



Universidad Femenina del Sagrado Corazón

Facultad de Psicología y Humanidades

Escuela Profesional de Psicología

INTELIGENCIA EMOCIONAL POST- PANDEMIA SEGÚN  
CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS DE COLABORADORES  
DE UNA EMPRESA PRIVADA DE LIMA METROPOLITANA

Tesis presentada por:

SHARON ISABELLE GUERRA MEDINA

LINDA CARIDAD HURTADO DUÁREZ

Para obtener el Título Profesional de:

Licenciada en Psicología

Línea de Investigación: Bienestar y Calidad de vida

Asesor

Mario Santiago Bulnes Bedón

Cód. Orcid: 0000-0001-7126-970X

Lima – Perú

2023

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

SHARON ISABELLE GUERRA MEDINA

LINDA CARIDAD HURTADO DUÁREZ

DR. MARIO SANTIAGO BULNES BEDÓN

---

Nombre(s) y Apellidos, Asesor

DR. LISLE SOBRINO CHUNGA

---

Nombre(s) y Apellidos, Miembro

DR. ADEMAR VARGAS DIAZ

---

Nombre(s) y Apellidos, Miembro

---

Dr. Lisle Sobrino Chunga  
Decano  
Facultad de Psicología y Humanidades

## Declaratoria de Originalidad del Asesor

<b>Facultad de:</b>	PSICOLOGIA Y HUMANIDADES		
<b>Escuela Profesional o Programa Académico:</b>	PSICOLOGIA		
<b>Dependencia a la que pertenece el docente asesor:</b>	DEPARTAMENTO DE PSICOLOGÍA		
<b>Docente asesor que verifica la originalidad:</b>	MARIO SANTIAGO BULNES BEDÓN		
<b>ORCID:</b>	0000 – 0001 – 7126 – 970X		
<b>Título del documento:</b>	INTELIGENCIA EMOCIONAL POST- PANDEMIA SEGÚN CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS DE COLABORADORES DE UNA EMPRESA PRIVADA DE LIMA METROPOLITANA		
<b>Autora(s) del documento:</b>	SHARON ISABELLE GUERRA MEDINA y LINDA CARIDAD HURTADO DUÁREZ		
<b>Mecanismo utilizado para detección de originalidad:</b>	Software Turnitin		
<b>Nº de trabajo en Turnitin: (10 dígitos)</b>	2274569729		
<b>Porcentaje de <u>similitud</u> detectado:</b>	<b>14 %</b>		
<b>Fuentes originales de las similitudes detectadas:</b>	<b>Fuente de internet=</b>	<b>13 %</b>	
	<b>Publicaciones=</b>	<b>4 %</b>	
	<b>Trabajo de estudiante=</b>	<b>8 %</b>	
<p>INTELIGENCIA EMOCIONAL POST- PANDEMIA SEGÚN CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS DE COLABORADORES DE UNA EMPRESA PRIVADA DE LIMA METROPOLITANA</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;"><b>14%</b></p> <p style="font-size: small;">INDICE DE SIMILITUD</p> </div> <div style="text-align: center;"> <p style="font-size: 2em;"><b>13%</b></p> <p style="font-size: small;">FUENTES DE INTERNET</p> </div> <div style="text-align: center;"> <p style="font-size: 2em;"><b>4%</b></p> <p style="font-size: small;">PUBLICACIONES</p> </div> <div style="text-align: center;"> <p style="font-size: 2em;"><b>8%</b></p> <p style="font-size: small;">TRABAJOS DEL ESTUDIANTE</p> </div> </div> <hr/>			
He revisado el informe de similitud y expreso que el porcentaje señalado cumple con las “Normas Internas de Investigación e Innovación” establecidas por la Universidad Femenina del Sagrado Corazón.			
<b>Fecha de aplicación en Turnitin</b>	La Molina 20 de enero del 2024		

## RESUMEN

El objetivo del estudio es comparar la inteligencia emocional posterior a la pandemia por COVID- 19 según las características sociodemográficas de colaboradores de una empresa privada de Lima metropolitana. El diseño fue cuantitativo, descriptivo - comparativo. La encuesta se aplicó a 171 colaboradores de una empresa privada. Para los fines correspondientes, se empleó la Escala Rasgo de Metaconocimientos sobre Estados Emocionales (TMMS-24) creada por Salovey y Mayer (1995) y adaptada por Fernández-Berrocal, Extremera y Ramos (2004). Los resultados mostraron que existe diferencias significativas a favor del sexo femenino en la dimensión "Atención a las emociones", caso contrario para las dimensiones "Claridad y Reparación Emocional", donde no se hallaron diferencias entre hombres y mujeres. Por otro lado, se muestra que no existe diferencia significativa entre las tres dimensiones de la inteligencia emocional, según el estado civil, nivel educativo y nivel socioeconómico.

**Palabras clave:** inteligencia emocional, atención a las emociones, claridad emocional, reparación emocional, características sociodemográficas, pandemia por COVID- 19.

## ABSTRACT

The objective of this research is to compare emotional intelligence after the COVID-19 pandemic according to the sociodemographic characteristics of collaborators of a private company in metropolitan Lima. The design was quantitative, descriptive - comparative. The survey was applied to 171 employees of a private company. For the corresponding purposes, the Trait-Meta Mood Scale (TMMS-24) created by Salovey and Mayer (1995) and adapted by Fernández-Berrocal, Extremera and Ramos (2004) was used. The results showed that there are significant differences in favor of the female sex in the dimension "Attention to emotions", otherwise for the dimensions "Clarity and Emotional Repair", where no differences were found between men and women. On the other hand, it is shown that there is no significant difference between the three dimensions of emotional intelligence, according to marital status, educational level and socioeconomic level.

**Keywords:** emotional intelligence, attention to emotions, emotional clarity, emotional repair, sociodemographic characteristics, COVID-19 pandemic.

## RECONOCIMIENTOS/DEDICATORIA

Primero queremos agradecerle a Dios por habernos conocido, ya que sentimos que no pudimos tener mejor apoyo en nuestra vida universitaria, empezamos la carrera juntas y quisimos cerrar este momento memorable juntas, le agradecemos también por dejarnos cumplir nuestros sueños a base de nuestro esfuerzo y dedicación.

Quiero ofrecer un enorme reconocimiento a todas las personas que me han apoyado de alguna forma en mi camino de formación profesional.

Principalmente a mis padres quienes me han apoyado desde mi primer día de vida en cada paso que doy impulsándome a ser mejor cada día, y mostrándome que no existe límite para tus sueños.

A mi esposo que ha sido la motivación en cada reto que asumo a diario, por la cual sería capaz de asumir cualquier desafío porque sé que no estoy sola ya que él estará siempre para mí.

A mis hermanas porque al ser su hermana mayor sentí la responsabilidad de ser un ejemplo para ellas, no por compromiso si no por el amor que les tengo y con el fin de demostrarles que todo se puede lograr si le pones ganas y pasión.

Linda Hurtado

En primera instancia agradecer a Dios por permitirnos tener vida, experiencias llenas de aprendizajes y sobre todo haber llegado a este momento de autorrealización para cada una de nosotras.

Así mismo agradecer a nuestra familia quienes representan nuestro motor y motivo para seguir siendo mejores con nosotras mismas y con los demás.

Agradecer a nuestros mentores quienes con su orientación nos apoyaron en este camino de aprendizaje, no tendríamos palabras para agradecer a todas aquellas personas que aportaron lo mejor de sí para que cada una de nosotras logre sus sueños, y en ello estamos siguiendo este camino que recién empieza con la bendición del señor Dios y con todo nuestro compromiso y esfuerzo de cada una, vamos a seguir cumpliendo nuestras metas.

Sharon Guerra

# ÍNDICE

CARÁTULA .....	1
PÁGINA DE FIRMAS .....	2
RESUMEN/ABSTRACT .....	3
RECONOCIMIENTOS/DEDICATORIA .....	5
ÍNDICE .....	6
LISTA DE TABLAS.....	8
LISTA DE FIGURAS .....	9
INTRODUCCIÓN .....	10
CAPÍTULO I: ANTECEDENTES .....	12
1. Marco Teórico Conceptual. ....	12
1.1. Inteligencia.....	12
1.2. Emoción.....	16
1.3. Inteligencia Emocional.....	19
1.4. Pandemia – Covid 19.....	23
2. Revisión de la literatura .....	27
2.1. Investigaciones Nacionales .....	27
2.2. Investigaciones Internacionales.....	29
3. Planteamiento del problema.....	32
4. Objetivos .....	34
4.1. Objetivo general.....	34
4.2. Objetivos específicos .....	35
5. Hipótesis.....	36
5.1. Hipótesis general .....	36
5.2. Hipótesis específicas .....	36
6. Definiciones operacionales de términos.....	36

7. Importancia y limitaciones de la investigación.....	37
7.1. Importancia.....	37
7.2. Limitaciones.....	38
CAPÍTULO II: MÉTODO.....	39
1. Tipo y diseño de la investigación.....	39
2. Participantes.....	39
3. Materiales.....	39
4. Procedimiento .....	41
CAPÍTULO III: RESULTADOS .....	42
CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN DE RESULTADOS .....	56
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES .....	61
1. Conclusiones.....	61
2. Recomendaciones.....	61
REFERENCIAS.....	63
APÉNDICES .....	69



## LISTA DE TABLAS

Tabla	Página
1. Estadísticos de adecuación muestral de la Escala TMMS-24.....	45
2. Varianza total explicada de la escala calidad de vida objetiva.....	45
3. Matriz de componente rotado.....	47
4. Coeficientes alfa de Cronbach y análisis de ítems de la dimensión atención emocional.....	48
5. Coeficientes alfa de Cronbach y análisis de ítems de la dimensión claridad emocional.....	49
6. Coeficientes alfa de Cronbach y análisis de ítems de la dimensión reparación emocional.....	49
7. Estadística descriptiva sobre la variable Inteligencia emocional.....	50
8. Prueba de Kolmogorov-Smirnov para la muestra.....	51
9. Comparación mediante la prueba U de Mann-Whitney de los puntajes de inteligencia emocional según sexo.....	52
10. Comparación mediante la prueba U de Mann-Whitney de los puntajes de inteligencia emocional según estado civil (solteros versus casados).....	53
11. Comparación mediante la prueba U de Mann-Whitney de los puntajes de inteligencia emocional según estado civil (solteros versus convivientes).....	54
12. Comparación mediante la prueba U de Mann-Whitney de los puntajes inteligencia emocional según estado civil (casados versus convivientes).....	55
13. Comparación de los puntajes de inteligencia emocional según nivel educativo.....	56
14. Comparación mediante la prueba U de Mann-Whitney de los puntajes de inteligencia emocional según nivel socioeconómico.....	57



## LISTA DE FIGURAS

Figura	Página
1. Gráfico de sedimentación.....	46



## INTRODUCCIÓN

En el transcurso de los últimos años, 2020-2022, han ocurrido diversos cambios generados por la pandemia por COVID-19, los cuales implicaron innumerables retos en la vida de todos. Fortalecer la inteligencia emocional en los seres humanos fue un desafío ya que sabemos que somos entes sociales por lo que requerimos la interacción con otras personas; es así que al mantener el distanciamiento, impuesto por la pandemia, ciertas habilidades personales y sociales se vieron alteradas en la vida de muchos.

La inteligencia emocional se refiere a la capacidad del ser humano para reconocer sus emociones y saber cómo autorregularlas y expresarlas en situaciones críticas, como fue el contexto de pandemia. Por ello la presente investigación se base en describir y comparar la inteligencia emocional posterior a la pandemia por COVID- 19 según las características sociodemográficas de colaboradores de una empresa privada de Lima metropolitana; teniendo en cuenta que el estallido de la pandemia mundial derivada del COVID-19 ha supuesto una enorme pérdida de contacto social para la mayoría de adultos.

