



UNIVERSIDAD PRIVADA TELESUP

FACULTAD DE SALUD Y NUTRICIÓN

ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

TESIS

**“INTELIGENCIA EMOCIONAL Y ANSIEDAD ASOCIADA
A LA PANDEMIA EN TRABAJADORES DE ENTIDAD
BANCARIA, LIMA – 2020.”**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN PSICOLOGÍA**

AUTOR:

Bach. JESSICA MARIA SIERRALTA QUIÑONEZ

LIMA - PERÚ

2021

ASESOR DE TESIS

Dra. NANCY CUENCA ROBLES

JURADO EXAMINADOR

Dra. MARCELA ROSALINA BARRETO MUNIVE
Presidente

Dra. ROSA ESTHER CHIRINOS SUSANO
Secretario

Dr. WILLIAM MIGUEL MOGROVEJO COLLANTES
Vocal

DEDICATORIA

El siguiente trabajo de titulación está dedicado a mis hijos Diego y Flavia, que son el motor que alegra mi vida; a mi compañero Enzo; a mis queridos hermanos; a mis padres Eduardo y Teo, por su ejemplo de nobleza, perseverancia lucha y apoyo incondicional, sin ustedes no hubiera podido realizar esta tesis. Les agradezco desde el fondo de mi alma. A todos ellos va mi dedicatoria con especial atención.

AGRADECIMIENTO

Agradezco de manera especial a la Universidad Privada TELESUP.

A todos los docentes que me han servido de modelo durante los años dedicados a mi formación profesional.

A todas las personas que pasan por momentos difíciles a consecuencia de esta pandemia; a aquellos que perdieron un ser querido, mi más sentido pesar.

A mi querido profesor Ronald Santamaría, por su orientación.

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo, determinar la relación de la Inteligencia emocional y la Ansiedad asociada a la pandemia en trabajadores de una entidad bancaria de Lima -2020

La población fue de 300 colaboradores de la entidad bancaria de Lima y se trabajó con una muestra no probabilístico de 70. La metodología de la investigación consistió en un estudio no experimental de corte transversal y nivel correlacional. Se emplearon como instrumentos las propiedades psicométricas del cuestionario EQ-I Ba-rOn y Evaluación de Ansiedad (EAA).

Los resultados obtenidos refieren que, existe relación negativa entre la inteligencia emocional y la ansiedad asociada a la pandemia en trabajadores de una entidad bancaria en Lima 2020, siendo el valor de -0.600 ; en consecuencia, es una correlación negativa moderada.

Palabras Clave: Inteligencia emocional, Ansiedad, cuestionario.

ABSTRACT

The present research aimed to determine the relationship between emotional intelligence and anxiety associated with the pandemic in workers of a bank in Lima -2020

The population consisted of 300 employees of the Lima bank and a non-probabilistic sample of 70 was used. The research methodology consisted of a non-experimental cross-sectional study at a correlational level. The psychometric properties of the EQ-I Bar-rOn questionnaire and Anxiety Assessment (EAA) were used as instruments.

The results obtained were that there is a negative relationship between emotional intelligence and anxiety associated with the pandemic in workers of a bank in Lima 2020, the value being -0.600; consequently, it is a moderate negative correlation.

Key Words: Emotional intelligence, Anxiety, questionnaire.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA	i
ASESOR DE TESIS	ii
JURADO EXAMINADOR	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
ÍNDICE DE CONTENIDOS	viii
ÍNDICE DE TABLAS	xi
ÍNDICE DE FIGURAS	xiii
INTRODUCCIÓN	xiv
I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	16
1.1. Planteamiento de problema.....	16
1.2. Formulación del problema	19
1.2.1. Problema general	19
1.2.2. Problemas específicos.....	19
1.3. Justificación del estudio.....	19
1.3.1. Teórica.....	19
1.3.2. Práctica.....	19
1.3.3. Metodológica	20
1.4. Objetivos de la investigación	20
1.4.1. Objetivo General.....	20
1.4.2. Objetivo específico	20
II. MARCO TEÓRICO	22
2.1. Antecedentes de la investigación	22
2.1.1. Antecedentes nacionales.....	22
2.1.2. Antecedentes internacionales.....	24
2.2. Bases teóricas de las variables	27
2.2.1. Inteligencia emocional	27
2.2.2. Definición de la Ansiedad	34
2.3. Definición de términos básicos	41

III. MÉTODOS Y MATERIALES	43
3.1. Hipótesis de la Investigación	43
3.1.1. Hipótesis general	43
3.1.2. Hipótesis específicas	43
3.2. Variables de estudio	43
3.2.1. Definición conceptual.....	43
3.2.3. Definición operacional	44
3.3. Tipo y nivel de la Investigación.....	44
3.4. Diseño de la Investigación.....	45
3.5. Población y muestra de estudio.....	45
3.5.1. Población.....	45
3.5.2. Muestra.....	46
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	46
3.6.1. Técnicas de recolección de datos.....	46
3.6.2. Instrumentos de recolección de datos	47
3.6.4 Validez.....	48
3.7. Método de análisis de datos	50
3.8. Aspectos éticos	51
IV. RESULTADOS	52
4.1. Resultados descriptivos.....	52
4.2. Hipótesis general.....	64
4.3. Hipótesis específica 1	65
4.4. Hipótesis específica 2.....	66
4.5. Hipótesis específica 3.....	67
4.6. Hipótesis específica 4.....	68
4.7. Hipótesis específica 5.....	69
V. DISCUSIÓN.....	70
VI. CONCLUSIONES	74
VII. RECOMENDACIONES.....	76
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	77
ANEXOS	82
Anexo 1: Matriz de consistencia	83
Anexo 2: Matriz de operacionalización	84

Anexo 4: Validación de instrumentos.....	91
Anexo 5: Matriz de datos	95
Anexo 6: Propuesta valor.....	99

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Validación del instrumento Inteligencia Emocional.....	48
Tabla 2.	Validación del instrumento Zung de la Ansiedad.....	49
Tabla 3.	Confiabilidad del instrumento Bar - on.....	49
Tabla 4.	Confiabilidad del instrumento Zung de la Ansiedad.....	50
Tabla 5.	Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto al variable inteligencia emocional.	52
Tabla 6.	Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la dimensión intrapersonal.....	53
Tabla 7.	Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la dimensión interpersonal.....	54
Tabla 8.	Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la dimensión adaptabilidad.	55
Tabla 9.	Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la dimensión manejo de estrés.....	56
Tabla 10.	Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la dimensión estado de ánimo.....	57
Tabla 11.	Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la variable ansiedad.....	58
Tabla 12.	Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la dimensión componentes afectivo cognitivos.....	59
Tabla 13.	Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la dimensión componentes fisiológicos.	60
Tabla 14.	Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la variable ansiedad Zung.....	61
Tabla 15.	Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la dimensión psicológico.....	62
Tabla 16.	Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la dimensión somático.	63
Tabla 17.	Relación de la muestra no paramétricas, según Rho Spearman entre la inteligencia emocional y la ansiedad zung asociada a la pandemia en trabajadores de una entidad bancaria en Lima 2020.....	64

Tabla 18. Relación de la muestra no paramétricas, según Rho Spearman entre intrapersonal y la ansiedad zung asociada a la pandemia en trabajadores de una entidad bancaria en Lima 2020.	65
Tabla 19. Relación de la muestra no paramétricas, según Rho Spearman entre interpersonal y la ansiedad zung asociada a la pandemia en trabajadores de una entidad bancaria en Lima 2020.	66
Tabla 20. Relación de la muestra no paramétricas, según Rho Spearman entre la adaptabilidad y la ansiedad zung asociada a la pandemia en trabajadores de una entidad bancaria en Lima 2020.....	67
Tabla 21. Relación de la muestra no paramétricas, según Rho Spearman entre el manejo de estrés y la ansiedad zung asociada a la pandemia en trabajadores de una entidad bancaria en Lima 2020.....	68
Tabla 22. Relación de la muestra no paramétricas, según Rho Spearman entre el estado de ánimo y la ansiedad zung asociada a la pandemia en trabajadores de una entidad bancaria en Lima 2020.....	69

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Percepción de la variable inteligencia emocional.	52
Figura 2. Percepción de la dimensión intrapersonal.	53
Figura 3. Percepción de la dimensión interpersonal.	54
Figura 4. Percepción de la dimensión adaptabilidad.	55
Figura 5. Percepción de la dimensión manejo de estrés.	56
Figura 6. Percepción de la dimensión estado de ánimo.	57
Figura 7. Percepción de la variable ansiedad.	58
Figura 8. Percepción de la dimensión componentes afectivo cognitivos.	59
Figura 9. Percepción de la dimensión componentes fisiológicos.	60
Figura 10. Percepción de la variable ansiedad zung.	61
Figura 11. Percepción de la dimensión psicológico.	62
Figura 12. Percepción de la dimensión somático.	63

INTRODUCCIÓN

La pandemia del COVID-19 ha tenido un gran impacto en la sociedad, sobre todo en los trabajadores que enfrentan la crisis causada por la pandemia covid-19, y cumplen con las normas derivadas por el gobierno. Por lo que esta situación podría afectar la respuesta del manejo y control de las emociones, producir efectos del estrés, desarrollar patologías y enfermedades como la ansiedad.

Esta situación, provoca conductas indebidas en el cumplimiento de la labor del trabajador, afectado su capacidad operativa y siendo esta una de sus principales funciones dentro de la entidad bancaria de Lima. Por ello, la presente investigación pretende determinar la relación de la Inteligencia emocional y la Ansiedad asociada a la pandemia en trabajadores de una entidad bancaria de Lima -2020, con el objetivo de prevenir factores negativos en el trabajo y no afectar la eficacia.

Los resultados de esta investigación serán de utilidad para contribuir en el área de la salud mental y el desarrollo de habilidades para afrontar hechos estresantes que demandan las exigencias propias del trabajo, a fin de facilitar de forma positiva la condición laboral.

La presente investigación está dividida por 5 capítulos, donde se desarrollará lo siguiente:

Capítulo I, presenta el planteamiento del problema, donde se describe la realidad problemática, formulación del problema general y los específicos que luego serán contestados. Además, se incluye el objetivo general y los específicos, concluyendo así con la justificación e importancia del estudio.

Capítulo II, presenta el Marco teórico, que es base de la investigación, el cual servirá como guía para un mejor entendimiento de la variable estudiada, se expone los antecedentes que son investigaciones tanto internacionales como nacionales, las Bases Teóricas que sustentan el estudio, donde se presentan los significados de la variable estudiada. Al finalizar el capítulo, se muestra la Definición conceptual y operacional donde se expone la definición de la variable.

Capítulo III, presenta todo lo referente a los aspectos metodológicos, el tipo y diseño utilizado para la investigación; población y muestra; identificación de la variable compromiso organizacional y su operacionalización; la técnica e instrumento utilizado para la recolección de datos, así como el procesamiento y análisis de datos.

Capítulo IV, presenta los resultados obtenidos mediante la aplicación del cuestionario de los instrumentos de aplicación, así como la discusión de resultados en base a investigaciones con la variable Inteligencia emocional y la Ansiedad realizadas por diversos autores.

Capítulo V, se expondrán las conclusiones y recomendaciones correspondientes a la presente investigación.

I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento de problema

La presente investigación se ha enfocado en la inteligencia emocional de los trabajadores bancarios y cómo se relaciona con la ansiedad, ya que se ven con la necesidad de optar medidas de contingencia para llevar a cabo el trabajo diario, la empatía, responsabilidad y la solidaridad son algunas virtudes que han permitido que los trabajadores puedan continuar activamente con sus funciones. El concepto de inteligencia emocional aplicado al trabajo demuestra que quienes alcanzan altos niveles dentro de las organizaciones poseen un gran control de sus emociones, están motivadas y son generadoras de entusiasmo, saben trabajar en equipo logran tener la iniciativa influyendo positivamente en los estados de ánimo de sus compañeros. Goleman (1998).

Así mismo, Valles (2020) realizó su investigación sobre la inteligencia emocional en España, la universidad de Barcelona publicó el artículo titulado "*La influencia de la inteligencia emocional en el ámbito laboral*". Se concluye que, el 65% del éxito laboral se debe a un buen uso de la inteligencia emocional no solo consigo mismo sino con los demás, aplicando la empatía. Por todo ello, es de vital importancia en el ámbito laboral, saber resolver conflictos, establecer consensos, convencer a otros, reconocer las ideas de los demás, trabajar en equipo y saber expresar lo que piensas sin desaprobando lo que piensan o hacen los demás.

En relación a la ansiedad, Arcones (20119) refiere que, la ansiedad laboral limita, en algunas ocasiones, la productividad y la motivación de los trabajadores. Es un estado de ánimo, de inquietud emocional que puede acabar por bloquearlos y limitar sus capacidades para trabajar. Por ello, resulta vital conocer en profundidad este tema y su prevención.

Sin embargo, tras la llegada del coronavirus en diciembre del 2019 que se originó en la ciudad de Wuhan en China, expandiéndose primero en Italia, posteriormente en España y contagiándose el mundo entero ha ocasionado una pandemia mundial. Todos los gobiernos optaron por reclutar a las personas en sus casas, a fin de no colapsar el sistema de salud y las economías en la mayoría de los países. De acuerdo con la OMS

(2020), el coronavirus es un virus que puede causar enfermedades en humanos, con características que van desde un resfriado común hasta la imposibilidad de respirar como son los síndromes respiratorios, mostrando una sintomatología como fiebre muy alta, dolor de cabeza, tos seca, cansancio, dolor de garganta y sobre todo dificultad para respirar. Dicho brote ha producido un total de 80.587.000 de contagios y 1.754.000 Muertes en el mundo. (Hopkins, 2020).

En Perú, el 27 de diciembre del 2020 se reportó un total de 963.605 casos confirmados, con 31.786 existente y 36,76 personas fallecidas. (Minsa, 2020). Esta situación causó a que los trabajadores no solo se enfermen físicamente sino también psicológicamente, ya que no pueden continuar activamente con sus funciones. Las empresas requieren un extraordinario nivel de colaboración y cooperación, comunicación abierta, habilidad para aprovechar la diversidad y talento para el trabajo en equipo. El banco ha tenido desde el inicio de la pandemia la responsabilidad de tomar medias acordes con la situación. La inoculación contra esas colusiones consiste en formar una organización más honrada y abierta en sus comunicaciones internas, esto requiere una atmósfera donde se aprecie la verdad, por mucha ansiedad que pueda provocar, y que se ocupe de escuchar todas las facetas de una cuestión. Pero este debate solo es posible si la gente se siente en libertad de expresar su opinión sin miedo al castigo, la venganza o el ridículo. La comunicación interna hace posible que los trabajadores se sientan informados de lo que acontece y las decisiones que tomará la empresa frente a la pandemia y las medidas que se implementan para la atención de los clientes. Zehnder (1995).

Por otro lado, Cifuentes (2020), señala que, la crisis económica, derivada de las consecuencias provocadas por la crisis sanitaria convertida en pandemia global, presenta unas características particulares, ya que no afecta solo a los países de ingresos bajos y medios, se está produciendo simultáneamente la destrucción de la demanda y la oferta, y las tasas de interés están en mínimos históricos, por la cual los mercados financieros se están desplomando, llevando a muchos a una crisis crediticia, sufriendo graves consecuencias económicas particularmente los sector del comercio minorista y el turismo.

En nuestro país, la economía peruana ya experimentaba un crecimiento desacelerado de 3.1% promedio anual en el periodo 2014-2019 frente al 6.1%

promedio anual en el periodo 2002-2013. Entre las diversas proyecciones para el presente año, se espera que el año 2020 sea uno de recesión económica, con aumento de la pobreza y la desigualdad viéndose afectados los trabajadores, otros trabajadores de una forma indirecta sufren temporales de empleo, encontrándose, en situación de desempleo durante el tiempo que se haya considerado que la actividad estará frenada, es decir, mientras dure la declaración del estado de alarma como consecuencia del coronavirus. Al respecto, los trabajadores presentan preocupación por el cierre de oficinas, reducción de sueldos y reducción de personal.

Según Millán (2020), algunos efectos que han generado la pandemia son el consumo de ansiolíticos e hipnóticos desde que empezó el teletrabajo, esto ha sucedido por múltiples razones. En primer lugar, porque pasar de trabajar en una oficina a estar todo el día en la casa fue abrupto e impuesto por un tema de salud pública. Las personas no lo eligieron libremente. En segundo lugar, porque “se invadió el espacio de habitar con el espacio de trabajar”. Juanita, por ejemplo, ya no soporta entrar al lugar de su casa donde acomodó su puesto de trabajo y le aterra pensar que ahora ya no le gusta un espacio de su hogar porque lo tiene asociado a la ansiedad y estrés. Otra causa que señala la psiquiatra Millán es que, al no haber el desplazamiento entre la casa y la oficina, se perdió el espacio mental de metabolizar y digerir los problemas del día a día. Otro efecto de la pandemia según Gestión, es que el 54% de las empresas planea modificaciones en la compensación que ha generado la pandemia del coronavirus, los colaboradores consideran el recorte de sueldos tras levantarse la cuarentena, afirmó la encuesta “Impacto de covid 19 en la gestión de la compensación”. Esta situación causa una preocupación en los trabajadores por el temor de perder su trabajo o tener una repentina reducción de su salario, ya que mucho de ellos tienen deudas y mantienen una familia. Diario Gestión (2020).

