.1	.8	.4	-1.5	.3	.16	.64	
43	29.5	70.5	.8	.4	-1.3	-.2	.05	.81		
44	22.4	77.6	.7	.5	-.9	-1.2	.37	.78		
D2	6	17.3	82.7	.8	.4	-1.7	1.1	.18	.70	
	7	6.4	93.6	.9	.2	-3.6	11.1	.25	.66	
	8	34.0	66.0	.7	.5	-.7	-1.6	.11	.68	
	9	15.4	84.6	.8	.4	-1.9	1.8	.13	.76	
	10	46.8	53.2	.5	.5	-.1	-2.0	.16	.57	
	19	12.8	87.2	.9	.3	-2.2	3.1	.29	.79	
	20	6.4	93.6	.9	.2	-3.6	11.1	.15	.67	
	21	26.3	73.7	.7	.4	-1.1	-.8	.16	.50	
	22	25.6	74.4	.7	.4	-1.1	-.7	.31	.79	
	23	12.8	87.2	.9	.3	-2.2	3.1	-.05	.67	
	32	15.4	84.6	.8	.4	-1.9	1.8	.21	.68	
	33	7.7	92.3	.9	.3	-3.2	8.4	.07	.71	
	34	19.9	80.1	.8	.4	-1.5	.3	.35	.68	
	35	44.2	55.8	.6	.5	-.2	-2.0	.40	.68	
	36	50.0	50.0	.5	.5	0	-2.0	.17	.63	
	45	42.9	57.1	.9	.2	-3.8	12.8	.23	.75	
	46	5.8	94.2	.6	.5	-.3	-1.9	.07	.69	
	47	5.1	94.9	.9	.2	-4.1	15.1	.22	.72	
48	68.6	31.4	.3	.5	.8	-1.4	.31	.60		
49	61.5	38.5	.4	.5	.5	-1.8	.16	.63		
D3	11	92.3	7.7	.1	.3	3.2	8.4	.31	.61	
	12	93.6	6.4	.1	.2	3.6	11.1	.29	.63	
	13	20.5	79.5	.8	.4	-1.5	.2	.20	.81	
	24	72.4	27.6	.3	.4	1.0	-1.0	.40	.49	
	25	92.9	7.1	.1	.3	3.4	9.6	.32	.66	
	26	42.3	57.7	.6	.5	-.3	-1.9	.42	.72	
	37	67.3	32.7	.3	.5	.7	-1.5	.36	.73	
	38	53.2	46.8	.5	.5	.1	-2.0	.37	.51	
	39	63.5	36.5	.4	.5	.6	-1.7	.19	.51	
	50	72.4	27.6	.3	.4	1.0	-1.0	.14	.63	
	51	82.1	17.9	.2	.4	1.7	.9	.17	.55	
	52	80.1	19.9	.2	.4	1.5	.3	.21	.76	

Nota: Dim. = Dimensiones; D1= estilo de afrontamiento enfocado en el problema; D2= estilo de afrontamiento enfocado en la emoción; D3= otros estilos adicionales de afrontamiento; M: media; DS= desviación estándar; g₁ = asimetría; g₂= curtosis; IHC= índice de homogeneidad corregida; h²= comunalidad; α= Alpha de Cronbach