La tesis presentada a continuación está organizada en cinco capítulos. En el primero se describe el marco teórico conceptual, la revisión de la literatura, así también se describe el planteamiento del problema, se exponen los objetivos e hipótesis, y finalmente se detallan las definiciones operacionales de términos, las importancia y los limitaciones ocurridas durante la ejecución del estudio.

En el segundo capítulo se desarrolla el método del estudio, es decir, se define el tipo y diseño de estudio, así como los participantes, materias y procedimientos realizados.

En el tercer capítulo se presentan los resultados. Los cuales se han dividido en el análisis psicométrico de la escala Rasgo de Metaconocimientos sobre Estados Emocionales (TMMS-24), los resultados descriptivos y la contrastación de hipótesis. Por último, en el cuarto y quinto capítulo se presentan la discusión, conclusiones y recomendaciones de la investigación.



## **CAPÍTULO I: ANTECEDENTES**

Para poder empezar es necesario tener en claro definiciones como inteligencia emocional y pandemia, por ello en este capítulo se desarrolla cada una de ellas con base en artículos científicos y teóricos. Así mismo, se lleva a cabo la revisión de antecedentes, se presenta la problemática y posteriormente se detallan los objetivos e hipótesis del estudio.

### **1. Marco Teórico Conceptual.**

#### **1.1. Inteligencia**

##### **1.1.1. Definiciones según autores**

Según Ebbinghaus (1885, citado por Ardila, 2011) es la “capacidad de adaptarse a nuevas circunstancias, esta directamente relacionada a cualidades como la memoria, la percepción, la atención y el intelecto”. Ardila (2011) menciona que “todos los seres humanos contamos con atributos individuales, más allá de la genética, que nos diferencia del resto de la población”. Con frecuencia se relaciona estas características como la facilidad para la resolución de problemas, el razonamiento o la adaptación con la inteligencia. Esta definición se remonta a los griegos y prevalece en la actualidad. Asimismo, se tiene conocimiento de que todos los seres humanos cuentan con inteligencia en diferentes grados.

Spearman (1904, citado por Ardila, 2011) “desde inicios se ha considerado que la inteligencia está ligada a una capacidad cognitiva amplia conocida como inteligencia general, que puede medirse a través de pruebas”.

Thurstone (1938, citado por Dueñas, 2002) menciona que “la inteligencia se puede calcular bajo distintos factores, medidos mediante pruebas, que forman parte de

la inteligencia”. De de esta manera, se puede conocer el dominio sobre la capacidad y fluidez verbal, la habilidad con los números, memorización, percepción, lógica, velocidad mental y captación de reglas. Por otro lado, Goleman (1995, citado por Ardila, 2011) señala que “es la habilidad de reconocer las propias emociones, las ajenas y la habilidad para manejarlas”.

En síntesis, como comentario, se puede mencionar que la concepción de inteligencia guarda relación directa con la capacidad cognitiva de un sujeto, así como de las habilidades de razonamiento; también, se asocia con la capacidad de actuar con un propósito, pensar de manera racional y conforme a ello relacionarse con el entorno. Asimismo, tiene que ver con la conducción de afectos o sentimientos a través de las capacidades cognitivas de la persona.

### **1.1.2. Tipos de inteligencia**

Según Howard Gardner (1983, citado por Ardila, 2011) menciona que la inteligencia es la “capacidad de resolver problemas o generar un beneficio que son apreciados en algunos lugares por ello afirma que hay varios tipos de inteligencia” (inteligencia múltiple), los cuales son:

- *Inteligencia lógico-matemática*: “Resolver problemas de lógica y matemática”.
- *Inteligencia lingüística*: “Uso del léxicos y sus definiciones de forma adecuada”.
- *Inteligencia musical*: “Destreza para identificar y componer armonías musicales”.

- *Inteligencia espacial*: “Poder ubicarse en el espacio y reconocer las formas en tres dimensiones”.
- *Inteligencia intrapersonal*: “habilidad para comprender nuestras motivaciones y emociones”.
- *Inteligencia interpersonal o social*: “capacidad de ser empáticos”.
- *Inteligencia corporal-cinestésica*: “coordinación del cuerpo y la capacidad de transmitir emociones a través de él”.

La inteligencia no es un concepto único en el que se agrupan diferentes habilidades y capacidades, como lo plantea Spearman, sino, es un conjunto de inteligencias múltiples, que son distintas e independientes entre sí.

### **1.1.3. Ciclos de la inteligencia**

Navarro (2004) señala que es una forma de presentar a la inteligencia como proceso, se usa más de manera pedagógica, por ello podemos decir que es “un proceso mediante el cual se crea la inteligencia”, partes del ciclo:

- *Planificación y dirección*: “Los destinatarios (políticos, altos mandos militares, altos mandos policiales, entre otros) hacen varias demandas, según el tipo de inteligencia”. Por su parte los líderes traducen los requisitos generales de inteligencia en requisitos específicos, asignan tareas, recursos y realizan cambios estructurales según sea necesario (Jordán, 2016).
- *Obtención de datos e información*: “Quienes trabajan en la etapa heurística buscan y recopilan información utilizando diferentes medios. Y después del procesamiento, esta información se pasa al analista u organismos responsables” (Jordán, 2016).

- Procesamiento de los datos y la información: “La transformación de la información obtenida y recopilada de diversas formas en un conjunto estructurado de información es característica de la tercera fase del ciclo” (Jordán, 2016).
- Análisis de la información y producción de la inteligencia: “Los analistas realizan el proceso de evaluación, análisis, integración e interpretación de la información recibida”. El conocimiento adquirido se refleja en varios formatos de entrega de inteligencia (Jordán, 2016).
- Difusión de la inteligencia y retroalimentación: “La inteligencia se entrega o difunde como producto al receptor, quien puede solicitar aclaraciones o nuevos requerimientos de la inteligencia recibida, reactivando así el ciclo” (Jordán, 2016).

Bajo este proceso se logra orientar todas las acciones de recolección y procesamiento de información con la finalidad de integrarlas y crear inteligencia, con la cual se pueda tener herramientas válidas para la resolución de problemas y toma de decisiones en diferentes contextos.

#### **1.1.4. Teoría triárquica**

Según Sternberg (2004, citado por Vargas, 2015) afirma que “la inteligencia dentro de la teoría triárquica tiene tres formas”: Analítica (habilidad para criticar y contrastar), Creativa (habilidad para diseñar o inventar) y Práctica (habilidad para aplicar).

Por ello Sternberg menciona que en “la enseñanza es indispensable mantener un equilibrio entre la instrucción con relación a los tres tipos de inteligencia”.

En todas sus acepciones, la inteligencia, ha sido objeto de diversos estudios, se han incluido diferentes posiciones teóricas y también metodológicas. Esto ha dejado un amplio abanico de posibilidades de comprensión y entendimiento de la inteligencia, haciendo difícil su interpretación. Todas las teorías mencionadas han intentado de forma independiente ofrecer un concepto sobre el pensamiento racional. Por su parte el autor Sternberg, intenta ofrecer un esquema de inteligencia teórica y definitoria que tiene en cuenta las diversas perspectivas y autores que han estudiado el tema, lo que permite una comprensión más amplia del concepto. En definitiva, la teoría de la inteligencia triádica propuesta por Sternberg intenta explicar las funciones cognitivas y los mecanismos de autorregulación por los que los sujetos procesan y automatizan la información, permitiendo así la adaptación a los procesos en un entorno o contexto determinado (Vargas, 2015).

## **1.2. Emoción**

### **1.2.1. Definición según autores**

Se refiere a un proceso que tiene condiciones desencadenantes, de experiencias o sentimientos, donde se observan distintos niveles del procesamiento cognitivo, cambios fisiológicos, expresiones que tienen efectos motivadores y cuyo objeto es la adaptación a los cambios continuos (Fernández-Abascal, et al., 2010). Para Kleinginna y Kleinginna (1981, citado por Fernández-Abascal, et al., 2010) se define emoción como la “Un complejo conjunto de interacciones entre factores subjetivos y objetivos, mediadas por sistemas neuronales y hormonales que: (a)



pueden dar lugar a experiencias efectivas como sentimientos de activación, agrado o desagrado; (b) generar procesos cognitivos tales como efectos perceptuales relevantes, valoraciones, y procesos de etiquetado; (c) generar ajustes fisiológicos; y (d) dar lugar a una conducta que es frecuentemente, pero no siempre, expresiva, dirigida hacia una meta y adaptativa”.

En conclusión, las emociones son aquellos sentimientos o percepciones de la realidad o la imaginación; que se expresan mediante cambios en algunas funciones fisiológicas (respiración, pulso cardíaco, sudoración, entre otras) y pueden incluir reacciones de la conducta (relajación, llanto, agresividad, entre otras).

### **1.2.2. Elementos de las emociones**

Según la psicología de la emoción que menciona F Fernández-Abascal, et al (2010) se pueden distinguir cuatro elementos:

- *Genera alteraciones fisiológicas*, como en el sistema nervioso autónomo (presión arterial o el pulso), el central (estimulación en las estructuras neuronales) o hormonal.
- *La inclinación por el actuar*, incluyendo el ataque, evasión o acogimiento de una posición corpórea, que se presenta como contestación a un estímulo.
- *La experiencia*, esto se relaciona a lo que un sujeto afronta una situación en la que se enfrenta a un patrón específico.
- *Sistema de análisis*, pues se digieren los datos de un entorno mediante un desarrollo que se presente de acuerdo con la perspectiva del sujeto.

Puesto que mediante este proceso las emociones se reflejan mediante este análisis.

### 1.2.3. Tipos de emociones

Según Jiménez (2018) indica que las emociones se pueden clasificar en 3 tipos:

- *Emociones primarias*: Este tipo de emociones pueden ser acondicionadas como el temor frente al peligro, la tristeza ante un daño y el enojo frente a una injusticia. Aquí las emociones suelen presentarse por causa de sucesos pretéritos que surgieron como medio de adaptación pero que no forman parte del ahora.
- *Emociones secundarias*: Este tipo de emociones se asocian a una emoción pretérita, como un medio de defensa o evasión ante una emoción primaria. Un claro ejemplo es cuando el sujeto reacciona con enojo ante una circunstancia que le causó temor en el pasado para resguardar su percepción ante la sociedad.
- *Emociones instrumentales*: Este tipo de emociones se emplean como un instrumento frente a una situación pretérita para lograr un resultado preciso, esto puede ser pocas veces de manera inconsciente.

### 1.2.4. Clasificación de emociones

Bisquerra (2009) manifiesta que las emociones varían desde el displacer hasta el placer. Por ello se puede dar un valor a las emociones tanto aquellas negativas, como positivas.

- *Emociones positivas*: ocurre al conseguir un objetivo además son importantes para nuestro bienestar.
- *Emociones negativas*: ocurre en presencia de una amenaza o una pérdida esto genera que se bloquee una meta.

- *Emociones neutras*: No son desagradables ni agradables; pero que comparten características entre sí. En ella encontramos la sorpresa.

### **1.3. Inteligencia Emocional**

#### **1.3.1. Definición según autores**

Es el conjunto de habilidades asociadas al conocimiento y control de las emociones, que permite manejar circunstancias angustiosas. (Goleman, 2018 p.18)

Edward Thorndike (1920, citado por Jiménez, 2018) definió como la habilidad de entender y guiar a los seres humanos para comportarse con sabiduría en los diferentes tipos de relaciones.

Howard Gardner (1983, citado por Jiménez, 2018) retoma su teoría de las múltiples inteligencias, la cual se basó en la pluralización y las nuevas herramientas neurológicas. Los 7 tipos de inteligencia de Gardner fue un antecedente a lo que conocemos como inteligencia emocional ya que estas nos mantienen conectados con el mundo. Por su parte los autores Peter Salovey y John Mayer (1990, citado por Dueñas, 2002) reconocen la importancia de las emociones para la solución de problemas. Sumado a ello, David Goleman (1995, citado por Jiménez, 2018) señala la importancia de canalizar nuestras emociones para lograr metas o propósitos planteados.