Por tal razón, el presente estudio tiene el propósito de investigar y demostrar que, a mayor inteligencia emocional, menor grado de ansiedad. También, busca aportar nuevos conocimientos sobre resolución de problemas y estrategias de intervención, los cuales serán aporte para la productividad de la empresa. Se considera el uso de inteligencia emocional como herramientas de ayuda.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

PG ¿Cómo se relaciona la Inteligencia emocional y la Ansiedad asociada a la pandemia en trabajadores de una entidad bancaria de Lima -2020?

1.2.2. Problemas específicos

PE 1 ¿Cuál es la relación intrapersonal y la Ansiedad asociada a la pandemia en trabajadores de una entidad bancaria de Lima - 2020?

PE 2 ¿Cuál es la relación interpersonal y la Ansiedad asociada a la pandemia en trabajadores de una entidad bancaria de Lima - 2020?

PE 3 ¿Cuál es la relación de adaptabilidad y la Ansiedad asociada a la pandemia en trabajadores de una entidad bancaria de Lima 2020?

PE 4 ¿Cuál es la relación de manejo de estrés y la Ansiedad asociada a la pandemia en trabajadores de una entidad bancaria de Lima - 2020?

PE 5 ¿Cuál es la relación de estado de ánimo en general y la Ansiedad asociada a la pandemia en trabajadores de una entidad bancaria de Lima - 2020?

1.3. Justificación del estudio

1.3.1. Teórica

El presente trabajo tiene la finalidad de relacionar la inteligencia emocional y ansiedad asociada a la pandemia en trabajadores de una entidad bancaria en Lima; así mismo, tendrá relevancia porque pretende brindar información a futuras investigaciones, además de ampliar teorías existentes de inteligencia emocional y ansiedad con la finalidad de poder contribuir a los investigadores.

1.3.2. Práctica

Será de utilidad en el área organizacional para promover estrategia de manejo y control de las emociones; preparar y alentar a la organización para que apoyen el bienestar psicosocial de los trabajadores; fortalecer la capacidad del personal de la entidad bancaria en Lima; además de, proporcionar apoyo brindado estrategias para el manejo y control de la ansiedad, a fin de afrontar hechos

estresantes desarrollando la inteligencia emocional. Por otro lado, será de gran aporte como referencia a otras entidades bancarias.

1.3.3. Metodológica

Para lograr los objetivos de estudios, se acude al empleo de técnicas de investigación como el cuestionario Inventario Emocional de Bar-On ICE – NA (1997) y el cuestionario ZUNG. Los resultados serán procesados a través del software para medir la inteligencia emocional y ansiedad. Con ello, se pretende conocer el grado identificación de las variables y sus dimensiones. Los resultados de la investigación se apoyan en técnicas validadas en el medio.

1.4. Objetivos de la investigación

1.4.1. Objetivo General

OG Determinar la relación de la inteligencia emocional y la Ansiedad asociada a la pandemia en trabajadores de una entidad bancaria de Lima -2020.

1.4.2. Objetivo específico

OE 1 Describir la inteligencia emocional Ansiedad asociada a la pandemia en trabajadores de una entidad bancaria de Lima - 2020.

OE 2 Describir la ansiedad asociada a la pandemia en trabajadores de una entidad bancaria de Lima - 2020.

OE 3 Relacionar la inteligencia intrapersonal y la Ansiedad asociada a la pandemia en trabajadores de una entidad bancaria de Lima - 2020.

OE 4 Relacionar la inteligencia interpersonal y la Ansiedad asociada a la pandemia en trabajadores de una entidad bancaria de Lima 2020.

OE 5 Relacionar la inteligencia de adaptabilidad y la Ansiedad asociada a la pandemia en trabajadores de una entidad bancaria de Lima - 2020.

OE 6 Relacionar la inteligencia de manejo de estrés y la Ansiedad asociada a la pandemia en trabajadores de una entidad bancaria de Lima -2020.

OE 7 Relacionar la inteligencia de estado de ánimo en general y la Ansiedad asociada a la pandemia en trabajadores de una entidad bancaria de Lima - 2020.

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Antecedentes nacionales.

Barrera y Tavera (2020), en su investigación “*Relación de la inteligencia emocional en el desempeño laboral del talento humano en las principales entidades*” tuvo como objetivo, comprobar cómo se relaciona la variable inteligencia emocional y la variable desempeño laboral del talento humano en las principales entidades financieras: Interbank, Scotiabank, BBVA, Banco de Crédito del Perú y Mibanco; el cual pertenece a un enfoque de investigación correlacional, con un diseño no experimental - transversal, y una muestra no probabilística ya que se realizó sin manipular variables. Habiendo utilizado la técnica de la encuesta con una población compuesta por 400 colaboradores conformada por hombres y mujeres de diferentes edades, estado civil, entidad donde labora, pero aplicando solo a una muestra de 124 colaboradores. Teniendo como resultado que, sí existe relación medianamente con el desempeño con un coeficiente de Rho Spearman $>0,467$ (correlación positiva media).

Arbulu (2018), en su Investigación “*Relación de la inteligencia emocional en el desempeño laboral de los colaboradores del Banco de Crédito, Cajamarca 2018*”, tuvo como objetivo, determinar la relación entre el desempeño laboral y la inteligencia emocional en los Asesores del Banco de Crédito de la oficina Cajamarca. El presente trabajo cumple las características diseñadas por el autor, por lo que esta investigación transaccional es de tipo correlacional, no experimental. Se aplicó un cuestionario a todos los trabajadores de la empresa, la cual totaliza la cantidad de 10 personas. Los resultados del estudio demuestran que, existe una relación positiva moderada de 0.618 en relación a la inteligencia emocional en los trabajadores del Banco de Crédito del Perú, Cajamarca y el desempeño laboral, con una aproximación significativa (sig. Aprox = 0.013), lo que demuestra suficiente evidencia para afirmar que existe relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral.

Bueno (2018), en su investigación titulada *“Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral de los trabajadores del Banco de la Nación Tacna, 2017”*, tuvo como objetivo principal, determinar la relación de la Inteligencia Emocional con el Desempeño Laboral de los trabajadores del Banco de la Nación Tacna, periodo 2017. Se utilizó una muestra no probabilística intencional de 40 trabajadores. El tipo de investigación corresponde a una descriptiva – relacional y el diseño es no experimental. El ámbito de estudio fue provincial y la técnica utilizada para recoger la información fue la encuesta y el instrumento el cuestionario. La Inteligencia Emocional se midió con la prueba TMMS – 24 de Salovey y Mayer y el Desempeño Laboral con el cuestionario de Williams y Anderson (1991). Se utilizó la prueba de Correlación de Spearman para determinar la relación entre la variable Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral, utilizando un nivel de confianza del 95%, el nivel de correlación alcanza un valor de 0.926, lo cual refleja una correlación positiva fuerte entre la Inteligencia Emocional y el Desempeño Laboral, con ello, se comprueba la hipótesis general, concluyendo que la Inteligencia Emocional se relaciona significativamente con el Desempeño Laboral de los trabajadores del Banco de la Nación Tacna, periodo 2017.

Dávila e Inga (2018), en su investigación titulada: *“Gestión de la Inteligencia Emocional para el Desempeño Laboral de los colaboradores en la Institución Financiera Mi Banco, sucursal balta, Chiclayo”*, tuvo como objetivo, proponer un plan de gestión basado en inteligencia emocional para incrementar en la Institución Financiera Mi Banco. La presente investigación fue de tipo no experimental, descriptiva con una propuesta; donde la técnica que se aplicó para recolectar los datos fue la encuesta, a través de su instrumento que fue el cuestionario a una muestra conformada por treinta y cinco (35) colaboradores de la Institución Financiera Mi Banco, con el objeto de diagnosticar la situación actual de desempeño laboral; se les aplicó una encuesta; cuyos datos fueron procesados y tabulados. Se observó que, el 49% indicó que a veces cumple sus metas dentro del cronograma establecido; por otro lado, el 40% manifestó que casi nunca la remuneración que percibe responde a las funciones que desarrolla dentro de la Institución Financiera Mi Banco.

Medrano (2017), en su investigación “*Ansiedad y Síndrome de burnout en el personal del área de informática de una empresa del distrito de Cercado de Lima – 2017*” tuvo como objetivo, determinar la relación que existe entre las dimensiones de ansiedad y las dimensiones del síndrome de burnout en el personal del área de Informática de una empresa del distrito del Cercado de Lima. El tipo de estudio utilizado fue transaccional – correlacional y de diseño No Experimental. Asimismo, se consideró la totalidad de la población de 200 trabajadores administrativos de ambos sexos de una empresa estatal, como muestra se obtuvo el mismo total de la población. El tipo de muestreo fue no probabilístico censal, ya que se trabajó con toda la totalidad de la población. Los instrumentos empleados fueron la Escala de Ansiedad Estado – Rasgo (IDARE) y el Inventario de Burnout de Maslach (MBI). Los resultados indican que, existe correlación entre la variable ansiedad y síndrome de burnout con valores de rho superiores $\rho > 0,7^{**}$, siendo muy significativa (sig. $< 0,05$), por lo que se recomienda difundir en las empresas los resultados de la investigación con el propósito de sensibilizar sobre la ansiedad y el síndrome de burnout en el área organizacional.

2.1.2. Antecedentes internacionales

Mesa y Cadena (2020) realizaron en Ecuador su investigación “*Inteligencia emocional en los colaboradores de una institución de servicios que promueve el desarrollo socioeconómico en la ciudad de Quito*”, con el objetivo de describir la inteligencia emocional de los colaboradores de la Agencia de Promoción Económica en Quito en el año 2019, en esta investigación se utilizó el Inventario de Inteligencia Emocional de BarOn ICE, el mismo que evaluó cinco componentes y quince subcomponentes. La metodología de la investigación tuvo un enfoque cuantitativo, de tipo no experimental con diseño de corte transversal descriptivo. Los resultados del inventario se presentan de manera cuantitativa. En el estudio participaron 52 colaboradores, 33 en género masculino y 19 en género femenino. Los resultados arrojados en el estudio indican que, se debe mejorar la inteligencia emocional en al menos 7 colaboradores, que corresponde al 13% de la población, el 79% que corresponde a 41 colaboradores, tiene una capacidad emocional adecuada y el 8% restante, 4 colaboradores, tiene una buena capacidad emocional.

Alva y Pérez (2020) realizaron su estudio en Ecuador, el proyecto de “El funcionamiento familiar y su relación con la Ansiedad en la empresa de servicios petroleros R.S Roth de la ciudad de Quito en el año 2019”. Tuvo como objetivo general, identificar la relación que existe entre funcionamiento familiar y ansiedad en los trabajadores. Los instrumentos psicológicos que se utilizaron fueron la Escala de evaluación de cohesión y adaptabilidad familiar (FACES III) para determinar el funcionamiento familiar y Escala de Ansiedad de Zung para medir los niveles de ansiedad. La muestra estuvo conformada por 100 empleados de la empresa de servicios petroleros, la metodología con enfoque de tipo descriptivo y correlacional de carácter transversal. Los resultados obtenidos a través del programa IBM SPSS evidencia que, existe relación entre el funcionamiento familiar y la ansiedad, el 50% los trabajadores presentaban un nivel de funcionamiento de rango medio en correlación con ansiedad mínima moderada, el 26% ansiedad dentro de límites normales con funcionalidad balanceada, el 20 % ansiedad marcada con funcionalidad extrema y el 4 % ansiedad en grado máximo con funcionalidad extrema. Se recomendó una propuesta enfocada en mejorar las relaciones familiares disminuyendo la ansiedad en el puesto de trabajo.

Villalobos (2020) en su investigación en Chile, realizó el proyecto de “Factores de la inteligencia emocional: Desde la perspectiva del personal en instituciones Públicas”. El artículo tuvo por propósito, caracterizar los factores de a inteligencia emocional del personal en instituciones Públicas del estado Zulia. El estudio se enmarcó en el paradigma positivista, cuantitativo, se tipificó básica o pura, descriptiva, con un diseño de campo, transaccional, no experimental. Se destaca que la población se conformó por setenta y ocho (78) colaboradores administrativos del departamento de Gestión del talento humano de las Alcaldías de Maracaibo, San Francisco y Mara. Los resultados demostraron una mediana presencia (3.31%) entre los colaboradores administrativos de las instituciones Públicas, específicamente las Alcaldías seleccionadas para el estudio.

Gavin y López (2020) realizaron su proyecto titulado “Relación entre inteligencia emocional y optimismo vs. pesimismo en trabajadores de centros para personas con discapacidad intelectual”. Este estudio, se analiza la relación entre inteligencia emocional y optimismo vs. pesimismo. La muestra estuvo compuesta

por 59 sujetos (n=59), con una edad media de 38,59 años ($\pm 10,359$), pertenecientes a diferentes centros asistenciales. Las evidencias muestran la relación entre algunas de las dimensiones de los instrumentos considerados ($p < .05$) y hay diferencias significativas a nivel estadístico entre las dimensiones de inteligencia emocional y la variable sociodemográfica género ($p < .05$). El análisis de regresión confirma la asociación entre inteligencia emocional (reparación) con optimismo e inteligencia emocional (manejo del estrés) con pesimismo.

Acosta (2017) realizó un trabajo de investigación titulado, “La Ansiedad como rasgo de Personalidad y su influencia en el clima social laboral de los trabajadores de la empresa Repremarva”. Sus objetivos fueron, analizar la influencia de la ansiedad, en el clima laboral de la organización, y el comportamiento como rasgo de personalidad que emerge sobre los trabajadores. Se utilizó el test 16 PF5, para determinar el nivel de ansiedad basado en sus rasgos de personalidad y el test de WES para medir clima laboral. El resultado obtenido determina que, la mayor parte de los colaboradores posee un rasgo de personalidad ansioso, por lo que se concluye que son personas altamente vulnerables y perturbables frente a distintos escenarios adversos en sus actividades laborales; evidenciando una ansiedad globalizada dentro del entorno laboral, donde su satisfacción mantiene fracturas en cuanto a la autorrealización dentro de la misma. Sobrellevando a niveles de autoestima bajos, causando afección en el desempeño de sus actividades laborales. La propuesta se enfoca en realizar un plan de carrera y capacitación, que mejore los niveles de satisfacción de los colaboradores, logrando canalizar sentimientos y comportamiento negativos en situaciones opuestas que causan ansiedad, como objetivo de lograr un comportamiento adecuado en el entorno laboral. Se relaciona con nuestra investigación con la variable ansiedad frente a escenarios adversos en sus actividades laborales; evidenciando una ansiedad globalizada dentro del entorno laboral.

2.2. Bases teóricas de las variables

2.2.1. Inteligencia emocional

La inteligencia emocional fue definida en el año 1920 por Thorndike, quien señala como la habilidad para comprender mediante la actitud de dirigir a los hombres y mujeres sabiamente en las relaciones humanas. También señaló que, además de la inteligencia social existe la inteligencia abstracta, definida como la habilidad para manejar ideas; y la inteligencia mecánica, definida como la habilidad para entender y manejar objetos. Thorndike, manifestó que, el ser humano tiene el potencial necesario para desarrollar diferentes tipos de inteligencias o inteligencias múltiples, pudiendo una persona ser muy dotada en unos tipos de inteligencia, pero limitada en otros tipos. Trujillo (2005).

El término inteligencia emocional fue usado por primera vez de manera amplia por Salovey y Mayer en su publicación de título “*Emocional Inteligencia*”, quienes lo definieron como el subconjunto de la inteligencia social que envuelve la capacidad de monitorear los sentimientos y emociones propias y la de los otros, para discriminar entre ellos y para usar esta información a fin de guiar los pensamientos y emociones de uno mismo. (Salovey y Mayer 1990).

Para Salovey y Mayer, la inteligencia emocional incluye: (a) la evaluación verbal y no verbal, (b) la expresión emocional, (c) la regulación de la emoción en uno mismo y en los otros, y (d) la utilización del contenido emocional en la solución del problema. Así mismo, los autores también indican que es la capacidad para valorar y expresar las emociones con precisión; la capacidad para acceder a las emociones y generar sentimientos que faciliten los pensamientos; la capacidad para entender las emociones y el conocimiento emocional y la capacidad para regular las emociones. Como consecuencia, todo ello contribuye a un crecimiento intelectual y emocional.

De la misma forma, Gardner (1993) retomó los trabajos de Thorndike para desarrollar diferentes tipos de inteligencias creando las teorías de las inteligencias múltiples. El autor define que, en la mente humana, se pueden identificar siete tipos de inteligencia distintas: (a) inteligencia lingüística, (b) inteligencia lógico-

matemática, (c) inteligencia musical, (d) inteligencia quinestésica-corporal, (e) inteligencia espacial, (f) inteligencia intrapersonal, y (g) inteligencia interpersonal.

Así mismo, Gardner (1993) señala que, la inteligencia interpersonal es aquella que se construye a partir de una capacidad nuclear para sentir distinciones entre los demás: (a) en particular, (b) contrastes en sus estados de ánimo, (c) temperamentos, y (d) motivaciones e intenciones. En formas más avanzadas, esta inteligencia permite a un adulto hábil leer las intenciones y deseos de los demás, aunque se hayan ocultado. La inteligencia emocional consiste en el conocimiento de los aspectos internos de una persona: (a) el acceso a la propia vida emocional, (b) a la propia gama de sentimientos, (c) la capacidad de efectuar discriminaciones entre las emociones y ponerles un nombre, y (d) recurrir a ellas como un medio de interpretar y orientar la propia conducta.