Robert Sternberg (2004, citado por Dueñas, 2002) autor de la Teoría Triárquica de la inteligencia humana la cual nos habla sobre el equilibrio que se debe tener con la información la cual podría ser de tipo analítica, creativa y práctica.

Cuando se hace referencia a la inteligencia emocional, se suele referir a aquella habilidad para entender y administrar las emociones, de tal forma que se logre una reducción del estrés, mediante una comunicación efectiva, así como lograr empatía, superar retos y reducir conflictos en momentos de crisis como el vivido por la pandemia por COVID-19.

### **1.3.2. Factores o Habilidades de la Inteligencia Emocional**

Goleman (1995, citado por Dueñas, 2002) considera como los componentes de la inteligencia emocional:

- *Autoconocimiento o Conciencia emocional*: Hace alusión a mostrar de manera asertiva lo que sentimos, por lo cual podremos conocer e identificar nuestras emociones y sus efectos.
- *Autocontrol emocional*: Es aquello por lo que podemos controlar y manejar de manera correcta nuestros impulsos.
- *Motivación*: Es lo que nos impulsa, a través de nuestras emociones manifestadas de manera correcta, a lograr nuestros objetivos y surge del autocontrol, significa ser aplicado, ser constante, perseverante, tener resistencia ante las frustraciones.
- *Empatía*: Consiste en atender de forma asertiva a las necesidades que muestra otra persona, compartiendo su sentimiento sin necesidad que lo manifieste con palabras.
- *Habilidad social o Relaciones interpersonales*: Es la capacidad para relacionarnos de manera efectiva, haciéndolas sentir bien y contagiando positivamente una emoción.

### 1.3.3. Áreas de la inteligencia emocional

Según Olvera (2000) señala 4 áreas de la inteligencia emocional:

- *Lenguaje Emocional*: tamaño, variedad y funcionalidad del conjunto de palabras emocionales que tiene una persona para mostrar verbalmente o por escrito sus sensaciones y sentimientos en un momento dado.
- *Control de Impulsos*: A pesar de que la persona pueda sentir emociones intensas debe de tener la capacidad para mantenerse en una fase de relajación y tranquilidad para que se contraponga a la activación emocional.
- *Revelación Emocional*: Capacidad para expresar los efectos de los estados emocionales en su mente y cuerpo.
- *Adaptación Emocional*: Poder superar una situación no favorable a través de los estilos de afrontamientos los cuales pueden ser cognitivos, psicofisiológicos, conductuales o emocionales; logrando la adaptación a la situación.

### 1.3.4. Importancia de la inteligencia emocional

Teniendo en cuenta los diversos conceptos que se le asigna a la inteligencia emocional, se puede inferir el papel tan importante de esta en los seres humanos, ya que intervienen en el ajuste personal, así como en el éxito de las relaciones intra e interpersonales. Su importancia radica en que este tipo de inteligencias influyen en todos los ámbitos importantes de la vida, personal, familiar, social, entre otros.

Asimismo, se sabe que el 95% de las decisiones están influenciadas por las emociones, por tanto estas influyen en absolutamente todos los pasos de la vida. Gracias a la inteligencia emocional se puede reconocer, aceptar y canalizar las

emociones para dirigir las conductas hacia los objetivos deseados para poder lograrlos y poder compartir con los demás.

La inteligencia emocional bien abordada ayuda a ser personas capacitadas para la interrelación con uno mismos y con los demás y sobre todo poder afrontar diversos tipos de situaciones en la vida.



## **1.4. Pandemia – COVID 19**

### **1.4.1. Concepto de Pandemia**

American Thoracic Society en el 2020 señaló que el COVID-19 es una nueva enfermedad generada por el virus SARS-CoV2. Díaz y Toro (2020) hace referencia a la fecha sobre la declaración de la pandemia, mencionando el mes de marzo de 2020 como fecha de dicha declaración, visualizándose una tasas de letalidad está entre 1% y 3%, donde los mayores afectados son adultos mayores y personas con comorbilidades. Asimismo, la pandemia se considera una amenaza a nivel mundial, ya que presionó a muchos sistemas de salud y económicos en casi todos los países.

### **1.4.2. Causas**

Algunos autores mencionan los factores socioambientales como causa de la propagación del virus, tales como:

- Ausencia de inmunidad previa: al ser una cepa nueva y altamente contagiosa, es de suponer que la ausencia de inmunidad en la población humana unido a una pobre implementación de estrategias sanitarias, hizo de la COVID-19 una peligrosa pandemia (Benavides-Rosero, 2020).
- Carencia de vacunas y tratamientos: ante la ausencia de toda evidencia; los tratamientos y posteriores vacunas se basaron en un inicio de puras conjeturas con poco respaldo de nivel científico (Di Nella & Ibañez, 2020).
- Mutaciones genéticas están ancladas en la explotación del ser humano: se refiere a las exposiciones generadas por la contaminación del agua, aire y suelo con diversos agentes tóxicos, lo cual ha favorecido las mutaciones virales (Di Nella & Ibañez, 2020).

- Dominación de los demás seres vivos: las actividades humanas han generado efectos colaterales como el cambio climático planetario y otras problemáticas, lo que denota la dominación de los humanos sobre otras especies (Di Nella & Ibañez, 2020).
- Destrucción de la naturaleza: otro impacto negativo del comportamiento humano es la destrucción de ecosistemas naturales (Di Nella & Ibañez, 2020).

### **1.4.3. Consecuencias**

Balluerka (2020) trae un listado de consecuencias asociado a diferentes ámbitos de la vida cotidiana y en especial en el plano psicológico. Aborda el plano laboral, el plano de las relaciones sociales y el plano psicológico, que se detalla a continuación:

#### **1.4.3.1. Laboral:**

La actividad laboral sufrió cambios drásticos durante la pandemia, en algunas casos se produjo cese de las actividades y en otro se continuo de manera virtual. Esto generó incertidumbre y agobio laboral, mientras que para algunas personas el teletrabajo significó más cansancio por las jornadas de trabajo y las actividades en propias del hogar.

#### **1.4.3.2. Relaciones:**



Muchas personas reportan «incremento de la frecuencia y calidad afectiva de sus relaciones con padres, hijos, otros familiares, amigos y vecinos». Así también, han experimentado una importante red de apoyo social.

#### **1.4.3.3. Psicológicas:**

Las personas sometidas a confinamiento manifiestan cambios asociados a los estados de ánimo, por un lado tenemos los «disfóricos (experiencias de malestar tipo tristeza-depresión, ansiedad, ira, sensación de irrealidad), y también eufóricos (estados de bienestar, júbilo, felicidad)».

#### **1.4.4. Fases**

Maguiña, Gastelo y Tequen (2020) mencionan las fases del desarrollo del coronavirus en tres partes:

- *Primera Fase* (semana 1): En la primera semana la prueba nasofaríngea es positiva, mientras que los anticuerpos resultan generalmente negativos.
- *Segunda Fase* (Pulmonar): a partir del 15vo día donde se complica con neumonía, mostrando síntomas.
- *Tercera fase* (inflamatoria): en el día 10 a 15, no se ve en todos los casos, normalmente se da en mayores de 65 años y pacientes inmunodeprimidos o con otros factores de riesgo.

#### **1.4.5. Tipos – Variantes**

El nombre científico es "SARS-CoV-2". Todos los virus suelen cambiar a medida que pasa el tiempo y aumentan los contagios, por ello se producen nuevos tipos de virus o "variantes". Al original se le denomina "tipo salvaje". En las variantes influyen, "la rapidez de la propagación, la severidad que causa, el uso de las vacunas, y el mejoramiento de la inmunidad".

La Organización Mundial de la Salud le ha dado a cada variante un nombre del alfabeto griego. Hasta la actualidad se conocen diversas variantes, algunas de ellas son:

- "La variante alfa (también conocida como variante Kent o B.1.1.7)".
- "La variante beta (también conocida como variante sudafricana o B.1.351)".
- "La variante gamma (también conocida como variante brasileña o P.2)".
- "La variante delta (también conocida como variante india o P.1)".
- "Ómicron (identificada en Sudáfrica, la cual se caracteriza por tener mayor transmisibilidad)".

#### **1.4.6. Normativas / leyes impuestas a raíz del COVID-19**

En el Perú, el virus "SARS-COV-2", se reportó oficialmente el 6 de marzo de 2020 y posterior a ello el día 25 se promulgó el "Decreto Supremo N.º 094-2020-PCM", el cual estableció "las medidas de aislamiento social destinadas hacia una nueva convivencia social y se prorrogó el Estado de Emergencia Nacional por las graves circunstancias que afectan la vida de la Nación a consecuencia del COVID-19". Es en este momento que salieron a relucir las muchas deficiencias en el sistemas de salud peruano (Maguiña, 2020).

Asimismo, el Ministerio de Salud (2021), a través de la "Resolución Ministerial N°1218-2021-Minsa", brindó una actualización de los protocolos de

bioseguridad. “La normativa disponía continuar, de manera obligatoria, con el uso de la doble mascarilla para circular por las vías de uso público y en espacios cerrados o donde no se puede mantener el distanciamiento”.

Finalmente, la “Resolución Ministerial N°1218-2021-Minsa” precisó que “las medidas de prevención como desinfección de calles o plazas, desinfección de superficies o espacios comunitarios, pediluvios y toma de temperatura o saturación de oxígeno no han demostrado eficacia, por lo que no deberían ser utilizadas por las instituciones públicas y privadas”.

## **2. Revisión de la literatura**

### **2.1. Investigaciones Nacionales**

Shigyo (2023) elaboró una investigación con la finalidad de “la influencia de la inteligencia emocional (IE) en el desempeño de la fuerza de ventas de empresas de servicios en el sector salud”. Se incluyeron 58 empleados, y se realizó un diseño no experimental de tipo transeccional y comparativo. En el estudio se realizó una comparación entre las dimensiones de la inteligencia emocional y algunas variables sociodemográficas como la edad y el sexo. Se observó que la IE dependió solo en parte de las características sociodemográficas, ya que no se observaron diferencias respecto al sexo, pero las dimensiones de la variable si mostraron diferencias en función de la edad de los vendedores en algunos segmentos etarios, en general, se evidenció que a mayor edad mayores niveles de competencias emocionales.

Sempértégui y Alvarado (2022), publicaron un estudio cuyo propósito fue “determinar el nivel de inteligencia emocional en docentes de dos facultades de medicina humana de la región Lambayeque periodo 2021, según las variables

sociodemográficas sexo, edad y experiencia laboral.” Se trató de un estudio de tipo descriptivo y comparativo. El estudio tuvo una población constituida por 277 docentes que laboraron en dos facultades de medicina humana de las universidades privadas. El instrumento empleado fue el test psicométrico Traid Meta-Mood Scale o abreviado TMMS-24. Entre los resultados más importantes sobre las dimensiones de la inteligencia emocional, se observó que solo la comprensión o claridad de sentimientos fue adecuada en un mayor porcentaje en varones en un 55,1%, mientras que en las mujeres fue más frecuente una comprensión calificada como poca, esta diferencia fue estadísticamente significativa ( $p < 0,05$ ).

Huanuco (2020), publicó un estudio cuya finalidad era “establecer la correlación entre las variables de inteligencia emocional (IE) y liderazgo (LD) en docentes de universidades privadas de Lima”. La investigación fue no experimental, cuantitativa y correlacional. Se aplicó la Escala de Inteligencia Emocional de Wong-Law. se obtuvo la participación de 148 docentes, teniendo como variables sociodemográficas, una edad fluctuante entre 26 a 72 años, 64% varones y 32% mujeres, el 80% nació en Lima y el 20% fuera de Lima, el 9% tiene como carrera profesional educación y el 91% estudió una carrera diferente de está. mediante el análisis inferencial, se observó que no hubo e diferencia estadísticamente significativa entre varones y mujeres en cuanto a inteligencia emocional ( $p = .267$ ); sin embargo, descriptivamente se pudo observar diferencias a favor de los docentes mujeres (Media = 69.63, Desviación E. = 6.972) en comparación con las docentes varones (Media = 68.22; Desviación E. = 7.619). Asimismo, tampoco se encontró diferencia estadísticamente significativa entre las carreras profesionales de educación y otras en cuanto a inteligencia emocional ( $p = .112$ ); no obstante,

descriptivamente se pudo observar diferencias a favor de los docentes que llevaron la carrera de educación en comparación a otras carreras.

Cerna (2021), publicó un estudio con la finalidad de identificar la relación entre inteligencia emocional y clima laboral en trabajadores administrativos de una empresa agroindustrial en Paramonga 2021, además compararon las variables sociodemográficas para cada variable. Se empleó un diseño cuantitativo, de diseño transaccional de tipo correlacional, en una muestra conformada por 100 trabajadores administrativos. De acuerdo a los niveles de la variable inteligencia emocional, se determinó una diferencia marcada en el sexo, siendo que solo el 6% de los hombres presentaron un nivel alto de IE, mientras que el 22% de las mujeres evidenciaron un nivel alto de IE. Por otro lado, el 44% las personas convivientes refirieron un el nivel bajo de IE, en comparación con los casados donde solo 15% presentó un nivel bajo de IE y los divorciados y viudos quienes no presentaron niveles bajos de IE.

## **2.2. Investigaciones Internacionales**

Moral y Pérez (2022), desarrollaron un artículo con el propósito de “analizar cómo influyen los niveles de inteligencia emocional y las formas de regulación emocional en la ansiedad experimentada en adultos”. La muestra de estudio está compuesta por 99 participantes de 18 a 35 años. El diseño de estudio fue comparativo, prospectivo. La inteligencia emocional se midió mediante el “TMMS-24”. Entre los resultados más importantes respecto a la inteligencia emocional solo se observaron diferencias estadísticamente significativas en el factor de reparación emocional ( $p < .05$ ), con un tamaño del efecto pequeño, donde los hombres tuvieron puntuaciones más altas que las mujeres.

Arteaga, et al. (2022), elaboraron una investigación con la finalidad de “conocer los niveles de habilidades socioemocionales de percepción emocional, comprensión emocional y regulación emocional y cómo éstas se vinculan con el perfil sociodemográfico y profesional del profesorado de educación infantil y primaria”. Se encuestaron a 531 docentes (310 mujeres y 41 hombres) con edades comprendidas entre 20 y 69 años, se empleó el cuestionario Trait Meta-Mood Scale-24 (TMMS-24). Entre los resultados resaltó que las mujeres obtuvieron puntuaciones más altas que los hombres en la dimensión percepción o atención emocional, mientras que los hombres alcanzaron niveles más altos en regulación o reparación emocional en comparación con sus homólogas. La variable estado civil no presentó diferencia estadísticamente significativa sobre ninguna de las dimensiones implicadas en la inteligencia emocional. Por otro lado, se observó que respecto al nivel educativo, hubo diferencias significativas en la dimensión atención emocional. Se concluyó que las variables sociodemográficas y laborales tuvieron un impacto en el nivel de habilidades socioemocionales.

Bermejo-Martins, et al. (2021), publicaron un artículo con el objetivo de “examinar el papel mediador del autocuidado en la relación entre la inteligencia emocional y el estrés y el papel moderador potencial del género”. Se realizó un estudio transversal, en el que se incluyeron 1082 participantes de cuatro países hispanos, en ellos se recolectó información sobre características sociodemográficas, rasgo de inteligencia emocional (“Trait Meta-Mood Scale”), actividades de autocuidado (“Self-care Activities Screening Scale”) y estrés (“Perceived Stress Scale”). Entre los resultados más relevantes se observó que las mujeres informaron niveles significativamente más altos de inteligencia emocional en sus dimensiones atención y claridad ( $p < 0.05$ ); sin embargo presentaron

mayores niveles de estrés y también participaron en más actividades de cuidado personal que los hombres.

Sum, et al. (2020), publicaron un artículo cuya finalidad era “comprender el nivel de inteligencia emocional (IE) y el estado emocional negativo de personal de enfermería de primera línea en la situación epidémica”. La investigación fue nivel descriptivo y transversal. Se incluyó una muestra de 202 profesionales de enfermería. Se aplicó la versión china de la escala IE (WLEIS-C) y la versión china de la Escala de estrés, ansiedad y depresión (DASS-21). Se realizó una comparación entre las variables sociodemográficas y la inteligencia emocional. Respecto a la variable sexo, no se presentaron diferencias significativas, los puntajes globales y por dimensiones fueron similares entre hombre y mujeres. Por otro lado, se encontró que el personal de enfermería con estado civil casado tuvo diferencias significativas con aquellos solteros tanto en las dimensiones como en la puntuación total de la inteligencia emocional ( $p < 0,05$ ), esto demostró que los participantes casados presentaron un mayor nivel de inteligencia emocional.

Mubashir (2020), desarrolló un artículo con el propósito de “examinar la percepción de los profesores hacia la inteligencia emocional (IE) en una muestra de docentes, y estudiar el impacto de las variables demográficas en la IE.” Se utilizó un diseño transversal descriptivo y comparativo, en una muestra por conveniencia, que constaba de 719 docentes en la India. Las diversas variables demográficas que se consideraron para el estudio fueron el género, la edad y la experiencia. Se utilizó la prueba Z porque compara las dimensiones de la IE y la variable de la IE en su conjunto entre los encuestados de sexo masculino y femenino. Los resultados mostraron claramente que las puntuaciones medias generales de los hombres encuestados fueron altas en comparación con las de las mujeres en casi

todas las dimensiones de la IE. En la variable IE general, las puntuaciones medias de los encuestados masculinos también fueron altos en comparación con las encuestadas femeninas, estas diferencias fueron significativas ( $p < .05$ ).

### **3. Planteamiento del problema**

A nivel mundial, la pandemia ocasionada por SARS-Covid-2 simbolizó uno de los problemas más alarmantes en los últimos tiempos, debido a que causó problemas no solo en la salud física, sino también en el bienestar emocional. En tal sentido, la “Organización Mundial de la Salud” (OMS), desde Enero del 2020, “declaró el brote de este nuevo problema de salud mundial, al cual denominó como enfermedad COVID-19”.

La “Organización Mundial de la Salud” (2022) hizo una advertencia de que “dicha problemática afectaría la salud mental de la población, explicó que el suicidio y la enfermedad mental podían aumentar, y pidió a los estados que no ignore la atención psicológica”.

En “Latinoamérica y el Caribe”, el “Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia” (2020), investigó “el impacto del COVID-19 en la salud mental de jóvenes y adolescentes”. Entre los participantes, “27% reportó sentir ansiedad y 15% depresión en los últimos siete días”. Asimismo, “el 46% reportó tener menos motivación para realizar actividades que normalmente disfrutaba” y “el 36% se sintió menos motivado para realizar actividades habituales”.

En Perú a partir de primer caso reportado, “el gobierno declaró Estado de Emergencia Nacional” mediante el “Decreto Supremo D.S. N° 044-2020- PCM” (Diario Oficial del Bicentenario El Peruano, 2020). Se tomaron las medidas de



prevención, las mismas que causaron un gran impacto negativo a nivel psicológico y social. Las “investigaciones Epidemiológicas de Salud Mental” (EESM) refieren que, “el 20,7% de la población mayor de 12 años padece algún tipo de trastorno mental” (Instituto Nacional de Salud Mental, 2018), se asume que este porcentaje incrementó a causa de la pandemia. Asimismo, según los seguimientos realizados por el Ministerio de Salud mediante en la línea 113 opción 5, “se registró un total de 24 802 llamadas, en promedio 600 cada día”. La mayoría fueron “mujeres y respecto a los motivos, el 82,35% correspondió a estrés y el 12,68% a síntomas ansiosos y depresivos” (Ministerio de Salud, 2020)

El “Comité Permanente entre Organismos” (IASC, 2007) considera que “en situaciones de emergencia la salud mental de las poblaciones afectadas puede ser agudas a corto plazo y a largo plazo”. Por este motivo, “el miedo al contagio y los niveles de estrés y ansiedad se incrementan en individuos sanos y se intensifican en aquellos con trastornos mentales preexistentes” (Brooks, 2020). Sumado a ello, cuando se conoce el diagnóstico de COVID-19 o sospecha de mismo, se genera en los pacientes “una serie de emociones intensas, como miedo, depresión, insomnio, ira, ataques de pánico, trastorno de estrés post traumático, síntomas psicóticos, hasta llegar al suicidio, especialmente en pacientes en cuarentena” (Ramírez 2020).

En el contexto de pandemia antes descrito, resalta una variable de salud mental muy importante, es esta la inteligencia emocional. Podemos señalar que las personas que presentan una inteligencia emocional de nivel promedio o bajo, tienen un déficit en “la capacidad de regulación emocional y son quienes tienen mayor probabilidad de padecer emociones desadaptativas, siendo estas más

intensas y duraderas”, todo ello sumado al confinamiento obligatorio y los temores por la incertidumbre de la enfermedad por Covid-19, favorecen la aparición de trastornos emocionales (Moral & Pérez, Inteligencia Emocional y Ansiedad en tiempos de pandemia: Un estudio sobre, 2022).

El Ministerio de Salud (2020) mencionó que la pandemia por COVID-19 puede causar en la población problemas emocionales como: “estrés, ansiedad, depresión, problemas de sueño, frustración, miedo”. Así mismo, problemas a nivel social: “debilitamiento de vínculos interpersonales y de las redes de soporte”. Estas problemáticas aumentan el riesgo de desarrollar condiciones relacionadas a la salud mental. Por tal motivo, “la inteligencia emocional es un factor protector muy importante, ya que ofrece a la población las capacidades de: empatía, escucha activa y gestión emocional” (Sánchez, 2013). Permitiendo en general tener una respuesta adecuada que posteriormente ayude con la adaptación de la persona y le permita tolerar las diversas situaciones. En base a lo expuesto, se lleva a cabo la formulación de las siguientes preguntas:

*“¿Cuál es la diferencia del nivel de inteligencia emocional posterior a la pandemia por COVID- 19 según las características sociodemográficas de colaboradores de una empresa privada de Lima metropolitana?”*

#### **4. Objetivos**

##### **4.1. Objetivo general**

- Comparar la inteligencia emocional posterior a la pandemia por COVID- 19 según las características sociodemográficas de colaboradores de una empresa privada de Lima metropolitana.

#### **4.2. Objetivos específicos**

- Describir los puntajes de inteligencia emocional por dimensiones posterior a la pandemia por COVID- 19 en colaboradores de una empresa privada de Lima metropolitana.
- Comparar el nivel de inteligencia emocional posterior a la pandemia por COVID- 19 en colaboradores de una empresa privada de Lima metropolitana según sexo.
- Comparar el nivel de inteligencia emocional posterior a la pandemia por COVID- 19 en colaboradores de una empresa privada de Lima metropolitana según estado civil.
- Comparar el nivel de inteligencia emocional posterior a la pandemia por COVID- 19 en colaboradores de una empresa privada de Lima metropolitana según nivel educativo.
- Comparar el nivel de inteligencia emocional posterior a la pandemia por COVID- 19 en colaboradores de una empresa privada de Lima metropolitana según nivel socioeconómico.

## 5. Hipótesis

### 5.1. Hipótesis general

- Existe diferencia significativa en la inteligencia emocional posterior a la pandemia por COVID- 19 según las características sociodemográficas de colaboradores de una empresa privada de lima metropolitana.