Por otro lado, Goleman (1995) refiere que, la inteligencia emocional es la capacidad de motivarse y persistir ante las frustraciones controlando el impulso y retrasar la gratificación, regular el humor e impedir que el estrés negativo sofoque la capacidad de pensar; de empalmar y mantener la esperanza. Asimismo, afirmó que el éxito de una persona no depende solo de su coeficiente intelectual y que el EQ (Emotional Quotient) sustituirá en el futuro al IQ (Intellectual Quotient). Además, señaló que las competencias emocionales se pueden aprender; es decir, que todas las personas pueden ser emocionalmente inteligentes y felices.

Bar-On (1997) definió la inteligencia emocional como un conjunto de habilidades personales, emocionales, sociales y de destrezas que influyen en la capacidad para adaptarse y enfrentar a las demandas y presiones del medio. Como tal, la inteligencia no cognitiva es un factor importante en la determinación de la habilidad para tener éxito en la vida, e influye directamente en el bienestar general y en la salud emocional. Asimismo, afirmó que las personas emocionalmente inteligentes son capaces de reconocer y expresar sus emociones, comprenderse a sí mismos, y llevar una vida regularmente saludable y feliz; son capaces de comprender cómo se sienten las personas a su alrededor y de mantener relaciones interpersonales satisfactorias y responsables.

Mayer, Salovey y Caruso (2000) sostuvieron que, la inteligencia emocional es la habilidad para percibir y expresar emociones con exactitud, para generar sentimientos que faciliten el pensamiento; y para entender y manejar las emociones, lo que promueve un crecimiento emocional e intelectual.

2.2.1.1. Enfoque Teórico de Inteligencia de la inteligencia emocional

Inteligencia emocional de Bar - on

BarOn (1997) define la inteligencia emocional como un conjunto de habilidades personales, emocionales y sociales y de destrezas que influyen en la habilidad para adaptarse y enfrentar las demandas y presiones del medio. Como tal, la inteligencia no cognitiva es un factor importante en la determinación de la habilidad para tener éxito en la vida, influyendo directamente en el bienestar general y en la salud emocional. Sobre la base de este concepto, BarOn construye el inventario de cociente emocional (I-CE), siendo necesario presentar el marco de trabajo conceptual. La estructura del modelo de BarOn (1997) de inteligencia no cognitiva puede ser vista desde dos perspectivas diferentes, una sistémica y otra topográfica.

Bar-On presentó un modelo Multifactorial, el cual se identifica con la misma ejecución; es decir, se organiza más al procedimiento que a los resultados. El autor manifiesta que, a diferencia de los agentes de personalidad, la inteligencia emocional y social podría transformarse a través de la vida (Ugarriza, 2001).

Por otro lado, según Bar-On (1977) menciona que, la inteligencia emocional desde su punto de vista es un grupo de aptitudes emocionales, tanto individuales e interpersonales que intervienen en la capacidad general de las personas, tomó mayor importancia en su estudio a los componentes de intrapersonal, interpersonal, adaptabilidad, manejo del estrés y estado de ánimo general,” y después de examinar cada uno de sus resultados llegó a la siguiente conclusión:

Las personas con la inteligencia emocional desarrollada adecuadamente son hábiles de conocer y manifestar sus emociones, de tal manera que logrará comprenderse, reformando sus aptitudes y llevando una vida normalmente sana y satisfactoria. Estas personas tienen el poder de entender el estado emocional y el

cómo se sienten las demás personas, sobre todo sin tener que llegar a depender de los demás.

Frecuentemente, son personas muy positivas, comprensibles, centradas y realistas en distintos aspectos de su vida, resuelven de manera correcta y exitosa sus problemas. Además, suelen afrontar de manera asertiva el estrés sin perder el control. Ugarriza (2001) explica que, hay dos métodos para representar el enfoque Expuesto por Bar-On, un enfoque sistémico y otro topográfico.

2.2.1.2. Modelos de la Inteligencia Emocional

A) Modelo de Salovey y el Dr. John Mayer

En 1990, dos psicólogos norteamericanos, el Dr. Peter Salovey y el Dr. John Mayer, conceptualizaron su “*modelo de habilidad*” definiendo a la inteligencia emocional como la habilidad para percibir con precisión, valorar y expresar emoción; la habilidad de acceder y/o generar sentimientos cuando facilitan pensamientos; la habilidad de cómo comprender la emoción y el conocimiento emocional; y la habilidad para regular las emociones para promover crecimiento emocional e intelectual.

La estructura en doce componentes de la inteligencia emocional, El MSCEIT es, actualmente, la única prueba de inteligencia emocional disponible comercialmente enfocada en la perspectiva de la habilidad de la inteligencia emocional divididos en cuatro ramas. (Mayer, Salovey & Caruso, 1999).

B) Modelo de Inteligencias Múltiples de Howard Gardner

Gardner 1994, en su obra “*inteligencias Múltiples “estructura de la Mente*”, incluyó dos tipos de inteligencia: la inteligencia interpersonal (habilidad para entender las expectativas, las inspiraciones y los anhelos de otros individuos) y la inteligencia intrapersonal (la habilidad para entenderse, darle valor a nuestro sentimiento (temores y aspiraciones).

La inteligencia es el conjunto de capacidades que permite resolver problemas o fabricar productos valiosos en la cultura. Define 8 grandes tipos de capacidades o inteligencias, según el contexto de producción la inteligencia lingüística, lógico-matemática, corporal kinestésica, musical, espacial, naturalista,

interpersonal e intrapersonal. Todos desarrollan las ocho inteligencias, pero cada una de ellas en distinto grado. Aunque, parte de la base común de que no todos aprenden de la misma manera, Gardner rechaza el concepto de estilos de aprendizaje y dice que la manera de aprender del mismo individuo puede variar de una inteligencia a otra.

2.2.1.3. Teoría de Inteligencia de la inteligencia emocional de Bar –on

BarOn (1997) define la inteligencia emocional como un conjunto de habilidades personales, emocionales y sociales y de destrezas que influyen en la habilidad para adaptarse y enfrentar las demandas y presiones del medio. Como tal, la inteligencia no cognitiva es un factor importante en la determinación de la habilidad para tener éxito en la vida, influyendo directamente en el bienestar general y en la salud emocional. Sobre la base de este concepto, BarOn construye el inventario de cociente emocional (I-CE), siendo necesario presentar el marco de trabajo conceptual. La estructura del modelo de BarOn (1997) de inteligencia no cognitiva puede ser vista desde dos perspectivas diferentes, una sistémica y otra topográfica.

Bar-On presentó un modelo Multifactorial, el cual se identifica con la misma ejecución; es decir, se organiza más al procedimiento que a los resultados. El autor manifiesta que, a diferencia de los agentes de personalidad, la inteligencia emocional y social podría transformarse a través de la vida. (Ugarriza, 2001).

Por otro lado, según Bar-On (1977) menciona que, la inteligencia emocional desde su punto de vista es un grupo de aptitudes emocionales, tanto individuales e interpersonales que intervienen en la capacidad general de las personas, tomó mayor importancia en su estudio a los componentes de intrapersonal, interpersonal, adaptabilidad, manejo del estrés y estado de ánimo general,” y después de examinar cada uno de sus resultados llegó a la siguiente conclusión:

Las personas con la inteligencia emocional desarrollada son hábiles de conocer y manifestar sus emociones, de tal manera que logrará comprenderse, reformando sus aptitudes y llevando una vida normalmente sana y satisfactoria. Estas personas tienen el poder de entender el estado emocional y el cómo se

sienten las demás personas, sobre todo sin tener que llegar a depender de los demás.

Frecuentemente, son personas muy positivas, comprensibles, centradas y realistas en distintos aspectos de su vida, resuelven de manera correcta y exitosa sus problemas. Además, suelen afrontar de manera asertiva el estrés sin perder el control. Ugarriza (2001) explica que hay dos métodos para representar el enfoque Expuesto por Bar-On, un enfoque sistémico y otro topográfico.

2.2.1.4. Dimensiones de la Inteligencia Emocional

A) Componente Intrapersonal

Comprensión de sí mismo. Es la habilidad que presenta un individuo para reconocer, comprender y analizar sus sentimientos y emociones, diferenciándolos adecuada y conscientemente, dando una respuesta de la causa y por qué de los mismos, además de valorarse tal y como es.

Asertividad. Es la destreza que posee una persona para manifestar sus sentimientos, necesidades, pensamientos y creencias, haciendo respetar sus derechos de manera fuerte y sin tener que afectar el derecho de los demás de manera destructiva y perjudicial.

Auto concepto. Es la habilidad que posee un individuo al aceptarse, respetarse y valorarse con todas sus virtudes y defectos, sintiéndose bien consigo mismo.

Autorrealización. La destreza que presenta una persona para entender sus propias aptitudes y potenciales. Involucrándose en proyectos y objetivos, llevándolo a tener una vida satisfactoria; es decir, hacer lo que uno desea y disfrutar haciéndolo.

Independencia. Es la cualidad que posee una persona para auto-dirigirse y auto-controlarse, sintiendo seguridad de sí mismo al momento de razonar y actuar, pero sin tener que dejar de preguntas sus dudas a los demás y obtener la información necesaria, sin llegar a ser dependiente emocional.

B) Componentes Interpersonales

Empatía. Es la cualidad de reconocer, discernir y analizar los sentimientos también las emociones de los demás, poniéndose en la posición de la otra persona, observando de manera parcial y lógica sus sentimientos.

Relaciones interpersonales. Es la habilidad para mantener relaciones cordiales y honestas sobre todo muy agradables con los demás, mostrando afecto y emociones que nos gustaría recibir de ellos.

Responsabilidad social. Es manifestar respeto al grupo que pertenece, sobre todo identificándose con ellos, asumiendo los deberes y las responsabilidades que le correspondan por ser parte de ellos.

C) Componente adaptabilidad.

Solución de problemas. Es la destreza para reconocer y determinar las dificultades que puedan presentarse, siendo capaces de generar soluciones precisas y eficaces, manejando de manera responsable, disciplinaria y metódica, tomando conciencia de los pros y contras de cada solución planteada.

Prueba de la realidad. Es la habilidad referida a la evaluación de la emoción manifestada con lo que realmente ocurre de manera imparcial, buscando un balance objetivo para ratificar los sentimientos sin tener espejismos y fantasías ni dejarnos llevar por ellos.

Flexibilidad. Es la capacidad de socializar y adaptarse a los cambios que puedan presentarse en un determinado episodio de su vida, mostrándose positivamente a la situación cambiante y nueva.

D) Componente de manejo de estrés

Tolerancia al estrés. Es la destreza que posee una persona para enfrentar situaciones desagradables, impresiones fuertes y estresantes sin “aparentarse”. Es decir, es la destreza para confrontar positivamente frente al estrés, sentir tener el control y manejar la situación. Para Ugarriza (2001), esta capacidad es el manejo del estrés, la habilidad de derrotar las situaciones problemáticas o difíciles sin sentirse dominado o cansado.

Control de los impulsos. Habilidad de la persona para controlar un impulso o provocación de ciertos estímulos que tendrán como respuesta una determinada acción, es decir reconocer los impulsos agresivos de uno mismo, demostrando tranquilidad y dominio del impulso, ya que pueden llevarlo a realizar actos perjudiciales para el propio sujeto.

E) Componente de estado de ánimo general

Felicidad: capacidad para sentirse conformes con la vida, es la percepción de bienestar y realización que siente cuando se llega a alcanzar deseos, metas o proyectos propuestos; disfrutando y gozando de lo de lo que hace.

Optimismo: es la actitud para ver y juzgar las cosas de la mejor manera posible; pensar y sentirse positivos frente a las oportunidades y adversidades. Es decir, “mirar el lado bueno de la vida”.

2.2.2. Definición de la Ansiedad

Según el diccionario de la Real Academia Española (vigésima primera edición), el término ansiedad proviene del latín “anexitas”, refiriendo un estado de agitación, inquietud o zozobra del ánimo, y suponiendo una de las sensaciones más frecuentes del ser humano siendo esta una emoción complicada y displacértela que se manifiesta mediante una tensión emocional acompañada de un correlato somático. Ayuso (1988).

Beck (1985) desde el enfoque cognitivo describe la ansiedad como un “estado emocional subjetivamente desagradable caracterizado por sentimientos molestos, tales como tensión o nerviosismo, y síntomas fisiológicos como palpitaciones cardiacas, temblor, náuseas y vértigo. Para la escuela cognitiva la ansiedad es diferente al miedo, afirmando que la ansiedad es un proceso emocional y el miedo es un proceso cognitivo. Señala que, es un estado emocional subjetivamente desagradable caracterizado por sentimientos molestos, tales como: tensión o nerviosismo, y síntomas fisiológicos como palpitaciones cardiacas, temblor, náuseas y vértigo.

Así mismo, Beck, et al (1985), propusieron un punto de vista levemente distinto sobre las diferencias entre miedo y ansiedad. Estos autores definían el

miedo como el proceso cognitivo que conllevaba “la valoración de que existe un peligro real o potencial en una situación determinada” (1985, p. 8, énfasis del original). La ansiedad es una respuesta emocional provocada por el miedo. En consecuencia, el miedo “es la valoración del peligro; la ansiedad es el estado de sentimiento negativo evocado cuando se estimula el miedo”. (Beck et al., 1985, p. 9).

Lang (1968) considera a la ansiedad como un sistema triple de respuesta en el que interactúan manifestaciones cognitivas, fisiológicas y motoras. En definitiva, la ansiedad empieza a ser conceptualizada como una respuesta emocional que, a su vez, se divide en tres tipos de respuestas, las cuales incluyen aspectos cognitivos, fisiológicos y motores, debido a la posible influencia de estímulos tanto internos como externos al propio individuo. El tipo de estímulo que provoca la respuesta de ansiedad está determinado, en gran medida, por las características del individuo

Por otro lado, Barlow (2002), en su influyente volumen sobre los trastornos de ansiedad, afirmaba que “el miedo es una alarma primitiva en respuesta a un peligro presente, caracterizado por una intensa activación y por las tendencias a la acción” (p. 104). La ansiedad, por el contrario, se definía como “una emoción orientada hacia el futuro, caracterizada por las percepciones de incontrolabilidad e predictibilidad con respecto a sucesos potencialmente aversivos y con un cambio rápido en la atención hacia el foco de acontecimientos potencialmente peligrosos o hacia la propia respuesta afectiva ante tales sucesos” (p. 104).

Para la escuela cognitiva, la ansiedad es diferente al miedo, afirmando que la ansiedad es un proceso emocional y el miedo es un proceso cognitivo. El miedo involucra una apreciación intelectual de un estímulo amenazante y la ansiedad involucra una respuesta emocional a esa apreciación (Carrillo y Condo, 2015).

Vindel (2011) señala que, la ansiedad es entendida como una reacción emocional o como rasgo de personalidad. El rasgo de ansiedad se refiere a la tendencia individual a reaccionar de forma ansiosa, mientras que, el estado es descrito como un estado emocional transitorio y fluctuante en el tiempo.

2.2.2.1. Enfoque teórico de Ansiedad

A) Enfoque psicoanalítico de la Ansiedad según Freud

Freud (1917), define la ansiedad como una respuesta al peligro procedente de los impulsos reprimidos; era considerada como una reacción del Yo a las demandas inconscientes del Ello que podían emerger sin control. Es decir, la ansiedad es una consecuencia de los conflictos intrapsíquicos de carácter generalmente inconsciente.

Freud en 1981 postuló, sobre, la existencia de dos tipos distintos de ansiedad. La idea inicial de Freud sobre la ansiedad era que expresaba un exceso de tensión libidinal no descargada; luego, la consideró como una señal de un peligro emocional inconsciente. El psicoanálisis emplea el Dualismo Pulsional pulsión de vida o sexual y pulsión de Muerte. Se denomina pulsión a las fuerzas derivadas de las tensiones somáticas en el ser humano, y las necesidades del ello; en este sentido, las pulsiones se ubican entre el nivel somático y el nivel psíquico. La pulsión es un impulso que se inicia con una excitación corporal (estado de tensión), y cuya finalidad última es precisamente la supresión de dicha tensión.

B) Enfoque experimental motivacional de la ansiedad

Yerkes y Dodson (1908) sugieren la existencia de una cierta relación entre el nivel de excitación de un sujeto y el nivel de ejecución que consigue de una determinada conducta.

Hull (1952), una larga serie de autores han querido considerar la ansiedad como un «drive» motivacional, responsable de la capacidad del sujeto para emitir respuestas ante una estimulación.

(Dollar y Miller 1959), (Spence y Taylor 1953), (Spence y Spence 1966). Suponen una relación entre la ansiedad causada por la prueba y el grado de dificultad de la tarea a ejecutar, de manera que, una respuesta condicionada sencilla es aprendida con mayor facilidad por aquellos sujetos que tienen un nivel de ansiedad alto, mientras que aquellos cuyo nivel de ansiedad es menor, encuentran mayor dificultad en aprender la tarea. En tareas de mayor complejidad se encuentra el efecto contrario. Tal relación fue comprobada experimentalmente.