### 5.2. Hipótesis específicas

**H1.** Existe diferencia significativa en el nivel de inteligencia emocional posterior a la pandemia por COVID- 19 en colaboradores de una empresa privada de Lima metropolitana, según sexo.

**H2.** Existe diferencia significativa en el nivel de inteligencia emocional posterior a la pandemia por COVID- 19 en colaboradores de una empresa privada de Lima metropolitana, según estado civil.

**H3.** Existe diferencia significativa en el nivel de inteligencia emocional posterior a la pandemia por COVID- en colaboradores de una empresa privada de Lima metropolitana, según nivel educativo.

**H4.** Existe diferencia significativa en el nivel de inteligencia emocional posterior a la pandemia por COVID- 19 en colaboradores de una empresa privada de Lima metropolitana, según nivel socioeconómico.

## 6. Definiciones operacionales de términos

- **Inteligencia:** “Habilidad de entender, asimilar, generar información para utilizarla al momento de resolver problemas y se encuentra relacionada con las funciones mentales como percepción y memoria”.

- **Emoción:** “Un proceso que tiene condiciones desencadenantes, de experiencias o sentimientos, donde se observan distintos niveles del procesamiento”.
- **Inteligencia Emocional:** “capacidad para percibir, valorar y expresar emociones con exactitud, así como la habilidad para acceder o generar sentimientos que faciliten el pensamiento. Considerándose una habilidad para regular las emociones promoviendo un crecimiento tanto emocional como intelectual”.
- **Covid-19:** “Es un virus muy contagioso que genera una respuesta inmune anormal de tipo inflamatorio con incremento de citoquinas, lo que agrava al paciente y causa daño multiorgánico este se transmite rápidamente de persona a persona a través de la tos o secreciones respiratorias y puede transmitirse a una distancia de hasta dos metros”.
- **Pandemia:** “Es la propagación mundial de una enfermedad generada por un microorganismo que se transmite de forma eficaz y es capaz de producir casos por transmisión comunitaria en múltiples lugares”.

## 7. Importancia y limitaciones de la investigación

### 7.1. Importancia

Desde un enfoque **científico**, el gran aporte del presente estudio consiste en que los resultados de la investigación servirán como base para futuras investigaciones que se enfoquen en estudiar la “inteligencia emocional” frente a la “pandemia” generada por el “COVID – 19” en diferentes poblaciones y realidades a nivel nacional.

Respecto a la importancia **metodológica**, la presente investigación es relevante ya que los diseños y procedimientos empleados podrán ser replicados por otros investigadores; asimismo, el instrumento sobre inteligencia emocional, podrá ser incorporado en las evaluaciones laborales y de salud ocupacional en la población de estudio, ya que es una escala debidamente validada y brinda una adecuada evaluación de la variable.

El desarrollo del presente trabajo es importante por su contribución **teórica-práctica**, debido que permite obtener mayor información y/o conocimientos acerca de cómo las inteligencias emocionales pueden impactar en las respuestas ante la “pandemia generada por el Covid-19”, en los adultos jóvenes y de esta forma poder trabajar en ello, para poder tener éxito al lidiar de una manera eficaz en situaciones tensas en diferentes ámbitos, procurando un bienestar integral en la vida de cada persona.

## **7.2. Limitaciones**

*Limitaciones de acceso a la muestra:* “El poco interés o disponibilidad de tiempo de algunas personas frente al tema de investigación, lo cual se dificulta en la obtención de datos, y/o declaraciones de información relevante”.

*Limitaciones bibliográficas:* “De igual manera el no poder encontrar la cantidad de pruebas- instrumentos necesarios que se necesiten para llevar a cabo la investigación”.

*Limitaciones hacia la generalidad:* “Finalmente la falta de estudios a nivel nacional previos en el área de investigación referente al tema propuesto es decir la carencia de antecedentes sobre investigaciones referentes al tema”.

## CAPÍTULO II: MÉTODO

### 1. Tipo y diseño de la investigación

Tipo de investigación básica, “debido a que el objetivo fundamental es ampliar el conocimiento, en este caso específico, conocimiento sobre variable de estudio (inteligencia emocional) con precisión y objetividad” (González, 2004).

Diseño de investigación es cuantitativo y descriptivo-comparativo, debido a que “realizará un procedimiento de comparación entre las variables de estudio, por lo general, es aplicado para llegar a generalizaciones empíricas y a la comprobación de hipótesis” (Nohlen, 2020), en este caso específico se realiza la comparación de los niveles de inteligencia emocional y las características sociodemográfica de la población.

### 2. Participantes

La población de estudio estuvo conformada por 183 colaboradores de una empresa privada ubicada en Lima Metropolitana.

Criterios de inclusión

Colaboradores de ambos sexos, con edad entre 23-43 años, con un tiempo laboral mínimo de 6 meses.

Criterios de exclusión

Colaboradores que no deseen participar en el estudio, con licencia por enfermedad o maternidad.

Cabe señalar que después de aplicar los criterios de selección solo 171 colaboradores aceptaron participar en el estudio.

### 3. Materiales

La técnica de recolección es la encuesta y el instrumento empleado fue la “Escala Rasgo de Metaconocimientos sobre Estados Emocionales” (“TMMS-24”).

**Ficha técnica:**

- Nombre de la escala: “Escala Rasgo de Metaconocimientos sobre Estados Emocionales” (“TMMS-24”).
- Autor: “versión reducida de la escala original TMMS-48 creada por Salovey y Mayer” (1995)
- Adaptación original: “Fernández-Berrocal, Extremera y Ramos” (2004)
- Nº de ítems y dimensiones: “Atención” (1, 2, 3, 4, 5, 6, 7 y 8), “comprensión” (9, 10, 11, 12, 13, 14, 15 y 16) y “regulación” (17, 18, 19, 20, 21, 22, 23 y 24).
- Aplicación: “Se puede aplicar de forma individual o colectiva”.
- Duración: “Unos 5 minutos”.
- Finalidad: “Evaluar la inteligencia emocional intrapersonal percibida” (González, et al., 2020).
- Validez: se evaluó la validez de constructo a través del análisis factorial, con un resultado del estadístico Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) de ,919. Además, la prueba de Barlett resultó estadísticamente significativa ( $p= ,000$ ).
- Confiabilidad: Se realizó el análisis de fiabilidad, el cual evidenció una adecuada consistencia interna en cada dimensión; atención emocional un alfa de Cronbach de ,894, claridad emocional un alfa de Cronbach de ,914 y la dimensión reparación emocional un alfa de Cronbach de ,875.
- Es importante señalar que la ficha técnica y el instrumento son de libre acceso mediante el link: <http://espectroautista.info/TMMS24-es.html>.



#### 4. Procedimiento

El protocolo de estudio fue aprobado por la Universidad Femenina del Sagrado Corazón, además se tramitaron los permisos dirigidos a los jefes y encargados de las áreas correspondientes en la empresa en la cual se aplicó la investigación. Se invitó a los colaboradores a participar libremente del estudio, se informaron los objetivos y procedimientos de la investigación y se les explicó que el cuestionario sería enviado a cada uno vía virtual; mediante un link de acceso creado en *Google Form*, en el cual también estuvo incluido el consentimiento informado.

Posteriormente, la información fue ingresada a una base de datos en Excel para luego ser exportada a la base de datos del programa estadístico SPSS v.25, donde se realizaron las pruebas estadísticas correspondientes.

El análisis estadístico se realizó de la siguiente manera:

**Estadística descriptiva:** Para describir a la variable cuantitativa inteligencia emocional y sus dimensiones, se calcularon medidas de tendencia central (promedio) y medidas de dispersión (desviación estándar).

**Prueba de normalidad:** Se llevó a cabo la “prueba de Kolmorov Smirnov”, el cual determinó el estadístico que permitió el análisis de las diferencias.

**Inferencia estadística:** Aplicación del estadístico de acuerdo a la “prueba de normalidad” para analizar las diferencias entre la inteligencia emocional y las características sociodemográficas (“prueba U de Mann-Whitney”).

## CAPÍTULO III: RESULTADOS

### 3.1 Análisis psicométrico de la Escala Rasgo de Metaconocimientos sobre Estados Emocionales (TMMS-24).

Para tal efecto se realizó dos procedimientos psicométricos, por un lado, se procedió a las evidencias de validez y de confiabilidad del instrumento de evaluación utilizado. Para obtener la *validez* del instrumento se utilizó la “validación de constructo”, a través del “análisis factorial confirmatorio”. En lo que se refiere a la confiabilidad, se obtuvo a través del coeficiente de confiabilidad alfa de Cronbach. Si bien este análisis psicométrico da cuenta de la validez y confiabilidad del instrumento, es bueno precisar que ha sido obtenido con una muestra de 171 sujetos y se ha realizado la revisión respectiva para nuestra realidad.

#### 3.1.1 Evidencia de validez del instrumento de medición

Se aplicó el análisis factorial confirmatorio a partir del método del análisis de los componentes principales.

De acuerdo con estos criterios se observa en la **tabla 1** el valor del determinante un tanto bajo, ya que se prefiere un valor cercano a 0 (el valor obtenido es de 2,34), un índice de adecuación de la muestra de datos al modelo mayor a ,05 (el estadístico KMO es de ,919), es decir se acepta el ajuste de las variables mediante el análisis factorial idóneo.

**Tabla 1.**

*Estadísticos de adecuación muestral de la Escala Rasgo de Metaconocimientos sobre Estados Emocionales (TMMS-24).*

---

Determinante = 2.34E - 007

Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo ,919

Prueba de esfericidad de Barlett:

- Chi aproximada 2460,675
  - gl 276
  - sig. ,000
- 

Para analizar el número de factores, se tomó en cuenta el valor de la varianza explicada, a partir de la cual se tomó la decisión de conservar los componentes principales, es decir, se optó por aceptar los tres componentes principales que expresan el 60,020 % de la varianza explicada.

**Tabla 2.**

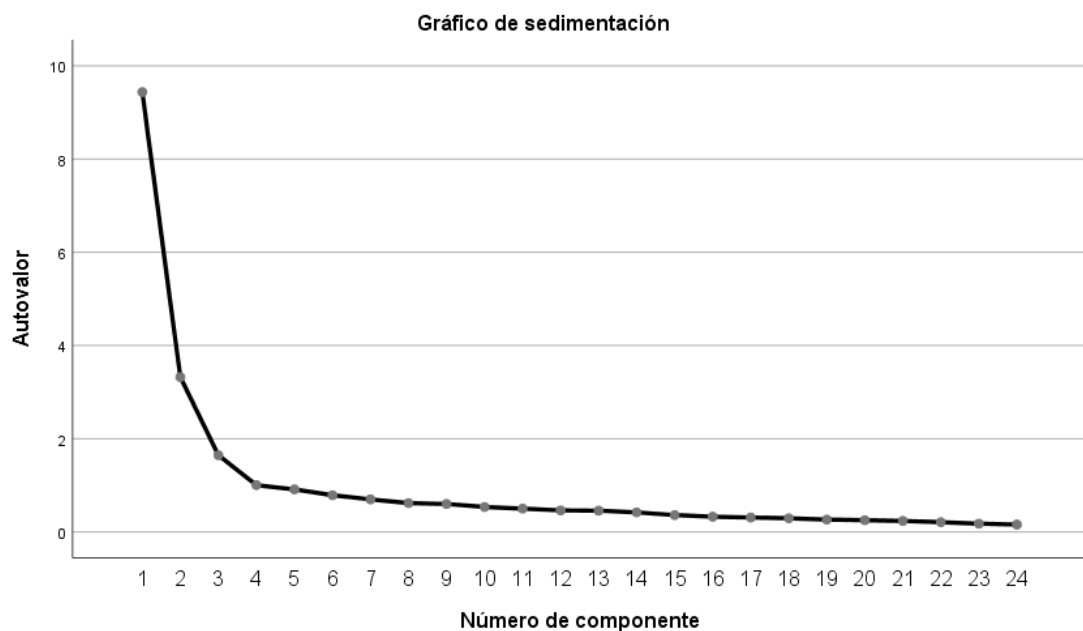
*Varianza total explicada de la escala calidad de vida objetiva*

Componente	Sumas de cargas al cuadrado de la extracción		Sumas de cargas al cuadrado de la rotación	
	% acumulado	Total	% de varianza	% acumulado
1	39,320	5,383	22,429	22,429
2	53,158	4,790	19,960	42,390
3	60,020	4,231	17,630	60,020

Para reconocer el número de componentes de la variable se realiza mediante la revisión del gráfico de sedimentación (**gráfico 1**), en el cual se observa que la mayor pendiente se da en el tercer factor y que la zona de sedimentación se inicia después del cuarto componente, por lo que finalmente se decide extraer los tres componentes de la prueba, utilizando el análisis de componentes principales (método de extracción) y el método de rotación Varimax con normalización Kaiser. Como se puede observar en las agrupaciones de ítems son los mismos desarrollados en la prueba original, demostrando la confirmación de las tres dimensiones de la prueba original (**tabla 3**).