También, desde el punto de vista experimental-conductista, y esta vez con una perspectiva de Psicología aplicada, se hallan diversos intentos de explicar la ansiedad como una respuesta condicionada. Debemos los primeros esfuerzos en este sentido.

Por otro lado, Pavlov (1927) logra inducir en un laboratorio mediante un procedimiento de condicionamiento clásico lo que él llama una neurosis experimental.

Así mismo, Watson y Rayner en el año 1920 también lograron inducir respuestas de ansiedad en Albert en un bebé de once meses ante una pequeña rata blanca por el procedimiento de presentar este estímulo, en principio neutro, apareado con un fuerte sonido. Es cierto que los resultados de los trabajos experimentales antes citados han constituido un claro avance en la delimitación del constructo ansiedad, considerado como un estado o una respuesta emocional transitoria evaluable en función de sus antecedentes.

C) Enfoque psicométrico-factorial de la ansiedad

Cattell, realiza el primer intento sistemático de medir e identificar el constructo ansiedad. El procedimiento multifactorial utilizado por este autor se encuentra ampliamente expuesto en sus muchos trabajos, especialmente Cattell destaca la existencia de dos factores relativos a la ansiedad: ansiedad rasgo y ansiedad estado.

La ansiedad-estado, es un "estado emocional" inmediato, modificable en el tiempo, caracterizado por una combinación única de sentimientos de tensión, aprensión y nerviosismo, pensamientos molestos y preocupaciones, junto a cambios fisiológicos. Por su parte, la ansiedad-rasgo hace referencia a las diferencias individuales de ansiedad relativamente estables, siendo estas una disposición, tendencia o rasgo (Cattell y Scheier, 1961).

Spielberger (1972), considera que, para definir la ansiedad de forma adecuada hay que tener en cuenta la diferenciación entre la ansiedad como estado emocional y la ansiedad como rasgo de personalidad, y por ello propuso la Teoría de Ansiedad Estado-Rasgo.

Spielberger (1979) sostiene que, la naturaleza anticipatoria de la ansiedad hace que esta sea en determinados momentos adaptativa, pero en otros no y diferencia la ansiedad como respuesta normal y necesaria de la ansiedad desadaptativa o ansiedad clínica. Orozco y Vargas (2012) definen a la ansiedad como una emoción que surge ante situaciones ambiguas o amenazantes y que anticipa a la persona para actuar ante estas situaciones a través de reacciones cognitivas, fisiológicas y conductuales. Esta sensación de temor o miedo va acompañada de 14 tipos de cambios fisiológicos que preparan para la defensa o evitación, generando incremento de la presión arterial, la respiración, frecuencia cardiaca y tensión muscular como también el aumento de la actividad simpática temblor, poliuria y diarrea.

D) Enfoque cognitivo-conductual de la Ansiedad

Lazarus 1966, 1967, 1969, 1970 y 1972, se halla especialmente preocupado por el concepto de stress y el proceso de enfrentamiento. En su primera aproximación, Lazarus lo describe como estímulo y como respuesta: como estímulo, el stress es definido como una circunstancia externa a la persona que le supone demandas extraordinarias o inusuales.

Lazarus (1999), como respuesta indica cuatro tipos principales de reacción que pueden utilizarse generalmente como indicadores de estrés.

- Auto informes de emociones disforias como miedo, ansiedad, ira.
- Conductas motoras.
- Cambios inadecuados del funcionamiento cognitivo.
- Cambios fisiológicos.

La atención es el elemento puramente psicológico del estrés donde se elabora el concepto de amenaza a la que atribuye dos propiedades: primero, tiene carácter anticipatorio, es decir, se halla en referencia a expectativas negativas de futuro y, segundo, depende de procesos cognitivos. En la respuesta de estrés, el autor distingue cuatro elementos: antecedentes, mediadores psicológicos, modos de expresión de enfrentamiento y respuestas específicas de enfrentamiento. Las condiciones antecedentes corresponden tanto a la situación y a las diferentes variables que la conforman como al sujeto sus rasgos de personalidad, creencias,

estilos cognitivos ambos elementos determinan la evaluación cognitiva que, como mediador psicológico, hace el sujeto del estímulo presentado. Si este es evaluado como amenaza potencial, el sujeto responderá según del grado de interpretación minimizando o magnificando la situación según sus creencias y produciendo síntomas fisiológicos.

E) Enfoques terapéuticos de la ansiedad

Ellis (1956) desarrolló la Terapia TREC, la cual está basada en la idea de que tanto las emociones como las conductas de un individuo son producto de las creencias que posee y de la interpretación que haga de la realidad. La meta fundamental de la TREC es la de asistir al paciente en la identificación de sus pensamientos “irracionales” o disfuncionales y ayudarlo a que los sustituya por otros más “racionales” o eficientes, que le permitan lograr con más eficacia metas de tipo personal como el ser feliz y el establecer relaciones con otras personas.

Años después, Ellis (1962) realizó el modelo terapéutico denominado ABC, se puede considerar dentro de la TREC como un marco de referencia muy amplio en donde se conceptualizan los problemas psicológicos de los pacientes. En este modelo se expone que hay un “acontecimiento activante” (A) que es interpretado por el individuo, quien desarrolla una serie de creencias (Beliefs) (B) sobre él mismo. A partir de esas creencias, se desarrollan las consecuencias (C). Las percepciones y concepciones erróneas, de lo que sucede realmente en el punto A, responden a patrones disfuncionales y dificultan el funcionamiento eficaz del individuo, por lo que no hay objetividad (B irracional), y ello causa en gran medida “consecuencias emocionales” (Ce) y “consecuencias conductuales” (Cc).

Beck (1960), también planteó la terapia cognitiva (TC), que tuvo gran difusión y reconocimiento por el enfoque que dio hacia las perturbaciones emocionales, sobre todo en lo concerniente a la depresión y a la ansiedad. Los aportes de este enfoque identifican las distorsiones cognitivas, entre las que se pueden señalar: generalización excesiva, magnificación y minimización, personalización y pensamiento absolutista dicotómico, y se plantean como aquellos procesos cognitivos que cambian, por lo que podrían ser acontecimientos relativamente inofensivos, comparados con otros que se experimentan como adversos y que,

como las ideas irracionales formuladas por Ellis, podrían conducir a emociones, conductas y consecuencias motivacionales negativas que resultarían de la interpretación que el individuo.

2.2.2.2. Tipos de ansiedad

La ansiedad ha sido dividida según Spielberg entre la ansiedad rasgo relacionada con la personalidad y la ansiedad estado relacionada con una amenaza física anticipatoria. (García, 2014; Hernández-Pozo, Macías, Calleja, Cerezo y del Valle, 2008; Álvarez, Aguilar y Lorenzo, 2012).

A) Ansiedad Rasgo

En la ansiedad rasgo una persona tiende a reaccionar de manera ansiosa en su vida diaria, aunque no necesariamente este ansiosa, es decir que tiene una propensión ansiosa de forma estable. Además, tiende hacia una interpretación de las situaciones que se caracteriza por el peligro o la amenaza, las cuales estimulan la aparición de la ansiedad. (Armstrong, 1999; citado por Hernández-Pozo et al., 2008; Sierra, Ortega y Zubeidat, 2003; Álvarez, Aguilar y Lorenzo, 2012). Estas personas son propensas a la ansiedad y se percibe como un rasgo de personalidad, pues percibe situaciones cotidianas como amenazadoras, provocando el aumento de la ansiedad (Armstrong, 1999; citado por HernándezPozo et al., 2008; Sierra, Ortega y Zubeidat, 2003; García, 2014).

B) Ansiedad estado

Esta es una fase transitoria de las emociones, la cual es variable en su intensidad y duración. Por momentos, la persona que los experimenta puede sentir una emoción que parece patológica ya que se caracteriza por una activación autonómica y somática. Las situaciones que vive una persona definen como actúa, ya que cuando siente que no es amenazante la intensidad de la emoción es baja, mientras que al percibirla como peligrosa y amenazante, la tensión aumenta independientemente del peligro real. (Sierra, Ortega y Zubeidat, 2003; Spielberger, 1980; citado por Álvarez, Aguilar y Lorenzo, 2012).

2.3. Definición de términos básicos

Ansiedad. Miedo anticipado a padecer un daño o desgracia futuro, acompañada de un sentimiento de temor o de síntomas somáticos de tensión.

Inteligencia Emocional. Se refiere a las capacidades y habilidades psicológicas que implican el sentimiento, entendimiento, control y modificación de las emociones propias y ajenas.

Miedo. Sensación de angustia provocada por la presencia de un peligro real o imaginario.

Angustia. Es un estado afectivo que se caracteriza por aparecer como reacción ante un peligro desconocido o impresión.

Intensidad. Grado de fuerza o energía con que se realiza una acción o se manifiesta un fenómeno y sentimiento.

Desarrollo cognitivo. Crecimiento que tiene el intelecto en el curso del tiempo, la maduración de los procesos superiores de pensamiento desde la infancia hasta la adultez.

Emoción. Estado afectivo, una reacción subjetiva al ambiente, acompañada de cambios orgánicos (fisiológicos y endocrinos) de origen innato, influida por la experiencia y que tiene la función adaptativa. Se refieren a estados internos como el deseo o la necesidad que dirige al organismo. Las categorías básicas de las emociones son: miedo, sorpresa, aversión, ira, tristeza y alegría.

Estrés. Cualquier exigencia que produzca un estado de tensión en el individuo y que pida un cambio o adaptación por parte del mismo.

Hábito. Tendencia a actuar de una manera mecánica, especialmente cuando el hábito se ha adquirido por ejercicio o experiencia. Se caracteriza por estar muy arraigado y porque puede ejecutarse de forma automática.

Impulso afectivo. Es la tendencia innata en virtud de la cual un organismo aspira al contacto, físico o emocional, con otro organismo.

Impulsos biológicos. Son un conjunto de movilizadores innatos de la conducta, que reflejan las necesidades de los órganos y los procesos fisiológicos del organismo.

III. MÉTODOS Y MATERIALES

3.1. Hipótesis de la Investigación

3.1.1. Hipótesis general

HG ¿Existe relación entre la inteligencia emocional y la Ansiedad asociada a la pandemia en trabajadores de una entidad bancaria de Lima 2020?

3.1.2. Hipótesis específicas

HE 1 ¿Existe relación intrapersonal y la Ansiedad asociada a la pandemia en trabajadores de una entidad bancaria de Lima - 2020?

HE 2 ¿Existe relación interpersonal y la Ansiedad asociada a la pandemia en trabajadores de una entidad bancaria de Lima - 2020?

HE 3 ¿Existe relación de adaptabilidad y la Ansiedad asociada a la pandemia en trabajadores de una entidad bancaria de Lima - 2020?

HE 4 ¿Existe relación de estrés y la Ansiedad asociada a la pandemia en trabajadores de una entidad bancaria de Lima - 2020?

HE 5 ¿Existe relación de estado de ánimo y la Ansiedad asociada a la pandemia en trabajadores de una entidad bancaria de Lima - 2020?

3.2. Variables de estudio

3.2.1. Definición conceptual

3.2.1.1. Variable *inteligencia emocional*

BarOn (1997) define la inteligencia emocional como un conjunto de habilidades personales, emocionales y sociales que influyen en la habilidad para adaptarse y enfrentar las demandas y presiones del medio. Como tal, la inteligencia no cognitiva es un factor importante en la determinación de la habilidad para tener éxito en la vida, influyendo directamente en el bienestar general y en la salud emocional.

3.2.1.2. Variable ansiedad

Lang (1968), considera a la ansiedad como un sistema triple de respuesta en el que interactúan manifestaciones cognitivas, fisiológicas y motoras. En definitiva, la ansiedad empieza a ser conceptualizada como una respuesta emocional que, a su vez, se divide en tres tipos de respuestas, las cuales incluyen aspectos cognitivos, fisiológicos y motores, debido a la posible influencia de estímulos tanto internos como externos al propio individuo. El tipo de estímulo que provoca la respuesta de ansiedad está determinado, en gran medida, por las características del individuo.

3.2.3. Definición operacional

3.2.3.1. Variable inteligencia emocional

Se medirá a través de las puntuaciones alcanzadas del cuestionario Inteligencia Emocional de Bar On y a través de las puntuaciones alcanzadas del cuestionario escala de Likert 1-Raras veces, 2-pocas veces ,3- A veces, 4-Muchas Veces, 5- Con mucha frecuencia. (Anexo 2).

3.2.3.2. Definición operacional de la Ansiedad

La escala de Zung para ansiedad es un instrumento que consta de veinte puntos que cuantifica síntomas ansiosos, 15 somáticos y 5 cognoscitivos durante los últimos treinta días. Esta escala presenta un patrón de respuesta tipo Likert que se contesta: nunca, a veces, casi siempre y siempre. (Anexo 2).

3.3. Tipo y nivel de la Investigación

El tipo de Investigación es básica según Sánchez y Reyes (1998). La define como investigación es de tipo básico, porque pretende buscar conocimiento a través de la recolección de información de la realidad y enriquecer el conocimiento científico.

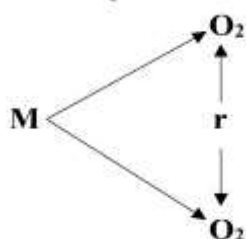
El estudio emplea un nivel de investigación correlacional que, según Hernández, (2003) lo define como un tipo de estudio que tiene como propósito evaluar la relación que existe entre dos o más conceptos, categorías o variables en

un contexto en particular, tales correlaciones se expresan en hipótesis sometidas a pruebas.

El Enfoque de la investigación es cuantitativa, para Hernández, Fernández & Baptista (2014), sirve para la recolección de datos y para comprobar las hipótesis; es decir, tiene como base la medición numérica y el análisis estadístico, además, tiene como objetivo establecer patrones de comportamiento y a la vez evidenciar las teorías.

3.4. Diseño de la Investigación

El diseño es no experimental. Según Kerlinger y Lee (2002), definen la investigación no experimental como la búsqueda empírica y sistemática en la que el científico no posee control directo de las variables independientes, debido a que sus manifestaciones ya han ocurrido o a que son inherentemente no manipulables. Se hacen inferencias sobre las relaciones entre las variables, sin intervención directa, de la variación concomitante de las variables independiente y dependiente.



Diagrama

Muestra 70 trabajadores de entidad bancaria

Observación Variable 1: Inteligencia Emocional

Observación Variable 2: Ansiedad

Relación entre las variables 1 y 2

3.5. Población y muestra de estudio

3.5.1. Población

La población es el conjunto de todos los individuos objetos, personas, documentos, data, eventos, empresas, situaciones, a investigar. La población es el conjunto de sujetos o cosas que tienen una o más propiedades en común, se

encuentran en un espacio o territorio y varían en el transcurso del tiempo. Vara, (2012).

La población considerada en el presente estudio está conformada por 300 trabajadores de entidad bancaria en Lima - 2021, de los cuales se ha dividido en edad entre 18 y 40 años.

3.5.2. Muestra

Tamayo y Tamayo (2006), define la muestra como: "el conjunto de operaciones que se realizan para estudiar la distribución de determinados caracteres en totalidad de una población universo, o colectivo partiendo de la observación de una fracción de la población considerada". (p. 176).

La muestra del presente estudio está conformada por 70 trabajadores de entidad bancaria en Lima - 2021, de los cuales se ha dividido en edad entre 18 y 40 años.

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left(\frac{\sum_{i=1}^K \sigma_{Y_i}^2}{\sigma_X^2} \right)$$

K = Número de ítems en la escala.

$\sigma^2 Y_i$ = Varianza del ítem i.

$\sigma^2 X$ = Varianza de las puntuaciones observadas de los individuos.

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.6.1. Técnicas de recolección de datos

Carrasco (2008) Método, técnicas e instrumentos de recolección de datos define técnicas de investigación como "el conjunto de reglas y pautas que guían las actividades que realizan.

Para el desarrollo de la presente investigación se utilizará la técnica de la encuesta.

3.6.2. Instrumentos de recolección de datos

Se utilizarán instrumentos previamente validados y de alta confiabilidad, los cuales se detallan a continuación: Inventario de Inteligencia emocional de Bar On y Escala de Auto- Evaluación de Ansiedad (EAA) consiste en un cuestionario de 20 frases o relatos. Cada uno de los cuales se refieren a un síntoma o signo característico de la ansiedad como síntoma o signo.

A) Ficha técnica de los instrumentos

1) Inteligencia Emocional

Nombre original: EQ-I BarOn Emocional Quotient Inventory.

Autor: Reuven Barón.

Procedencia: Toronto-Canadá.

Adaptación peruana: Nelly Ugarriza y Liz Pajares Del Águila.

Administración: Individual o colectiva.

Aplicación: Sujetos de 15 años en adelante. Nivel lector de sexto grado.

Duración: Sin límite de tiempo. Aproximadamente de 30 a 40 minutos.

Dimensiones:

Valídeles: validada por dos expertos especializados en psicología

Confiabilidad: 0,726

2) Escala de Auto- Evaluación de Ansiedad (EAA)

Nombre original: Escala de Auto- Evaluación de Ansiedad (EAA)

Autor: William Zung y Zung

Adaptación: Jessica María Sierralta Quiñonez

Administración: Individual o colectiva. Tipo cuadernillo.

Aplicación: adolescentes y adultos

Duración: Aproximadamente de 15 minutos.

Dimensiones: Emocionales psicológicos, afectivos cognitivos y Fisiológicos somáticos

Valides: validado por dos expertos especializados en psicología

Confiabilidad: 0,995

3.6.4 Validez

Hernández (2003) señala que, la validez es el grado en que el instrumento mide la variable; es decir, que el instrumento especifique con exactitud lo que pretende medir. Para la investigación se utilizó Método de Evaluación por Juicio de expertos.

En relación al instrumento original, el cuestionario Inteligencia Emocional fue adaptado a la realidad peruana por Nelly Ugarriza en el año 2001 con una población de evaluados en Lima Metropolitana, se hizo la validez de contenido mediante el juicio de expertos, obteniendo los resultados de parámetros estimados de Káiser-Meyer-Olkin que reportó un valor de 0,850. Y el test de esfericidad de Bartlett, los resultados evidencian una adecuada validez.

Para la presente investigación, el cuestionario fue estandarizado en diferentes ámbitos de estudio porque fue evaluado por jueces expertos especializados en psicología para ser aplicado a la nuestra de estudio.

Tabla 1.
Validación del instrumento Inteligencia Emocional

N °	Expertos	Confiabilidad
Experto 1	Rosa Chirinos Susano	Aplicable
Experto 2	Yreneo Eugenio Cruz Telada	Aplicable

En relación a la validez de instrumento original para medir Ansiedad, se hizo la validez de contenido mediante el juicio de expertos en donde participaron 5 especialistas, dando un resultado de adecuación muestral de Káiser-Meyer-Olkin que reportó un valor de 0,910 ($KMO > 0,5$) y el test de esfericidad de Bartlett. Los resultados evidencian una adecuada validez.

Para el presente estudio, se aplicó el cuestionario Evaluación de Ansiedad (EAA), el cual fue validado en el medio por dos expertos en psicología. Se realizó con el fin de adaptar la aplicación dirigida a un grupo de trabajadores de una entidad bancaria de Lima comprendida por 35 varones y 35 mujeres entre edades de 18 a 40 años de edad.

Tabla 2.
Validación del instrumento Zung de la Ansiedad

N °	Expertos	Confiabilidad
Experto 1	Rosa Chirinos Susano	Aplicable
Experto 2	Yreneo Eugenio Cruz Telada	Aplicable

B) Confiabilidad del instrumento:

Para Hernández (1991), la confiabilidad de un instrumento de medición de datos, se puede manifestar, cuando un instrumento se aplica repetidas veces al mismo sujeto u objeto de investigación, por lo cual, se deben obtener resultados iguales o parecidos dentro de un rango razonable, es decir, que no se perciban distorsiones y que puedan imputarse defectos que sean del instrumento mismo.

En relación a la confiabilidad del instrumento original de la variable Inteligencia Emocional, se tomó una muestra de 2.249 evaluados en Lima Metropolitana. Se observaron en los resultados de coeficientes alfa de Cronbach un porcentaje total de 0,933 evidenciando la consistencia de fiabilidad del instrumento.

Para determinar la fiabilidad del instrumento original de la Inteligencia Emocional, se realizó una prueba piloto conformada por 25 trabajadores de la entidad bancaria en Lima, mediante el coeficiente de Alfa de Cronbach se obtuvo como resultado el valor de 0,726 el cual indica que el instrumento utilizado es confiable para los fines de la investigación,

Tabla 3.
Confiabilidad del instrumento Bar - on

Estadístico de fiabilidad	N° de elementos
Alfa de Cronbach 0,726	25

En relación a la confiabilidad del instrumento original de la variable Ansiedad, los datos se sometieron a las pruebas de fiabilidad a través del programa SPSS v19, mediante una población de 221 estudiante de medicina y psicología, se determinó en función al índice Alfa de Cronbach. El resultado de la prueba arrojó 0.77, lo que afirma una consistencia interna muy alta del instrumento y su fiabilidad.

Para la presente investigación, se realizó la confiabilidad para medir la variable Ansiedad, la muestra piloto estuvo conformada por 20 trabajadores de una entidad bancaria de Lima. Luego, se ingresó los datos recolectados al sistema SPSS, para el procesamiento y análisis mediante 7 ítems de la variable ansiedad. De acuerdo a la tabla de resultados de análisis de fiabilidad que es 0.955 y las categóricas del Alfa de Cronbach, se determinó de esta forma que el instrumento es de consistencia marcada, validando así su aplicación para la recolección de datos en esta investigación.

Tabla 4.

Confiabilidad del instrumento Zung de la Ansiedad

Estadístico de fiabilidad	N° de elementos
Alfa de Cronbach 0,955	20

3.7. Método de análisis de datos

El proceso de datos incluye funciones de edición y codificación. La edición comprende la revisión legibilidad, consistencia y totalidad de los datos; la codificación implica el establecimiento de categorías para las respuestas o grupos de respuestas (Kinneer y Tailor ,1993).

Posterior a la aplicación de Instrumento, los resultados se procesarán por medio de herramientas estadísticas del programa SPSS25, el cual generará un sistema de tabulación, que facilitará el procesamiento y análisis de cada dato recopilado. Además, los resultados se agruparán por categorías asociadas a las variables estudiadas mediante un análisis del coeficiente de corrección de Pearson, el cual medirá el grado de asociación que existe entre las variables. Finalmente, para la presentación de los resultados, se recurrirá a gráficos, los cuales facilitaran un mejor análisis e interpretación de los mismos.

Para la presente investigación, los métodos de análisis fueron procesados conforme se detalla a continuación:

- Se tramitó la solicitud de autorización de entidad bancaria en Lima.
- Se hizo uso de las técnicas de recolección de datos basado en el uso de encuestas para medir la variable Inteligencia Emocional y la ansiedad en los trabajadores de la entidad bancaria en Lima.
- Posteriormente, se elaboró el consentimiento informado, así mismo, se coordinó la fecha de recolección de datos de la muestra.

- Previamente, se les informó a los trabajadores de la entidad bancaria el objetivo de la investigación, evaluando voluntariamente a los participantes.
- Se utilizó herramientas estadísticas de Microsoft Excel y se elaboró una base de datos donde se obtienen las respuestas de cada evaluado, de acuerdo al puntaje obtenido en cada ítem.
- El procesamiento de los datos fue realizado a través del software Microsoft Excel y Microsoft Word.
- Finalmente, los resultados se han presentado en tablas y figuras con su debida interpretación.

3.8. Aspectos éticos

La investigación a desarrollarse, se realiza teniendo como base el Código de Ética y Deontología del Colegio de Psicólogos del Perú, se tuvieron en cuenta los artículos 22,23,24,2,26, y 27 del capítulo III, capítulo que enfatiza el proceso de recabar datos. La no divulgación de los resultados, siendo solo para objeto de la investigación, siendo su colaboración un aporte a la investigación, así mismo respetando el código de ética de la Universidad Privada Telesup.

- **La autonomía.** El participante decidirá voluntariamente participar o no en la investigación, pudiendo retirarse en cualquier momento si lo considera necesario; se le explicará la necesidad de firmar el formato de consentimiento informado, los objetivos y propósito del estudio.
- **Beneficencia.** Este estudio pretende obtener información relevante sobre la inteligencia emocional y la ansiedad asociado a la pandemia 2021, con el fin de profundizar en su conocimiento y las variables que se relacionan en su comportamiento.
- **Justicia.** Todos los participantes del estudio, participarán sin distinción alguna, no se discriminará por razones de creencias, religión o nivel de instrucción.
- **Privacidad y confidencialidad.** Los participantes no serán sometidos a ningún riesgo porque los cuestionarios no se diligenciarán datos personales, por lo tanto, se garantiza la confidencialidad de la participación y se les explicará que los datos obtenidos serán con fines de investigación de estudios.

IV. RESULTADOS

4.1. Resultados descriptivos

Tabla 5.

Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto al variable inteligencia emocional.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	22	31,4%
	Medio	34	48,6%
	Alto	14	20%
	Total	70	100%

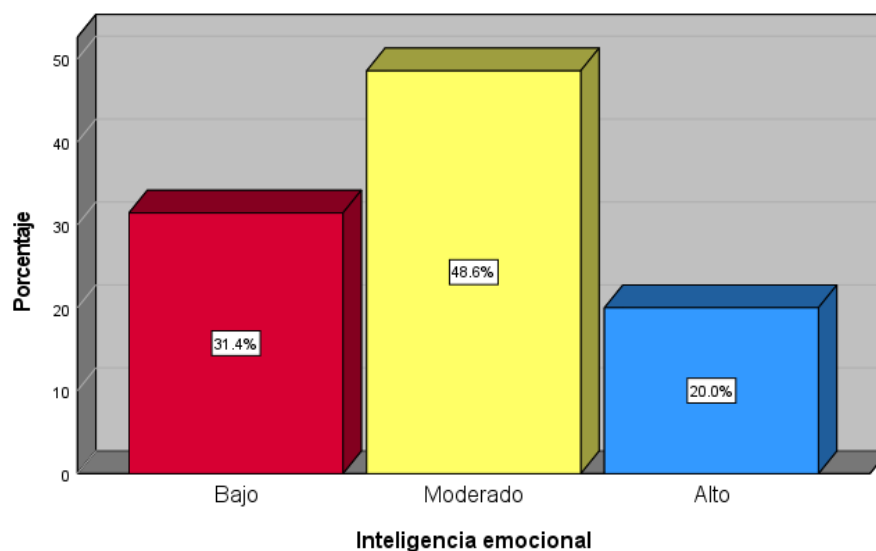


Figura 1. Percepción de la variable inteligencia emocional.

De acuerdo los resultados, se observan que, el 48,6 % de la inteligencia emocional se encontró en el nivel medio, el 31,4 % de los encuestados se halló en nivel bajo y el 20 % expresó que la inteligencia emocional fue alta.

Tabla 6.

Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la dimensión intrapersonal.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	14	20%
	Medio	34	48,6%
	Alto	22	31,4%
	Total	70	100%

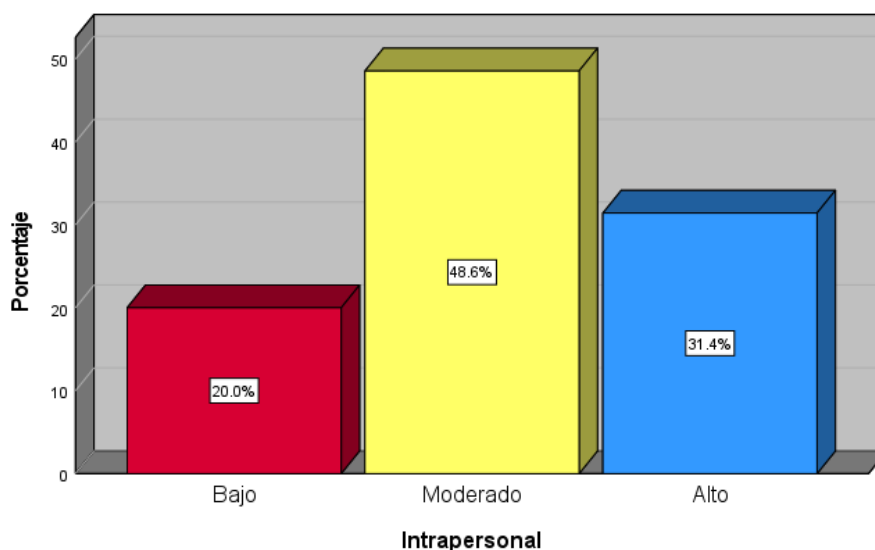


Figura 2. Percepción de la dimensión intrapersonal.

De acuerdo los resultados, se observan que, el 48,6 % de la dimensión intrapersonal se encontró en el nivel moderado, el 31,4 % de los encuestados se halló en nivel alto y el 20 % expresó que la dimensión intrapersonal fue bajo.

Tabla 7.

Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la dimensión interpersonal.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	22	31,4%
	Medio	33	47,1%
	Alto	15	21,4%
	Total	70	100%

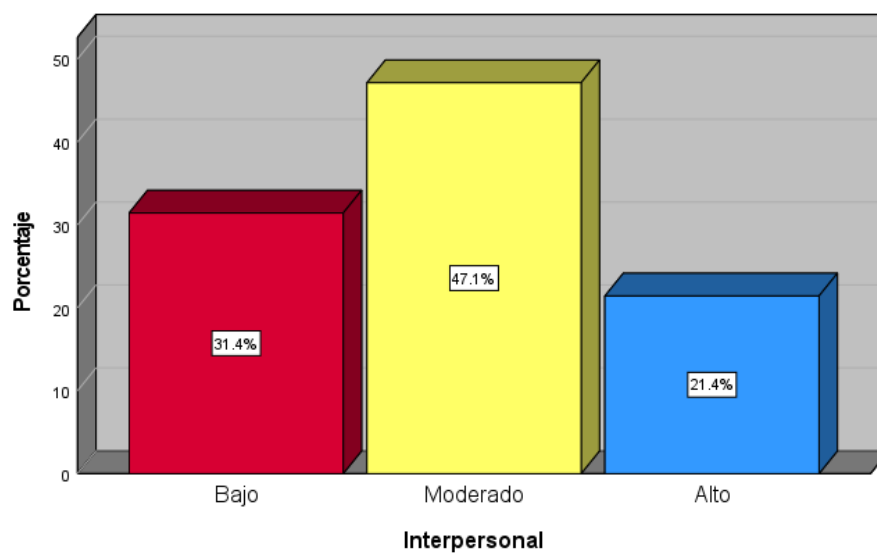


Figura 3. Percepción de la dimensión interpersonal.

De acuerdo los resultados, se observan que, el 47,1 % de la dimensión interpersonal se encontró en el nivel moderado, el 31,4 % de los encuestados se halló en nivel bajo y el 21,4 % expresó que la dimensión interpersonal fue alta.

Tabla 8.

Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la dimensión adaptabilidad.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	20	28,6%
	Medio	39	55,7%
	Alto	11	15,7%
	Total	70	100%

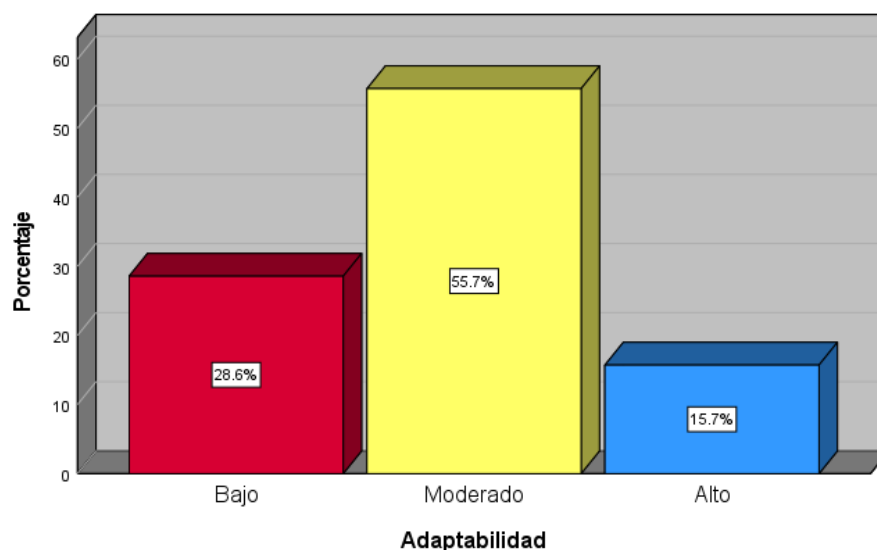


Figura 4. Percepción de la dimensión adaptabilidad.

De acuerdo los resultados, se observan que, el 55,7 % de la dimensión adaptabilidad se encontró en el nivel moderado, el 28,6 % de los encuestados se halló en nivel bajo y el 15,7% expresó que la dimensión adaptabilidad fue alto.

Tabla 9.

Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la dimensión manejo de estrés.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	23	32,9%
	Medio	34	48,6%
	Alto	13	18,6%
	Total	70	100%

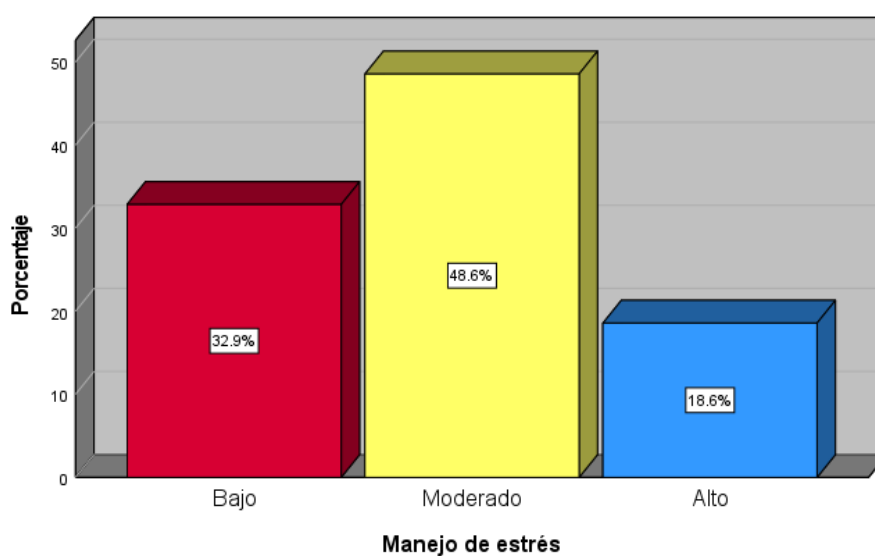


Figura 5. Percepción de la dimensión manejo de estrés.