**Figura 1.**

*Gráfico de sedimentación*



**Tabla 3.***Matriz de componente rotado*

	Componente		
	1	2	3
p10	,770		
p16	,755		
p12	,749		
p13	,742		
p14	,730		
p9	,711		
p15	,704		
p11	,693		
p7		,801	
p3		,800	
p2		,799	
p8		,772	
p4		,763	
p6		,743	
p1		,695	
p5		,484	
p18			,808
p17			,769
p20			,750
p19			,740
p24			,602
p22			,602
p21			,506
p23			,487

### 3.1.2 Evidencia de confiabilidad

Luego se procedió a realizar el análisis de la consistencia interna del instrumento utilizando el estadístico alfa de Cronbach (**tabla 4, 5 y 6**). En los tres factores de la prueba se obtuvieron un coeficiente bastante elevado, los cuales oscilan entre ,591 al ,781, salvo un solo ítems que alcanzó el coeficiente ,331. (ítem p5)

Como se observa en las tablas 4, 5 y 6, los coeficientes alfa de Cronbach de la dimensión **atención emocional** alcanza un alfa de ,894, la dimensión **claridad emocional** un alfa de ,914 y la dimensión **reparación emocional** un alfa de ,875. Se encuentran en un nivel alto de confianza. Además, se observa que “todos los ítems alcanzan valores muy por encima de ,20, lo cual permite afirmar que el instrumento cuenta con consistencia interna”.

**Tabla 4.**

*Coeficientes alfa de Cronbach y análisis de ítems de la dimensión atención emocional*

Ítems	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
p1	,639	,884
p2	,760	,872
p3	,781	,870
p4	,719	,876
p5	,331	,911
p6	,654	,882
p7	,750	,873
p8	,772	,871
<b>Alfa de Cronbach</b>		<b>,894</b>

**Tabla 5.**

*Coeficientes alfa de Cronbach y análisis de ítems de la dimensión claridad emocional*

<b>Ítems</b>	<b>Correlación total de elementos corregida</b>	<b>Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido</b>
p9	,710	,904
p10	,751	,901
p11	,680	,906
p12	,771	,899
p13	,743	,901
p14	,730	,902
p15	,624	,911
p16	,746	,901
<b>Alfa de Cronbach</b>		<b>,914</b>

**Tabla 6.**

*Coeficientes alfa de Cronbach y análisis de ítems de la dimensión reparación emocional*

<b>ítems</b>	<b>Correlación total de elementos corregida</b>	<b>Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido</b>
p17	,737	,848
p18	,746	,847
p19	,563	,868
p20	,700	,852
p21	,546	,869
p22	,637	,860
p23	,572	,866
p24	,591	,864
<b>Alfa de Cronbach</b>		<b>,875</b>

## 3.2 Resultados de la investigación

### 3.2.1 Estadística descriptiva

Tabla 7.

*Estadística descriptiva sobre la variable Inteligencia emocional*

Inteligencia emocional	N	Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar
Atención	171	8	38	25,07	6,385
Claridad	171	12	40	26,53	6,201
Reparación	171	13	40	27,40	6,269

En la tabla 7, se presenta una tabla de doble entrada, en la que se muestran los datos referentes a la estadística descriptiva, como lo son los puntajes mínimo y máximo, la media y la desviación estándar de las dimensiones de la variable *Inteligencia Emocional*.

Se observa que el puntaje mínimo lo presenta la dimensión nombrada como Atención a las emociones (8). Mientras que el puntaje máximo se refleja en las dimensiones “Claridad Emocional” y “Reparación Emocional” (40). Asimismo, en la Media se puede notar un mayor resultado en la dimensión de Reparación Emocional (M:27,40) y el menor puntaje se obtuvo en la dimensión de Atención de las emociones (M: 25,07); sin embargo, se puede considerar que la media es similar entre las dimensiones. Finalmente, se observa que, en la desviación estándar, el coeficiente mayor está en la Atención a las emociones (D.E.: 6.385) mientras que el coeficiente menor se encuentra en la dimensión Claridad Emocional (D.E.: 6,201); nuevamente la diferencia no es marcada.



### 3.3 Prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov

**Tabla 8.**

*Prueba de Kolmogorov-Smirnov para la muestra*

Variable y dimensiones	Prueba de Kolmogórov-Smirnov	
	Estadístico	Sig.
Atención	,070	<b>,040</b>
Claridad	,054	,200
Reparación	,080	<b>,009</b>

En la tabla 8 se muestran los resultados del análisis de la distribución normal de los datos, a partir de estos se seleccionó el estadísticos más apropiados para contrastar las hipótesis.

Al analizar los resultados de la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov, se encuentra que los puntajes obtenidos al evaluar las dimensiones de la variable inteligencia emocional, no brindan evidencias suficientes para asumir una distribución normal de los puntajes en la muestra estudiada, por lo que se propone aplicar pruebas estadísticas no paramétricas para la contrastación de las hipótesis; que en este caso se considera apropiado trabajar con el estadístico U de Mann-Whitney.

### 3.4 Contrastación de hipótesis

**Tabla 9.**

*Comparación mediante la prueba U de Mann-Whitney de los puntajes de inteligencia emocional según sexo*

	Sexo	N	Rango promedio	Z	Sig.
Atención	Femenino	101	92,67	-2,118	,034*
	Masculino	70	76,38		
	Total	171			
Claridad	Femenino	101	83,50	-,794	,427
	Masculino	70	89,61		
	Total	171			
Reparación	Femenino	101	80,91	-1,618	,106
	Masculino	70	93,35		
	Total	171			

\* p < ,05; n = 171

Con respecto a la **primera hipótesis específica planteada (H1)** en la se menciona que *“Existe diferencia significativa en el nivel de inteligencia emocional posterior a la pandemia por COVID- 19 en colaboradores de una empresa privada de Lima metropolitana, según sexo”*. Se puede observar que la diferencia estadísticamente significativa se da en la dimensión Atención a las emociones (Z= -2,118; p= ,034), observándose un coeficiente a favor del sexo femenino. En cuanto a las dimensiones Claridad Emocional (Z = -,794) y Reparación Emocional (Z = -1,618), las diferencias que presentan no son estadísticamente significativas. Los hallazgos observados permiten aceptar la hipótesis correspondiente”.

**Tabla 10.**

*Comparación mediante la prueba U de Mann-Whitney de los puntajes de inteligencia emocional según estado civil (solteros versus casados)*

	Estado civil	N	Rango promedio	Z	Sig.
Atención	Soltero	144	82,90	-1,509	,131
	Casado	17	64,88		
	Total	161			
Claridad	Soltero	144	80,06	-,746	,455
	Casado	17	88,97		
	Total	161			
Reparación	Soltero	144	81,94	-,744	,457
	Casado	17	73,06		
	Total	161			

Para realizar la contrastación **de la segunda hipótesis (H2)**, en la cual se plantea que *“Existe diferencia significativa en el nivel de inteligencia emocional posterior a la pandemia por COVID- 19 en colaboradores de una empresa privada de Lima metropolitana, según estado civil”*, se procedió a comparar los puntajes en los siguientes grupos: solteros versus casados, solteros versus convivientes y casados versus convivientes. En la **Tabla 10**, se exponen los resultados de las comparaciones de las dimensiones de la Inteligencia Emocional entre solteros y casados. Se puede observar que las diferencias mostradas no son estadísticamente significativas en ninguna de las dimensiones, por lo tanto la hipótesis planteada no se confirma.

**Tabla 11.**

*Comparación mediante la prueba U de Mann-Whitney de los puntajes de inteligencia emocional según estado civil (solteros versus convivientes)*

	<b>Estado civil</b>	<b>N</b>	<b>Rango promedio</b>	<b>Z</b>	<b>Sig.</b>
Atención	Soltero	144	78,39	-,936	,349
	Conviviente	10	64,75		
	Total	154			
Claridad	Soltero	144	77,66	-,169	,866
	Conviviente	10	75,20		
	Total	154			
Reparación	Soltero	144	77,64	-,151	,880
	Conviviente	10	75,45		
	Total	154			

En la **Tabla 11**, se presentan los resultados de las comparaciones de las dimensiones de la Inteligencia Emocional entre solteros y convivientes. Se puede observar que las diferencias mostradas no son estadísticamente significativas en ninguna de las dimensiones. Sin embargo, se muestra que las medias alcanzadas son mayores para aquellos con estado civil soltero en todas las dimensiones de la inteligencia emocional.

**Tabla 12.**

*Comparación mediante la prueba U de Mann-Whitney de los puntajes de inteligencia emocional según estado civil (casados versus convivientes)*

	Estado civil	N	Rango promedio	Z	Sig.
Atención	Casado	17	13,85	-,126	,900
	Conviviente	10	14,25		
	Total	27			
Claridad	Casado	17	14,65	-,555	,579
	Conviviente	10	12,90		
	Total	27			
Reparación	Casado	17	13,56	-,377	,706
	Conviviente	10	14,75		
	Total	27			

En la **Tabla 12**, se presentan los resultados de las comparaciones de las dimensiones de la Inteligencia Emocional entre casados versus convivientes. Se puede observar que las diferencias mostradas no son estadísticamente significativas en ninguna de las dimensiones. Sin embargo, se muestra que las medias alcanzadas son ligeramente mayores para aquellos con estado civil conviviente en las dimensiones atención de las emociones y reparación emocional. Los hallazgos observados no permiten confirmar las hipótesis planteada.

**Tabla 13.**

*Comparación de los puntajes de inteligencia emocional según nivel educativo*

	<b>Nivel educativo</b>	<b>N</b>	<b>Rango promedio</b>	<b>Z</b>	<b>Sig.</b>
Atención	Universitario egresado	161	87,74	-1,845	,065
	Universitario titulado	10	58,00		
	Total	171			
Claridad	Universitario egresado	161	85,51	-,517	,605
	Universitario titulado	10	93,85		
	Total	171			
Reparación	Universitario egresado	161	85,70	-,313	,754
	Universitario titulado	10	90,75		
	Total	171			

No se encontraron datos en la categoría Maestría

Respecto a **la tercera hipótesis (H3)** la cual plantea que “*Existe diferencia significativa en el nivel de inteligencia emocional posterior a la pandemia por COVID- 19 en colaboradores de una empresa privada de Lima metropolitana, según nivel educativo*”, en la **Tabla 13**, se puede observar que las diferencias mostradas no son estadísticamente significativas en ninguna de las dimensiones. Sin embargo, se muestra que las medias alcanzadas son mayores para aquellos con nivel educativo universitario titulado en las dimensiones claridad y reparación emocional. Los hallazgos observados no permiten confirmar las hipótesis planteadas.