De acuerdo los resultados, se observan que, el 48,6 % de la dimensión manejo de estrés se encontró en el nivel moderado, el 32,9 % de los encuestados se halló en nivel bajo y el 18,6% expresó que la dimensión manejo de estrés fue alto.

Tabla 10.

Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la dimensión estado de ánimo.

			Porcentaje
Válido	Bajo	23	32,9%
	Medio	34	48,6%
	Alto	13	18,6%
	Total	70	100%

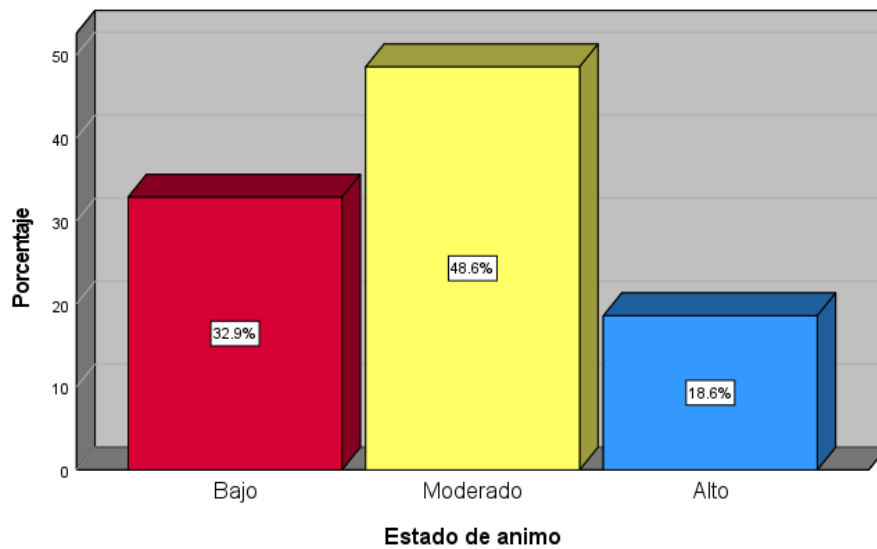


Figura 6. Percepción de la dimensión estado de ánimo.

De acuerdo los resultados, se observan que, el 48,6 % de la dimensión estado de ánimo se encontró en el nivel moderado, el 32,9 % de los encuestados se halló en nivel bajo y el 18,6% expresó que la dimensión manejo de estrés fue alto.

Tabla 11.

Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la variable ansiedad.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	25	35,7%
	Medio	33	47,1%
	Alto	12	17,1%
	Total	70	100%

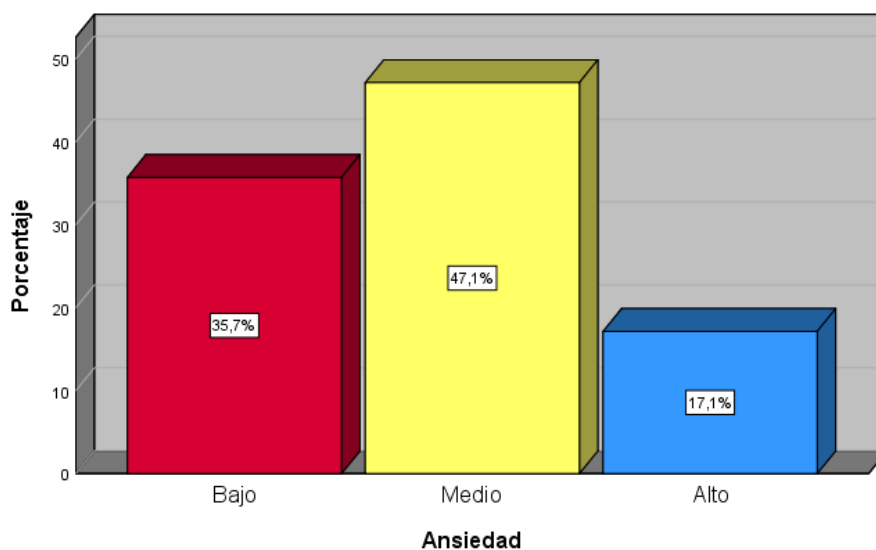


Figura 7. Percepción de la variable ansiedad.

De acuerdo los resultados, se observan que, el 47,1 % de la variable ansiedad se encontró en el nivel moderado, el 35,7 % de los encuestados se halló en nivel bajo y el 17,1% expresó que la variable ansiedad fue alto.

Tabla 12.

Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la dimensión componentes afectivo cognitivos.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	22	31,4%
	Medio	35	50%
	Alto	13	18,6%
	Total	70	100%

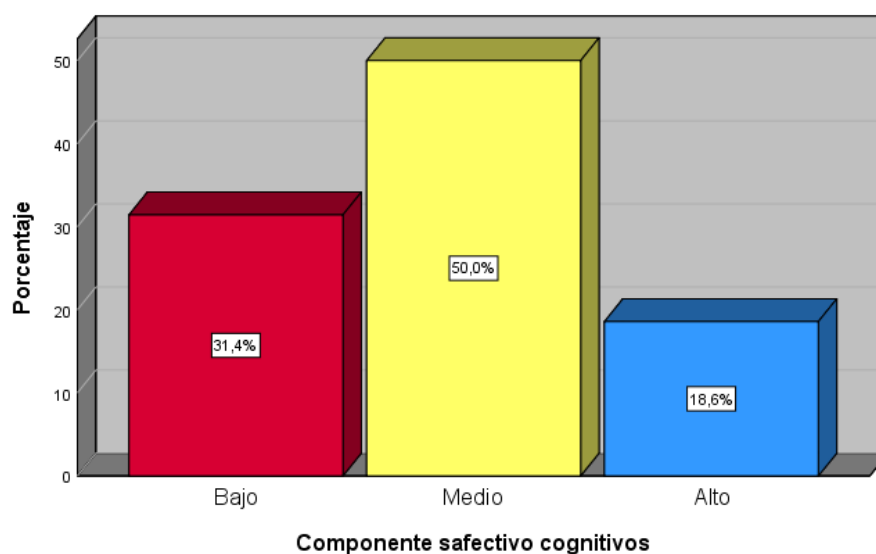


Figura 8. Percepción de la dimensión componentes afectivo cognitivos.

De acuerdo los resultados, se observan que, el 50 % de la dimensión componentes afectivo cognitivos se encontró en el nivel moderado, el 31,4 % de los encuestados se halló en nivel bajo y el 18,6% expresó que la dimensión componentes afectivo cognitivos fue alto.

Tabla 13.

Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la dimensión componentes fisiológicos.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	14	20%
	Medio	32	45,7%
	Alto	24	34,3%
	Total	70	100%

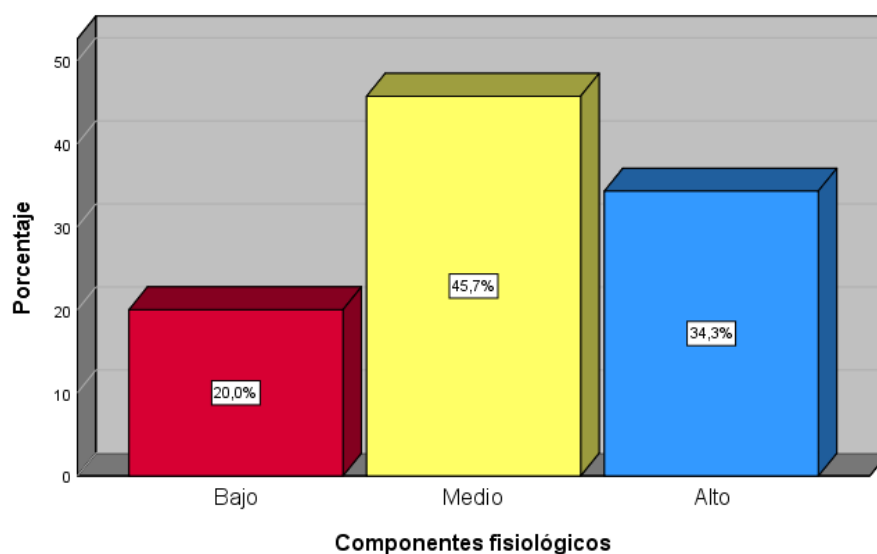


Figura 9. Percepción de la dimensión componentes fisiológicos.

De acuerdo los resultados, se observan que, el 45,7% de la dimensión componentes fisiológicos se encontró en el nivel moderado, el 34,3 % de los encuestados se halló en nivel alto y el 20% expresó que la dimensión fisiológicos, fue bajo.

Tabla 14.

Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la variable ansiedad Zung.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	No hay ansiedad	22	31,4%
	Severo	34	48,6%
	Presencia de ansiedad	14	20%
	Total	70	100%

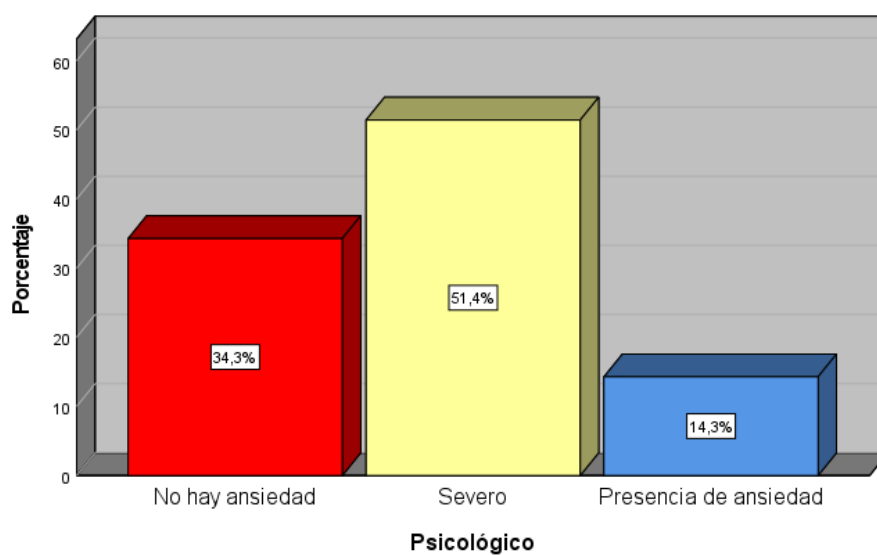


Figura 10. Percepción de la variable ansiedad zung.

De acuerdo los resultados, se observan que, el 48,7% de la variable ansiedad zung se encontró en el nivel severo, el 31,4 % de los encuestados señaló que no hay ansiedad y el 20% expresó que la variable ansiedad zung, tuvo presencia de ansiedad.

Tabla 15.

Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la dimensión psicológico.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	No hay ansiedad	24	34,3%
	Severo	36	51,4%
	Presencia de ansiedad	10	14,3%
	Total	70	100%

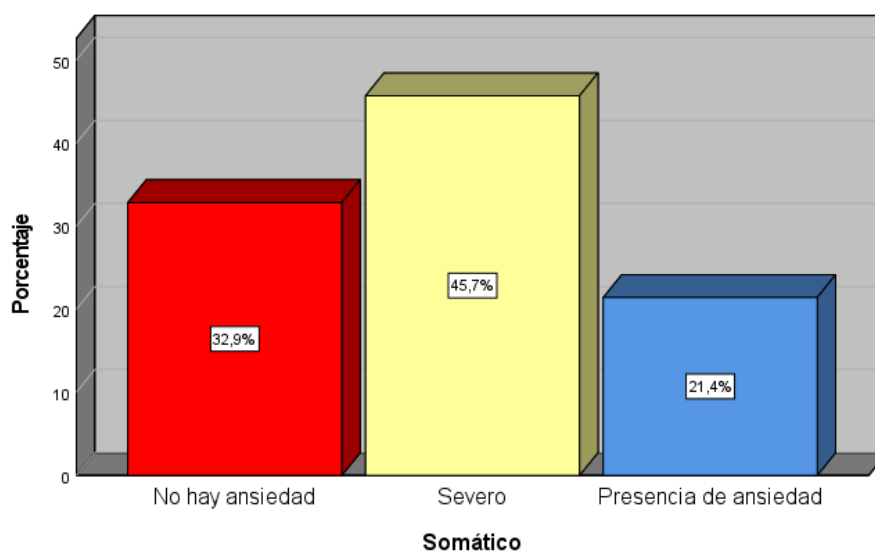


Figura 11. Percepción de la dimensión psicológico.

De acuerdo los resultados, se observan que, el 51,4% de la dimensión psicológico se encontró en el nivel severo, el 34,3% de los encuestados señaló que no hay ansiedad y el 14,3% expresó que la dimensión psicológica, tuvo presencia de ansiedad.

Tabla 16.

Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la dimensión somático.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	No hay ansiedad	23	32,9%
	Severo	32	45,7%
	Presencia de ansiedad	15	21,4%
	Total	70	100%

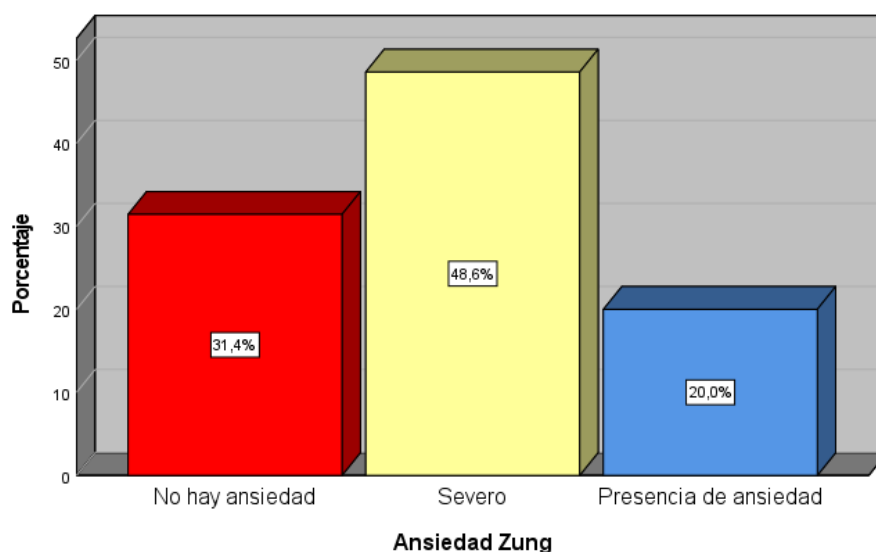


Figura 12. Percepción de la dimensión somático.

De acuerdo los resultados, se observan que, el 47,7% de la dimensión somático se encontró en el nivel severo, el 32,9% de los encuestados señaló que no hay ansiedad y el 21,4% expresó que la dimensión somática, tuvo presencia de ansiedad.

4.2. Hipótesis general

H₀: No existe relación entre la inteligencia emocional y la ansiedad zung asociada a la pandemia en trabajadores de una entidad bancaria en Lima 2020.

H_a: Existe relación entre la inteligencia emocional y la ansiedad zung asociada a la pandemia en trabajadores de una entidad bancaria en Lima 2020.

Tabla 17.

Relación de la muestra no paramétricas, según Rho Spearman entre la inteligencia emocional y la ansiedad zung asociada a la pandemia en trabajadores de una entidad bancaria en Lima 2020.

		Inteligencia emocional	Ansiedad zung
Rho de Spearman	Inteligencia emocional	1,000	-,600**
	Coefficiente de correlación	.	,000
	Sig. (bilateral)	70	70
		<hr/>	
	Ansiedad zung	-,600**	1,000
	Coefficiente de correlación	,000	.
	Sig. (bilateral)	70	70

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Los resultados de la prueba de Rho de Spearman muestran que, el valor del coeficiente de correlación fue ($r = - 0.600$) lo que indica una correlación negativa moderada, además el valor de $p = 0,000$ resultó menor al de $\alpha = 0,05$. En consecuencia, la relación es significativa al 95% y se rechaza la hipótesis nula (H₀) asumiendo que existe relación negativa entre la inteligencia emocional y la ansiedad zung asociada a la pandemia en trabajadores de una entidad bancaria en Lima 2020.

4.3. Hipótesis específica 1

H₀: No existe relación entre intrapersonal y la ansiedad zung asociada a la pandemia en trabajadores de una entidad bancaria en Lima 2020.

H_a: Existe relación entre intrapersonal y la ansiedad zung asociada a la pandemia en trabajadores de una entidad bancaria en Lima 2020.

Tabla 18.

Relación de la muestra no paramétricas, según Rho Spearman entre intrapersonal y la ansiedad zung asociada a la pandemia en trabajadores de una entidad bancaria en Lima 2020.

		Ansiedad zung		
		Intrapersonal		
Rho de Spearman	Intrapersonal	Coefficiente de correlación	1,000	-,592**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	70	70
	Ansiedad zung	Coefficiente de correlación	-,592**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	70	70

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Los resultados de la prueba de Rho de Spearman, muestran que, el valor del coeficiente de correlación fue ($r = -0.592$) lo que indica una correlación negativa moderada, además el valor de $p = 0,000$ resultó menor al de $\alpha = 0,05$. En consecuencia, la relación es significativa al 95% y se rechaza la hipótesis nula (H₀), asumiendo que existe relación negativa entre intrapersonal y la ansiedad zung asociada a la pandemia en trabajadores de una entidad bancaria en Lima 2020.

4.4. Hipótesis específica 2

H₀: No existe relación entre interpersonal y la ansiedad zung asociada a la pandemia en trabajadores de una entidad bancaria en Lima 2020.

H_a: Existe relación entre interpersonal y la ansiedad zung asociada a la pandemia en trabajadores de una entidad bancaria en Lima 2020.

Tabla 19.

Relación de la muestra no paramétricas, según Rho Spearman entre interpersonal y la ansiedad zung asociada a la pandemia en trabajadores de una entidad bancaria en Lima 2020.

		Ansiedad zung		
		Interpersonal		
Rho de Spearman	Interpersonal	Coeficiente de correlación	1,000	-,554**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	70	70
	Ansiedad zung	Coeficiente de correlación	-,554**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	70	70

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Los resultados de la prueba de Rho de Spearman muestran que, el valor del coeficiente de correlación fue ($r = -0.554$) lo que indica una correlación negativa moderada, además el valor de $p = 0,000$ resultó menor al de $\alpha = 0,05$. En consecuencia, la relación es significativa al 95% y se rechaza la hipótesis nula (H₀), asumiendo que existe relación negativa entre interpersonal y la ansiedad zung asociada a la pandemia en trabajadores de una entidad bancaria en Lima 2020.

4.5. Hipótesis específica 3

H₀: No existe relación entre la adaptabilidad y la ansiedad zung asociada a la pandemia en trabajadores de una entidad bancaria en Lima 2020.

H_a: Existe relación entre la adaptabilidad y la ansiedad zung asociada a la pandemia en trabajadores de una entidad bancaria en Lima 2020.

Tabla 20.

Relación de la muestra no paramétricas, según Rho Spearman entre la adaptabilidad y la ansiedad zung asociada a la pandemia en trabajadores de una entidad bancaria en Lima 2020.

		Ansiedad zung		
		Adaptabilidad		
Rho de Spearman	Adaptabilidad	Coeficiente de correlación	1,000	-,600**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	70	70
	Ansiedad Zung	Coeficiente de correlación	-,600**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	70	70

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Los resultados de la prueba de Rho de Spearman muestran que, el valor del coeficiente de correlación fue ($r = -0.600$) lo que indica una correlación negativa moderada, además el valor de $p = 0,000$ resultó menor al de $\alpha = 0,05$. En consecuencia, la relación es significativa al 95% y se rechaza la hipótesis nula (H₀), asumiendo que existe relación negativa entre la adaptabilidad y la ansiedad zung asociada a la pandemia en trabajadores de una entidad bancaria en Lima 2020.

4.6. Hipótesis específica 4

H₀: No existe relación entre el manejo de estrés y la ansiedad zung asociada a la pandemia en trabajadores de una entidad bancaria en Lima 2020.

H_a: Existe relación entre el manejo de estrés y la ansiedad zung asociada a la pandemia en trabajadores de una entidad bancaria en Lima 2020.

Tabla 21.

Relación de la muestra no paramétricas, según Rho Spearman entre el manejo de estrés y la ansiedad zung asociada a la pandemia en trabajadores de una entidad bancaria en Lima 2020.

			Manejo de estrés	Ansiedad zung
Rho de Spearman	Manejo de estrés	Coefficiente de correlación	1,000	-,589**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	70	70
	Ansiedad zung	Coefficiente de correlación	-,589**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	70	70

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Los resultados de la prueba de Rho de Spearman muestran que, el valor del coeficiente de correlación fue ($r = -0.589$) lo que indica una correlación negativa moderada, además el valor de $p = 0,000$ resultó menor al de $\alpha = 0,05$. En consecuencia, la relación es significativa al 95% y se rechaza la hipótesis nula (H₀), asumiendo que existe relación negativa entre el manejo de estrés y la ansiedad zung asociada a la pandemia en trabajadores de una entidad bancaria en Lima 2020.

4.7. Hipótesis específica 5

H₀: No existe relación entre el estado de ánimo y la ansiedad zung asociada a la pandemia en trabajadores de una entidad bancaria en Lima 2020.

H_a: Existe relación entre el estado de ánimo y la ansiedad zung asociada a la pandemia en trabajadores de una entidad bancaria en Lima 2020.

Tabla 22.

Relación de la muestra no paramétricas, según Rho Spearman entre el estado de ánimo y la ansiedad zung asociada a la pandemia en trabajadores de una entidad bancaria en Lima 2020.

			Estado de animo	Ansiedad zung
Rho de Spearman	Estado de animo	Coefficiente de correlación	1,000	-,587**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	70	70
	Ansiedad zung	Coefficiente de correlación	-,587**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	70	70

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Los resultados de la prueba de Rho de Spearman muestran que, el valor del coeficiente de correlación fue ($r = -0.587$) lo que indica una correlación negativa moderada, además el valor de $p = 0,000$ resultó menor al de $\alpha = 0,05$. En consecuencia, la relación es significativa al 95% y se rechaza la hipótesis nula (H₀), asumiendo que existe relación negativa entre el estado de ánimo y la ansiedad zung asociada a la pandemia en trabajadores de una entidad bancaria en Lima 2020.

V. DISCUSIÓN

La hipótesis general, concluyó, que según la prueba de Rho de Spearman, en donde el valor del coeficiente de correlación es ($r = - 0.600$) lo que indica una correlación negativa moderada, asumiendo que existe relación negativa entre la inteligencia emocional y la ansiedad asociada a la pandemia en trabajadores de una entidad bancaria en Lima 2020. Hay una semejanza con la tesis de Arbulu (2018), quien concluyó que, encontraron correlaciones negativas, bajas y muy significativas entre Inteligencia Emocional y desempeño laboral. Los resultados del estudio demuestran que, existe una correlación moderada de 0.618 en relación a la inteligencia emocional en los trabajadores del Banco de Crédito del Perú. Así mismo, también coincide con la tesis de Alva y Pérez (2020), quien concluyó que, los resultados indican que el nivel de ansiedad que presentó la empresa de servicios petroleros R.S Roth de la ciudad de Quito fue de 26%, en lo cual lo ubica en el nivel moderado. Por ello, recomendó una propuesta enfocada en mejorar la inteligencia emocional para disminuir la ansiedad en el puesto de trabajo. La presente investigación se apoyó a la teoría de Salovey y Mayer (1997), como se citó en Best y Pairetti (2014), definen la Inteligencia Emocional como la capacidad para valorar y expresar las emociones con precisión; la capacidad para acceder a las emociones y generar sentimientos que faciliten los pensamientos; la capacidad para entender las emociones, el conocimiento emocional y la capacidad para regular las emociones. Como consecuencia, todo ello contribuye a un crecimiento intelectual y emocional.

Hipótesis específica 1. Concluyó que, la prueba de Rho de Spearman, en donde el valor del coeficiente de correlación es ($r = - 0.592$) lo que indica una correlación negativa moderada, asumiendo que existe relación negativa entre intrapersonal y la ansiedad asociada a la pandemia en trabajadores de una entidad bancaria en Lima 2020. Hay una diferencia con la tesis de Bueno (2018), quien concluyó que, el nivel de inteligencia emocional que presentaron los trabajadores del Banco de la Nación Tacna fue un nivel de confianza de 95%, el nivel de correlación alcanzó un valor de 0.926 lo cual refleja una correlación positiva fuerte entre la Inteligencia Emocional y el Desempeño Laboral. Se apoyó a la teoría de Salovey y Mayer

(1900), según ellos, la competencia para guiar sus sentimientos y emociones es la inteligencia intrapersonal e interpersonal para diferenciar y usar estas sapiencias es de suma importancia para guiar los pensamientos y acciones (p. 9).

Hipótesis específica 2. Concluyó que, según la prueba de Rho de Spearman, en donde el valor del coeficiente de correlación es ($r = - 0.554$) lo que indica una correlación negativa moderada, asumiendo que existe relación negativa entre interpersonal y la ansiedad asociada a la pandemia en trabajadores de una entidad bancaria en Lima 2020. Hay una diferencia con la tesis de Barrera y Tavera (2020), quienes concluyeron que, el resultado obtenido fue una correlación de Spearman, se obtuvo un coeficiente de correlación Spearman positiva media de 0,621. De esta manera, se consiguió un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} < 0.05$). Por ello, la conclusión general fue que existe relación positiva fuerte entre la inteligencia interpersonal y desempeño laboral en los colaboradores de las entidades financieras: Interbank, Scotiabank, BBVA, Banco de Crédito del Perú y Mibanco. Se basó a la teoría de Para Mayer y Salovey en el año 1990 en su teoría inteligencia emocional, quienes afirmaron que este tipo de inteligencia es una habilidad que ayuda al manejo de pensamientos, emociones y sentimientos, lo cual sirve para dirigir positivamente las acciones propias. Goleman en el año 1995, desarrolló la teoría Emocional Intelligence (inteligencia emocional), donde indica que dicha inteligencia permite llevar a cabo un correcto control de las emociones con uno mismo y con los demás, con la finalidad de tener mejores resultados ante una situación difícil. Además, manifestó que se debe priorizar este tipo de inteligencia, ya que según los resultados de diversos estudios que realizó, se concluye que las personas que tienen inteligencia emocional elevadas son más exitosas que otras en la organización y a la vez disminuye los niveles de estrés laboral.

Hipótesis específica 3. Concluyó que, según la prueba de Rho de Spearman, en donde el valor del coeficiente de correlación es ($r = - 0.600$) lo que indica una correlación negativa moderada, asumiendo que existe relación negativa moderada entre la adaptabilidad y la ansiedad asociada a la pandemia en trabajadores de una entidad bancaria en Lima 2020. Hay una semejanza con la tesis de Dávila e Inga (2018), se arribó que los encuestados de la Institución Financiera Mi Banco, sucursal balta, Chiclayo, el 43% casi nunca podría mejorar dentro de la institución

en condición de colaborador, seguido del 57% que nunca podría mejorar así mismo, el 9% siempre ha manejado conflictos de manera adecuada, seguido del 23% que casi siempre lo hace de manera adecuada, el 31% casi nunca lo realiza y el 37% a veces. Se llegó a la conclusión que, existe una relación inversa entre la inteligencia emocional y el Desempeño Laboral. Se basó a la teoría de BarOn (1997), quien define la inteligencia emocional como una variedad de destrezas cognitivas y habilidades que intervienen en nuestra capacidad para satisfacer efectivamente las demandas y presiones ambientales (p.14). Goleman (1996) indicó que, la inteligencia emocional es un acumulado de experiencias y capacidades que definen el comportamiento, las respuestas, el estado mental y la virtud de una persona para identificar sus pasiones para interactuar con otros individuos (p. 88). De igual forma, Weisinger (1998) refirió: “la inteligencia emocional es el uso inteligente de las emociones” (citado por Gutiérrez, 2016, p.24).

Hipótesis específica 4. Concluyó que, según Rho de Spearman, en donde el valor del coeficiente de correlación es ($r = - 0.589$) lo que indica una correlación negativa moderada, asumiendo que existe relación negativa entre el manejo de estrés y la ansiedad asociada a la pandemia en trabajadores de una entidad bancaria de Lima 2020. Hay una coincidencia con la tesis de Medrano (2017) cuyos resultados demuestran una correlación negativa significativa entre la ansiedad y síndrome de burnout en el personal del área de informática de una empresa del distrito de Cercado de Lima. Los resultados indican que, existe correlación entre la variable ansiedad y síndrome de burnout con valores de rho superiores $\rho > 0,7^{**}$, siendo muy significativa (sig. $< 0,05$). Se apoyó a la teoría de Maslach y Jackson (1981), quienes describen que el Burnout se configura como síndrome de estrés crónico de aquellos profesionales de servicios que se caracterizan por una atención intensa y prolongada con personas que están en situaciones de necesidad o dependencia.

Hipótesis específica 5. Concluyó que, según la prueba de Rho de Spearman, en donde el valor del coeficiente de correlación es ($r = - 0.587$) lo que indica una correlación negativa moderada, asumiendo que existe relación negativa entre el estado de ánimo y la ansiedad asociada a la pandemia en trabajadores de una entidad bancaria en Lima 2020. Hay una semejanza con la tesis de Acosta (2017), quien llegó a la siguiente conclusión, más de la mitad de los encuestados de la

empresa Repremarva, se encontraron en un nivel medio de 66 % tensión, mientras que, un nivel alto 2%. Los resultados indican que, los colaboradores presentaron intranquilidad, un cierto grado de tensión es importante ya que orienta efectivamente a la acción en el trabajo, pero si es demasiado elevada puede llevar a la impaciencia y la irritabilidad, esto puede llevarle a no estar motivado. Por lo tanto, la ansiedad como rasgo de personalidad sí influye en el clima social laboral de la empresa Repremarva de la ciudad de Ambato. Se apoyó en la teoría de Harkness (2014), quien refieren que, la ansiedad rasgo, es una particularidad de la personalidad relativamente estable, hace referencia a la predisposición de la persona para percibir situaciones consideradas peligrosas o amenazantes y a la tendencia a reaccionar ante estas situaciones con ansiedad (pag.25).

VI. CONCLUSIONES

- Primera.** Se estableció que, existe relación negativa entre la inteligencia emocional y la ansiedad asociada a la pandemia en trabajadores de una entidad bancaria en Lima 2020, siendo el valor de -0.600; en consecuencia, es una correlación negativa moderada. También, existió una correlación a nivel de la población, puesto que $p < 0.05$.
- Segunda.** Se estableció que, existe relación negativa entre intrapersonal y la ansiedad asociada a la pandemia en trabajadores de una entidad bancaria en Lima 2020, siendo el valor de -0.592; en consecuencia, es una correlación negativa moderada. También, existió una correlación a nivel de la población, puesto que $p < 0.05$.
- Tercera.** Se estableció que, existe relación negativa entre interpersonal y la ansiedad asociada a la pandemia en trabajadores de una entidad bancaria en Lima 2020, siendo el valor de -0.554; en consecuencia, es una correlación negativa moderada. También, existió una correlación a nivel de la población, puesto que $p < 0.05$.
- Cuarta.** Se estableció que, existe relación negativa entre la adaptabilidad y la ansiedad asociada a la pandemia en trabajadores de una entidad bancaria en Lima 2020, siendo el valor de -0.600; en consecuencia, es una correlación negativa moderada. También, existió una correlación a nivel de la población, puesto que $p < 0.05$.
- Quinta.** Se estableció que, existe relación negativa entre el manejo de estrés y la ansiedad asociada a la pandemia en trabajadores de una entidad bancaria en Lima 2020, siendo el valor de -0.589; en consecuencia, es una correlación negativa y moderada. También, existió una correlación a nivel de la población, puesto que $p < 0.05$.
- Sexta** Se estableció que, existe relación negativa entre el estado de ánimo y la ansiedad asociada a la pandemia en trabajadores de una entidad bancaria en Lima 2020, siendo el valor de -0.587; en consecuencia,

es una correlación negativa y moderada. También, existió una correlación a nivel de la población, puesto que $p < 0.05$.