**Tabla 14.**

Comparación mediante la prueba U de Mann-Whitney de los puntajes de inteligencia emocional según nivel socioeconómico

	Nivel socioeconómico	N	Rango promedio	Z	Sig.
Atención	NSE= A/B	55	92,16	-1,122	,262
	NSE= C, D y E	116	83,08		
	Total	171			
Claridad	NSE= A/B	55	94,71	-1,586	,113
	NSE= C, D y E	116	81,87		
	Total	171			
Reparación	NSE= A/B	55	88,71	-,493	,622
	NSE= C, D y E	116	84,72		
	Total	171			

NSE: Nivel socioeconómico

Al contrastar **la cuarta hipótesis (H4)**, la cual plantea que “Existe diferencia significativa en el nivel de inteligencia emocional posterior a la pandemia por COVID- 19 en colaboradores de una empresa privada de Lima metropolitana, según nivel socioeconómico”, en la **Tabla 14**, se puede observar que las diferencias mostradas no son estadísticamente significativas en ninguna de las dimensiones. No obstante, se muestra que las medias alcanzadas son mayores para aquellos con nivel socioeconómico A y B en todas las dimensiones de la Inteligencia Emocional. Los hallazgos observados no permiten confirmar la hipótesis planteada.

## CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN DE RESULTADOS

La enfermedad por coronavirus 2019 (COVID-19) causó gran morbilidad y mortalidad en todo el mundo; por lo tanto, el miedo y la incertidumbre fueron una respuesta normal y esperada, incrementando las enfermedades emocionales y psicológicas; toda vez que la mayor parte de los países se implementaron intervenciones de prevención, incluido el distanciamiento y aislamiento social voluntario o forzado, para evitar que las infecciones abrumen los sistemas de atención médica y exacerben las tasas de mortalidad (Hussien, et al., 2020). Bajo estas circunstancias, cultivar altos niveles de inteligencia emocional (IE) es trascendental; ya que a través de ello se adquieren un conjunto de habilidades que permiten lidiar con la presión y las demandas del entorno. Además, la Inteligencia Emocional implica la “capacidad de estar atento a los propios sentimientos y a los de los demás”, de tener el control de las propias emociones y acciones, de alentar e influir en los demás y de regular las emociones de manera eficaz (Aljarboa, et al., 2022).

En este contexto, se optó por realizar este estudio para investigar las diferencias entre las características demográficas y la inteligencia emocional posterior a la pandemia por COVID- 19, en adultos jóvenes residentes en Lima. Se consideró importante el estudio de la IE toda vez que tiene implicancias en los aspectos tanto personal como profesional de la persona, ya que facilita el uso del juicio adecuado durante la toma de decisiones y la gestión de crisis. Las personas que son capaces de comprender sus propios sentimientos pueden percibir con mayor precisión sus reacciones y adaptarse rápidamente a las nuevas condiciones (Hussien, et al., 2020).



Respecto a la hipótesis planteada sobre las diferencias entre los puntajes de las dimensiones “Atención de las emociones”, “Claridad emocional” y “Reparación Emocional”, y el sexo de los participantes; se encontró que solo en la primera dimensión hubo una diferencia significativa a favor del sexo femenino. No obstante, en las otras dos dimensiones los promedios fueron mayores para el sexo masculino, sin resultar significativos estadísticamente. En realidad, esto revela la presencia de la capacidad en las mujeres de conocer y comprender sus emociones y expresarlas con mucha seguridad y claridad. Estos resultados coinciden con lo mencionado por los autores Bermejo-Martins, et al. (2021), quienes, en su investigación, al aplicar la prueba U de Mann Whitney sobre el género observaron que las mujeres presentaron niveles significativamente más altos de atención y claridad emocional, así mismo, refirieron mayor estrés y también participaron en más actividades de cuidado personal que los hombres. En esta misma línea, en un estudio realizado por Moral y Pérez (2022), observaron que, los varones tuvieron puntuaciones más elevadas solo en la dimensión reparación emocional no así en las dimensiones atención y claridad, donde las mujeres presentaron promedios significativamente más altos que los participantes hombres.

Respecto a la comparación según sexo de los participantes, los autores peruanos Sempértegui y Alvarado (2022), señalan que los hombres presentan un nivel apropiado en la capacidad de comprender sentimientos (claridad) y regular emociones (reparación), mientras que muestran un nivel bajo en la percepción emocional (atención). Por otro lado, las mujeres muestran un nivel bajo en la comprensión de sentimientos (claridad) y percepción emocional (atención), pero presentan un nivel adecuado en la regulación emocional (reparación).

La diferencia encontrada sobre la inteligencia emocional podría atribuirse a los contrastes sociales entre mujeres y hombres y la forma en que expresan sus emociones. Usualmente, las mujeres muestran mejores habilidades sociales, lo que permite una mayor espontaneidad en su relación con el otro, mientras que a los hombres se les enseña a reprimir sus emociones, considerando los aspectos culturales y tradicionales, aludiendo a la fortaleza del hombre. En tiempos de crisis, es común que los hombres tiendan a hablar menos y, en consecuencia, reciban menos ayuda y empatía que las mujeres. La diferencia de sexo podría deberse a que los hombres y las mujeres difieren en los rasgos de personalidad que afectan la forma en que manejan una crisis, sin descartar los aspectos culturales (Aljarboa, et al., 2022)

Al comparar las variables estado civil respecto a los puntajes de las dimensiones de “Inteligencia Emocional”, en el presente estudio no se encontraron diferencias estadísticamente significativas. A pesar de ello, cabe resaltar que las medias alcanzadas fueron mayores para aquellos participantes con estado civil soltero respecto a los convivientes. En contraste, Sum, et al. (2020), observaron que el personal de enfermería que estaba casado exhibió un nivel más elevado de inteligencia emocional respecto a los solteros, y esta diferencia fue estadísticamente significativa.

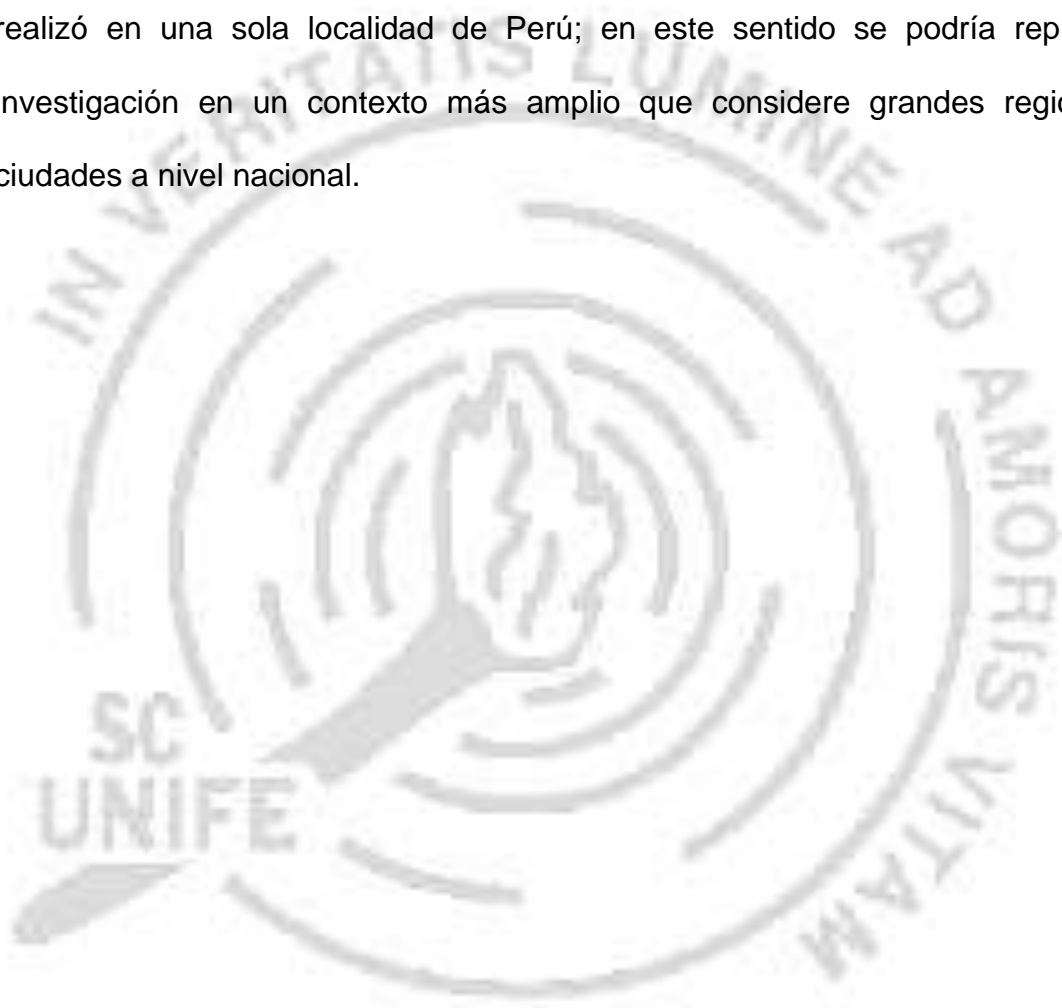
Cuando se realizó la comparación entre la variable nivel educativo y los puntajes de las dimensiones de “Inteligencia Emocional”, no se observaron diferencias estadísticamente significativas. Sin embargo, de forma descriptiva las medias alcanzadas fueron mayores para aquellos con nivel educativo “universitario titulado” en las dimensiones claridad y reparación emocional. En relación con estos resultados Arteaga, et al. (2022), encontraron diferencias significativas entre el

nivel educativo más alto (titulados o con estudios de maestría) y la dimensión atención emocional, observándose que a mayor nivel educativo el puntaje de atención emocional era mayor.

Respecto a la variable nivel socioeconómico en comparación con los puntajes de las dimensiones de “Inteligencia Emocional”, en el presente estudio no se encontraron diferencias estadísticamente significativas. No obstante, se puede resaltar que las medias fueron mayores para aquellos con nivel socioeconómico A y B en comparación con los niveles C, D y E, en todas las dimensiones de la Inteligencia Emocional.

El confinamiento por la pandemia ha tenido un impacto negativo en la sociedad, ya que ha afectado muchos aspectos de la vida familiar, social y económica. La preocupación por la exposición al virus en lugares cotidianos como el transporte público, además de la preocupación por los retrasos en los horarios del trabajo y la preocupación por la privación de sus ingresos económicos pueden explicar altos niveles de estrés y mal manejo de las emociones (Lozano-Vargas, 2020). Según, Ward et al. (2001) las personas pueden adaptarse y funcionar física y psicológicamente en un nuevo entorno a través del proceso de ajuste a un nuevo contexto cultural, ya sea por elección o necesidad, sin embargo en el presente estudio se postula que el poder adquisitivo reflejado en los niveles socioeconómicos A y B, en los cuales se tendría mayor acceso profesional a ayuda psicológica de forma particular para afrontar momentos de crisis como lo vivida en la pandemia por COVID-19, podría ser una explicación para observar puntajes ligeramente mayores de inteligencia emocional en la población estudiada de estos estratos económicos.

Finalmente, es importante mencionar que, este estudio estuvo sujeto a limitaciones que invitan a futuros investigadores a realizar estudios con mayor cantidad de muestra y en diferentes entornos sociales. Se estudiaron a colaboradores de una empresa privada en la ciudad de Lima, en próximos estudios se podría incluir a colaboradores de empresas estatales y de diversos rubros, con el objetivo de mejorar la representatividad de la muestra. Además, este estudio se realizó en una sola localidad de Perú; en este sentido se podría replicar la investigación en un contexto más amplio que considere grandes regiones y ciudades a nivel nacional.



## **CAPÍTULO V: CONCLUSIONES**

### **1. Conclusiones**

- Respecto a las dimensiones de la inteligencia emocional, el puntaje mínimo se presenta en la dimensión “Atención a la emociones” y el puntaje máximo en las dimensiones “Claridad Emocional” y “Reparación Emocional”; asimismo el puntaje promedio es similar entre las tres dimensiones de la Inteligencia Emocional” evaluada en un periodo posterior a la “pandemia por COVID-19 en colaboradores de una empresa privada de Lima metropolitana.
- Existe diferencias significativa en la dimensión “Atención a las emociones” según el sexo de los colaboradores, observándose que el puntaje promedio es mayor en el sexo femenino en comparación al masculino. Sin embargo, no existe diferencias significativas entre varones y mujeres respecto a las dimensiones “Claridad Emocional” y “Reparación Emocional”.
- No existen diferencias estadísticamente significativas en las dimensiones de la inteligencia emocional según el estado civil de los colaboradores incluidos en el estudio.
- No existen diferencias estadísticamente significativas en las dimensiones de la inteligencia emocional según el nivel educativo de los colaboradores incluidos en el estudio.
- No existen diferencias estadísticamente significativas en las dimensiones de la inteligencia emocional según el nivel socioeconómico de los colaboradores incluidos en el estudio.

### **2. Recomendaciones**

- Se recomienda realizar un programa de intervención en el periodo post pandemia, a cargo de los psicólogos organizacionales, para fortalecer los componentes de la inteligencia emocional como son la atención a las emociones, la claridad emocional y la reparación emocional, que beneficie tanto a los nuevos ingresos como a los trabajadores contratados de mayor antigüedad en la empresa de estudio.
- Se recomienda a la empresa y al área de recursos humanos tomar en cuenta los resultados del presente estudio, para incluir dentro de sus capacitaciones, actividades orientadas a reforzar la inteligencia emocional de los colaboradores, en especial en aquellos de sexo masculino, con el propósito de cuidar su salud mental frente a situaciones de crisis.
- Se recomienda realizar estudios multicéntricos (en diversas empresas y diferentes regiones del país), con una muestra de mayor cantidad, para profundizar en las diferencias sociodemográficas que podrían tener implicancias en la inteligencia emocional.
- Se recomienda la realización de nuevas investigaciones sobre la relación entre la inteligencia emocional y el estrés o agotamiento laboral en los colaboradores encuestados, tomando en cuenta el impacto que el manejo de las emociones podría tener en su actividad laboral.

## REFERENCIAS

- Aljarboa, B., Pasay An, E., Dator, W., Alshammari, S., Mostoles, R., Uy, M., . . . Gonzales, A. (2022). Resilience and Emotional Intelligence of Staff Nurses during the COVID-19 Pandemic. *Healthcare (Basel)*, 10(11), 2120. doi: 10.3390/healthcare10112120.
- Ardila, R. (2011). Inteligencia. ¿Qué sabemos y qué nos falta por investigar? *Rev. Acad. Colomb. Cienc.*, 35(134), 97-103. ISSN 0370-3908.
- Arteaga, W., Carbonero, M., Martín, L., & Molinero, P. (2022). The Sociodemographic-Professional Profile and Emotional Intelligence in Infant and Primary Education Teachers. *Int J Environ Res Public Health*, 19(16), 9882. doi:https://doi.org/10.3390/ijerph19169882
- Baba, M. (2020). Emotional Intelligence and Personal Demographic Profile in the Education System of India. *Global Business Review*, 1-27. doi:10.1177/0972150920942986
- Balluerka, N. (2020). *Las consecuencias psicológicas de la covid-19 y el confinamiento*. España: Universidad del País Vasco.
- Benavides-Rosero, M. (2020). COVID-19 y la pandemia global causada por un nuevo coronavirus. *Univ. Salud. Suplemento1: Especial Covid-19*, 22(3), 299-314. Obtenido de <https://doi.org/10.22267/rus.202203.203>
- Bermejo-Martinsa, E., Luis, E., Fernández-Berrocal, F., Martínez, M., & Sarrionandia, A. (2021). The role of emotional intelligence and self-care in the stress perception during COVID-19 outbreak: An intercultural moderated mediation analysis.

*Personality and Individual Difference*, 177, 110679.  
doi:<https://doi.org/10.1016/j.paid.2021.110679>

Bisquerra, R. (2009). *Psicopedagogía de las emociones*. Madrid: Síntesis.

Cerna, G. (2021). *Inteligencia emocional y Clima laboral en trabajadores administrativos de una empresa agroindustrial en Paramonga, 2021*. Tesis de grado, Universidad César Vallejo, Lima. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/87170/Cerna\\_RGE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/87170/Cerna_RGE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Di Nella, D., & Ibañez, V. (2020). Causas y consecuencias de la Pandemia COVID-19. De la inmovilidad de la humanidad a la circulación desconcentrada de personas. *Revista Derechos en Acción*, 5(15), 415-485. Obtenido de <https://doi.org/10.24215/25251678e407>

Diario Oficial del Bicentenario El Peruano. (2020). *NORMAS LEGALES*. Recuperado el 2023 de Febrero de 2023, de [https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/566448/DS044-PCM\\_1864948-2.pdf?v=1584330685](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/566448/DS044-PCM_1864948-2.pdf?v=1584330685)

Díaz-Castrillón, F., & Toro-Montoya, A. (2020). SARS-CoV-2/COVID-19: el virus, la enfermedad y la pandemia. *Medicina & Laboratorio*, 24(3), 183-205. Obtenido de <https://doi.org/10.36384/01232576.268>

Dueñas Buey, M. (2002). Importancia de la inteligencia emocional: un nuevo reto para la orientación educativa. *Educación XX1*, 5, 77- 96.



Fernández-Abascal, E., García Rodríguez, B., Jiménez Sánchez, M., Martín Díaz, M., & Domínguez Sánchez, F. (2010). *Psicología de la Emoción*. Madrid: Editorial Universitaria Ramon Areces.

Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF). (2020). *El impacto del COVID-19 en la salud mental de adolescentes y jóvenes*. Recuperado el 21 de Febrero de 2023, de <https://www.unicef.org/lac/el-impacto-del-covid-19-en-la-salud-mental-de-adolescentes-y-j%C3%B3venes>

González, C. (2004). La Investigación Básica. La Investigación en Ciencias Fisiológicas: Bioquímica, Biología Molecular y Fisiología. Cuestiones Previas. *Educación Médica.*, 7(2), s41-s50.

Huanuco, K. (2020). *Inteligencia emocional (IE) y liderazgo (LD) en docentes de universidades privadas de Lima*. Tesis de grado, Universidad San Ignacio de Loyola, Lima. Obtenido de <https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/8f580d84-c8c3-4fc2-8cea-8e735106519d/content>

Instituto Nacional de Salud Mental. (2018). Estudio Epidemiológico de Salud Mental en Hospitales Generales y Centros de Salud de Lima Metropolitana - 2015. Informe General. *Anales de Salud Mental*, 24(1), 1-184. Obtenido de <https://www.insm.gob.pe/investigacion/archivos/estudios/2020/Vol%20XXXIV%202018%20Nro1%20EESM%20en%20Hospitales%20Generales%20y%20Centros%20de%20%20Salud.pdf>

Jiménez, A. (2018). Inteligencia emocional. *Curso de Actualización Pediatría*, 457-469.

- Jordán, J. (2016). *Una revisión del ciclo de Inteligencia*. Universidad de Granada. Granada, España: Grupo de Estudios en Seguridad Internacional (GESI). Obtenido de <http://hdl.handle.net/10481/40628>
- Lozano-Vargas, A. (2020). Impacto de la epidemia del Coronavirus (COVID-19) en la salud mental del personal de salud y en la población general de China. *Revista de Neuro-Psiquiatría*, 83(1), 51-6. <https://doi.org/10.20453/rnp.v83i1.3687>.
- Maguiña, C., Gastelo, R., & Tequen, A. (2020). El nuevo Coronavirus y la pandemia del Covid-19. *Rev Med Hered*, 31, 125-131. Obtenido de <https://doi.org/10.20453/rmh.v31i2.3776>
- Ministerio de Salud. (2020). *Plan de salud mental Perú, 2020 - 2021 (En el contexto covid-19)*. Lima, Perú. Obtenido de <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/5092.pdf>
- Ministerio de Salud. (2021). *Resolución Ministerial N.º 1218-2021-MINSA*. Lima, Perú. Obtenido de <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2362635/Resoluci%C3%B3n%20Ministerial%20N%C2%B0%201218-2021-MINSA%20.pdf?v=1635993307>
- Moral, R., & Pérez, C. (2022). Inteligencia Emocional y Ansiedad en tiempos de pandemia: Un estudio sobre us relaciones en jóvenes adultos. *Ansiedad y Estrés*, 28(2), 122-130. doi:<https://doi.org/10.5093/anyes2022a14>
- Navarro Bonilla, D. (2004). El ciclo de inteligencia y sus límites. *Cuadernos constitucionales de la Cátedra Fadrique Furió Ceriol*, 48, 51-66. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2270935>
- Nohlen, D. (2020). Capítulo tercero: El método comparativo. *Universidad Nacional Autónoma de México*, 41-57.

Olvera, Y. (2000). *Inteligencia emocional*. México: Plaza y Valdes.

Organización Mundial de la Salud. (2 de Marzo de 2022). *La pandemia de COVID-19 aumenta en un 25% la prevalencia de la ansiedad y la depresión en todo el mundo*. Recuperado el 21 de Febrero de 2023, de <https://www.who.int/es/news/item/02-03-2022-covid-19-pandemic-triggers-25-increase-in-prevalence-of-anxiety-and-depression-worldwide>

Sempértégui, J., & Alvarado, I. (2022). *Nivel de inteligencia emocional en docentes de dos facultades de medicina humana de la región Lambayeque periodo 2021*. Tesis de grado, Universidad San Martín de Porres, Chiclayo. Obtenido de [https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/11176/Sempertegui\\_alvarado.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/11176/Sempertegui_alvarado.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Shigyo, C. (2023). *Inteligencia emocional en el desempeño de las ventas en una empresa del sector salud ubicada en el Perú*. Tesis doctoral, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima. Obtenido de [https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/19925/Shigyo\\_oc.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/19925/Shigyo_oc.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Sun, H., Wang, S., Wang, W., Han, G., Liu, Z., Wu, Q., & Pang, X. (2020). Correlation between emotional intelligence and negative emotions of front-line nurses during the COVID-19 epidemic: A cross-sectional study. *Journal of Clinical Nursing*, 30(3-4), 385-396. doi:<https://doi.org/10.33262/concienciadigital.v5i1.1.2054>

Vargas, C. (2015). *Revisión histórica del concepto de inteligencia*. Bogotá, Colombia: Fundación Universitaria Los Libertadores. Obtenido de <http://hdl.handle.net/11371/236>

Ward, C., Bochner, S., & Furnham, A. (2001). *The Psychology of Culture Shock* (Segunda ed.). Londres: Psychology Press. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=rqFLe8njy64C&hl=es>



## APÉNDICES

### APÉNDICE A: DECLARACION JURADA

Nosotras, Linda Caridad Hurtado Duárez, identificada con, DNI N.º 72186434, con código de estudiante N° 215270004, y Sharon Isabelle Guerra Medina, identificada con, DNI N.º 70311114, con código de estudiante N° 2151740002, ex alumnas de la Facultad de Psicología y Humanidades de la Universidad Femenina del Sagrado Corazón UNIFE:

DECLARAMOS BAJO JURAMENTO:

Que, se ha cumplido con obtener el manual y la prueba Escala Rasgo de Metaconocimientos sobre Estados Emocionales (TMMS-24), la cual es de libre acceso en el siguiente link: <http://espectroautista.info/TMMS24-es.html>.

La Molina, 12 de mayo de 2022.

Afirmamos y nos ratificamos en lo expresado:



Nombre: Linda Caridad Hurtado Duárez

DNI: 72186434



Nombre: Sharon Isabelle Guerra Medina

DNI: 70311114