VII. RECOMENDACIONES

- Primera.** Se recomienda a los empleadores de entidad bancaria en Lima, desarrollar cronograma de prevención, detección e intervención de la ansiedad.
- Segunda.** Se recomienda a los empleadores de entidad bancaria de Lima, utilizar técnicas y estrategias para desarrollar la inteligencia intrapersonal con el fin de lograr mayor capacidad de desarrollar la inteligencia emocional.
- Tercera.** Se recomienda a los empleadores de entidad bancaria de Lima, talleres basados en el desarrollo de habilidades sociales con el propósito de desarrollar la inteligencia interpersonal y la comunicación asertiva y efectiva dentro de la entidad bancaria con los empleados mejorando tu rendimiento y la comunicación.
- Cuarta.** Se recomienda a los empleadores de la entidad bancaria de Lima, realizar programas de desarrollo integral y adaptación social, con el objetivo alcanzar la habilidad de resolución de problemas y conflictos ante hechos o situaciones estresantes.
- Quinta.** Se recomienda a los empleados de la entidad bancaria de Lima, técnicas y estrategias del manejo y control de las emociones de emociones utilizando herramientas para un mejor del estrés.
- Sexta.** Se recomienda a los empleadores de la entidad bancaria de Lima, talleres de sensibilización y concientización para un buen gestionamiento y regulación del estado de ánimo, con el objetivo de desarrollar habilidades de resiliencia.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arbulú Amézaga, M. A. (2018). Relación de la inteligencia emocional en el desempeño laboral de los colaboradores del Banco de Crédito, Cajamarca 2018 (Tesis Parcial).
- Bueno Mariaca, W. A. (2018). Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral de los Trabajadores del Banco de la Nación Tacna, 2017.
- Barrera Reyna, A., & Tavera Silva, R. P. (2020). Relación de la inteligencia emocional en el desempeño laboral del talento humano en las principales entidades.
- Dávila Chicoma, D. F., & Inga Altamirano, J. L. (2018). Gestión de la inteligencia emocional para el desempeño laboral de los colaboradores en la Institución Financiera Mi Banco, sucursal Balta, Chiclayo.
- Medrano Segovia, W. J. (2017). Ansiedad y síndrome de burnout en el personal del área de informática de una empresa del distrito de Cercado de Lima–2017.
- Cadena Fiallos, D. A. (2020). Inteligencia emocional en los colaboradores de una institución de servicios que promueve el desarrollo socioeconómico en la ciudad de Quito (Bachelor's thesis, Quito: UCE).
- Huarcaya (2020) Consideraciones sobre la salud mental en la pandemia de covid 19 Rev Peru Med Exp Salud Publica. 2020; 37(2):327-34
<https://scielosp.org/pdf/rpmesp/2020.v37n2/3278-334/es>
- RTVE directo, (2021). Mapa mundial del coronavirus recuperado de:
<https://www.rtve.es/noticias/20201224/mapa-mundial-del-coronavirus/1998143.shtml>
- Fundación MMAOMPE, (2021). Ansiedad y Covid 19. Recuperado de
https://www.mmaompe.org/blog/ansiedad-y-covid-19?gclid=CjwKCAiAjp6BBhAIEiwAkO9Wukkc6FPqabJ1bwPPdr0LPYkyJ3ul2LGfx5MH634qaixEaJOWHwsW5hoCV1oQAvD_BwE

- Hernández (2020) Pandemias y bioamenazas globales del siglo XXI. Efectos psicológicos del Coronavirus a nivel social e individual Disponible en: <https://psicologiaymente.com/social/efectos-psicologicos-delcoronavirus>
- Fundación Femeba 2020 Los efectos psicológicos de poner en cuarentena a una ciudad Disponible en: <https://www.fundacionfemeba.org.ar/blog/farmacologia-7/post/los-efectos-psicologicosde-poner-en-cuarentena-a-una-ciudad-47518>
- Lancet (2020) Los efectos psicológicos observados en las cuarentenas, según este estudio de “The Lancet” Disponible en: <https://www.laguiago.com/espana/los-efectos-psicologicos-observados-en-lascuarentenas-segun-este-estudio-de-the-lancet>
- Bisquerra (2003). Educación emocional y competencias básicas para la vida recuperado: [file:///C:/Users/SONY/Downloads/99071Texto%20del%20art%C3%ADculo-397691-1-10-20100316%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/SONY/Downloads/99071Texto%20del%20art%C3%ADculo-397691-1-10-20100316%20(1).pdf)
- Salkovskis (1997) Enfoque cognitivo comportamental para la ansiedad por la salud publicado por la revista de psicopatología y psicología clínica recuperado DOI: <https://doi.org/10.5944/rppc.vol.2.num.2.1997.3837>
- Organización Mundial de la Salud. Salud mental. Recuperado de: https://www.who.int/topics/mental_health/es/
- Aguila (2012). La importancia de la inteligencia emocional. Recuperado el: 14 de diciembre, 2015 de <https://lamenteesmaravillosa.com/diez-reglas-para-educar-a-los-ninosen-inteligencia-emocional/>
- Sabater (2012). Diez estrategias para educar a los niños en inteligencia emocional. Recuperado el 14 de diciembre, 2015 de <https://lamenteesmaravillosa.com/diez-reglas-para-educar-a-los-ninosen-inteligencia-emocional/>
- La Psicología Clínica ante la pandemia COVID-19 en España. Clínica y Salud. 2020. DOI: 10.5093/clysa2020a11
- Piña-Ferrer (2020). El COVID 19: Impacto psicológico en los seres humanos. Rev Arbitr Interdiscip Ciencias la Salud y Vida.

- Diccionario Enciclopédico Océano (1997). Grupo editorial Océano. Edición 1997. Barcelona España.
- Rotondo (1998). Manual de Psiquiatría. Segunda Edición. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Perú.
- Garrido E. Solis W. (1994). Elementos para la Elaboración de un Proyecto de Investigación. Revista Médica IPSS. Vol. 3 Nro. 4. Perú.
- Hollander E, Simeon D. Trastornos de ansiedad. En Board Review Guide for Psychiatry. Medical Trends 2010; 3:5-45
- Mendive JM, Roca M. Trastornos de ansiedad y fármacos antidepresivos. En Trastornos del ánimo en Atención Primaria. Adalia Farma SL. 2008; 5:27
- Hernández, Fernández y Baptista (2014). Metodología de la Investigación (6a Ed.). México
- Goleman (2008). Inteligencia emocional. (1a ed.). Barcelona: Kairós.
- Graw (1999). El proceso de la investigación científica. México: Trillas.
- Gavín-Chocano, Ó., & López-Barajas, D. M. (2020). Relación entre inteligencia emocional y optimismo vs. Pesimismo en trabajadores de centros para personas con discapacidad intelectual| The relationship between emotional intelligence and optimism vs. Pessimism in workers of centers for people with ID. *Revista Española de Discapacidad*, 8(1), 129-144.
- Vara (2012). Desde La Idea hasta la sustentación: Siete pasos para una tesis exitosa. Un método efectivo para las ciencias empresariales. Lima: Universidad de San Martín de Porres
- Porres. (2010) ¿Cómo hacer una tesis en ciencias empresariales? Manual breve para los tesisistas de Administración, Negocios Internacionales, Recursos Humanos y Marketing. Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos (2a. ed.). Lima: Universidad de San Martín de Porres.
- Vara (2008). La Tesis de Maestría en Educación. Una guía efectiva para obtener el Grado de Maestro y no desistir en el intento. Tomo I. El Proyecto de Tesis. Lima: Universidad de San Martín de Porres.

- Villalobos, V. (2020). Factores de la inteligencia emocional: Desde la perspectiva del personal en instituciones Públicas. *Consensus (Santiago)-Revista interdisciplinaria de investigación*, 4(4), 157-188.
- Tamayo (2002). *El Proceso de Investigación Científica* (5a Ed.). México: Grupo Noriega Editores.
- Ugarriza, N. (2001). La evaluación de la Inteligencia Emocional a través del Inventario de BarOn (I-CE) en una muestra de Lima Metropolitana. *Persona*, 4, 129 – 160.
- Rivera, R. (2011). *Metodología de la Investigación Científica*. Lima, Perú: Grupo IDAT
- Molero, C., Saiz, E. & Esteban, C. (1998). Revisión histórica del concepto de inteligencia: una aproximación a la inteligencia emocional. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 30 (1), 11 – 30.
- Manrique, F. (2012). *Inteligencia Emocional y rendimiento académico en estudiantes del V ciclo primaria de una Institución Educativa de Ventanilla – Callao*. Tesis de Maestría, Universidad San Ignacio de Loyola, Lima, Perú.
- Fernandez - Berrocal, P. & Extremera, N. (2004). El papel de la inteligencia emocional en alumnos: Evidencias empíricas. *Electronic journal, of Resarch of educational psychology*, 6(8), 363 - 382.
- Fernandez - Berrocal, P. & Extremera, N. (2005). La inteligencia emocional y la educación de las emociones desde el modelo de Mayer y Salovey. *Revista interuniversitaria de Formación del Profesorado*, 19(3), 65 - 68.
- Bisquerra, R. (2003). Educación emocional y competencias básicas para la vida. *Revista de investigación Educativa*, 21(1), 6-10. Cabrera, M. (2011). *Inteligencia Emocional y rendimiento académico de los alumnos del nivel secundario de una institución educativa de la región Callao*. Tesis de maestría, Universidad San Ignacio de Loyola, Lima, Perú.
- Extremera, N.; Fernández-Berrocal, P. (2003). La inteligencia emocional: Métodos de evaluación en el aula. *Revista Iberoamericana de Educación*, 30, 1-12.

Extremera, N.; Fernández-Berrocal, P. (2004a). La importancia de desarrollar la inteligencia emocional en el profesorado. *Revista Iberoamericana de Educación*, 33, 1-10.

Fernández-Berrocal, P.; Extremera, N. (2002). La inteligencia emocional como una habilidad esencial en la escuela. *Revista Iberoamericana de Educación*, 29, 1-6.

Ugarriza, N.; Pajares, L. (2005). La evaluación de la IE a través del inventario de BarOn ICE: NA, en una muestra de niños y adolescentes. *Persona* 8, 11-58.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES Y DIMENSIONES	
<p>Problema General:</p> <p>¿Cómo se relaciona la Inteligencia emocional y la Ansiedad asociada a la pandemia en trabajadores de una entidad bancaria de Lima 2020?</p> <p>Problemas específicos:</p> <p>¿Cuál es la relación intrapersonal y la Ansiedad asociada a la pandemia en trabajadores de una entidad bancaria de Lima - 2020?</p> <p>¿Cuál es la relación interpersonal y la Ansiedad asociada a la pandemia en trabajadores de una entidad bancaria de Lima - 2020?</p> <p>¿Cuál es la relación de adaptabilidad y la Ansiedad asociada a la pandemia en trabajadores de una entidad bancaria de Lima 2020?</p> <p>¿Cuál es la relación de manejo de estrés y la Ansiedad asociada a la pandemia en trabajadores de una entidad bancaria de Lima - 2020?</p> <p>¿Cuál es la relación de estado de ánimo en general y la Ansiedad asociada a la pandemia en trabajadores de una entidad bancaria de Lima - 2020?</p>	<p>Objetivo general:</p> <p>Determinar la relación de la inteligencia emocional y la Ansiedad asociada a la pandemia en trabajadores de una entidad bancaria de Lima – 2020.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>Relacionar la inteligencia intrapersonal y la Ansiedad asociada a la pandemia en trabajadores de una entidad bancaria de Lima - 2020.</p> <p>Relacionar la inteligencia interpersonal y la Ansiedad asociada a la pandemia en trabajadores de una entidad bancaria de Lima 2020.</p> <p>Relacionar la inteligencia de adaptabilidad y la Ansiedad asociada a la pandemia en trabajadores de una entidad bancaria de Lima – 2020.</p> <p>Relacionar la inteligencia de manejo de estrés y la Ansiedad asociada a la pandemia en trabajadores de una entidad bancaria de Lima – 2020.</p> <p>Relacionar la inteligencia de estado de ánimo en general y la Ansiedad asociada a la pandemia en trabajadores de una entidad bancaria de Lima - 2020.</p>	<p>Hipótesis general:</p> <p>¿Existe relación entre la inteligencia emocional y la Ansiedad asociada a la pandemia en trabajadores de una entidad bancaria de Lima 2020?</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <p>¿Existe relación intrapersonal y la Ansiedad asociada a la pandemia en trabajadores de una entidad bancaria de Lima - 2020?</p> <p>¿Existe relación interpersonal y la Ansiedad asociada a la pandemia en trabajadores de una entidad bancaria de Lima - 2020?</p> <p>¿Existe relación de adaptabilidad y la Ansiedad asociada a la pandemia en trabajadores de una entidad bancaria de Lima - 2020?</p> <p>¿Existe relación de estrés y la Ansiedad asociada a la pandemia en trabajadores de una entidad bancaria de Lima - 2020?</p> <p>¿Existe relación de estado de ánimo y la Ansiedad asociada a la pandemia en trabajadores de una entidad bancaria de Lima - 2020?</p>	<p>Variable 1: Inteligencia Emocional Bar-On ICE: NA (1997)</p> <p>Dimensiones</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Intrapersonal 2) Interpersonal 3) Adaptabilidad 4) Manejo de estrés 5) Estado de ánimo en general <p>Variable 2: Ansiedad Zung</p> <p>Dimensiones</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Psicologico 2) Somático 	<p>TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN</p> <p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Tipo: Básica</p> <p>Nivel: Correlacional</p> <p>Diseño: No experimental – Transversal</p> <p>POBLACIÓN Y MUESTRA</p> <p>Población: La población de estudio está conformada por 300 trabajadores de ambos sexos de la entidad bancaria de Lima - 2020.</p> <p>Muestra: La muestra estuvo conformada por 70 trabajadores de la entidad bancaria de Lima- 2020.</p> <p>TÉCNICAS E INSTRUMENTOS</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumentos: Inventario Emocional Bar-On ICE:, Para medir la Inteligencia Emocional. Escala de ZUNG para medir la Ansiedad.</p> <p>ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA E INFERENCIAL</p> <p>Descriptiva:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tablas de frecuencia - Figuras estadísticas <p>Inferencial: Para la prueba de Hipótesis se realizarán los cálculos estadísticos necesarios mediante las fórmulas de Correlación de Spearman:</p> $r_s = 1 - \frac{6 \sum d^2}{n(n^2 - 1)}$ <p>Dónde: r_s = Coeficiente de correlación por rangos de Spearman d = Diferencia entre los rangos (X menos Y) n = Número de datos</p>

Anexo 2: Matriz de operacionalización

Variable de la Inteligencia Emocional

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Categorías		Escala de medición
Intrapersonal	<ul style="list-style-type: none"> Comprensión emocional de sí mismo Asertividad Auto concepto Autorregulación 	48 ítems	Respuesta	Nivel	Ordinal
Interpersonal	<ul style="list-style-type: none"> Empatía Relaciones interpersonales Responsabilidad social 	21 ítems	1. Rara vez o nunca es mi caso. 2. Pocas veces es mi caso. 3. A veces es mi caso. 4. Muchas veces es mi caso. 5. Con mucha frecuencia o siempre es mi caso.	Muy Alto: (130) Alto: (115-129) Moderado: (86-114)	
Adaptabilidad	<ul style="list-style-type: none"> Solución de problemas Prueba de la realidad Flexibilidad 	18 ítems		Bajo: (70-85)	
Manejo de estrés	<ul style="list-style-type: none"> Tolerancia al estrés Control de impulsos 	27 ítems		Muy bajo: (69-0)	
Estado de ánimo en general	<ul style="list-style-type: none"> Felicidad Optimismo 	23 ítems			

Variable la ansiedad

DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	CATEGORÍA		ESCALA DE MEDICIÓN
Síntomas psicológicos	<ul style="list-style-type: none"> • Ansiedad • Miedo • Angustia • Desintegración mental • Aprehensión 	1,2,3,4,5	Respuesta	Nivel	Ordinal
			1. Nunca o casi nunca 2. A veces 3. Con bastante frecuencia 4. Siempre o casi siempre	No hay ansiedad (0 - 45) Moderado (45- 59) Severo (60 - 69) Presencia de ansiedad (70 – mas)	
Síntomas somáticos	<ul style="list-style-type: none"> • Temblores • Molestia y Dolores Corporales • Tendencia a la Fatiga, debilidad • Inquietud • Palpitaciones • Vértigo • Desmayos • Disnea • Parestesias • Náuseas y vómitos micción frecuente • Sudoración • Rubor Facial • Insomnio • Pesadillas 	6,7,8,9,10, 11,12,13,14,15, 16,17,18,19,20			

Anexo 3: Instrumentos

INVENTARIO INTELIGENCIA EMOCIONAL BARON

1. Para superar las dificultades que se me presentan actúo paso a paso.
2. Es difícil para mí disfrutar de la vida.
3. Prefiero un trabajo en el que se me diga casi todo lo que tengo que hacer.
4. Sé cómo enfrentar los problemas más desagradables.
5. Me agradan las personas que conozco.
6. Trato de valorar y darle el mejor sentido a mi vida.
7. Me resulta relativamente fácil expresar mis sentimientos.
8. Trato de ser realista, no me gusta fantasear ni soñar despierto(a).
9. Reconozco con facilidad mis emociones.
10. Soy incapaz de demostrar afecto.
11. Me siento seguro(a) de mí mismo(a) en la mayoría de situaciones.
12. Tengo la sensación que algo no está bien en mi cabeza.
13. Tengo problema para controlarme cuando me enojo.
14. Me resulta difícil comenzar cosas nuevas.
15. Cuando enfrento una situación difícil me gusta reunir toda la información posible que pueda sobre ella.
16. Me gusta ayudar a la gente.
17. Me es difícil sonreír.
18. Soy incapaz de comprender cómo se sienten los demás.
19. Cuando trabajo con otro, tiendo a confiar más en sus ideas que en las mías.
20. Creo que puedo controlarme en situaciones muy difíciles.
21. Realmente no sé para que soy bueno(a).
22. No soy capaz de expresar mis ideas.
23. Me es difícil compartir mis sentimientos más íntimos con los demás.
24. No tengo confianza en mí mismo(a).
25. Creo que he perdido la cabeza.
26. Soy optimista en la mayoría de las cosas que hago.
27. Cuando comienzo a hablar me resulta difícil detenerme.
28. En general, me resulta difícil adaptarme.
29. Me gusta tener una visión general de un problema antes de intentar solucionarlo.
30. No me molesta aprovecharme de los demás, especialmente si se lo merecen.
31. Soy una persona bastante alegre y optimista.

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

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

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

Escala de Ansiedad (EAA) de Zung

Nombres: ...Edad: ...

Sexo: (M) (F)

Marca con un aspa (X)

N°	PREGUNTAS	RESPUESTA			
		NUNCA	A VECES	MUCHAS VECES	SIEMPRE
1	Me siento más intranquilo y nervioso que de costumbre desde que llego la pandemia.				
2	Me siento atemorizado por la pandemia.				
3	Me altero o agito con rapidez al escuchar noticias sobre la pandemia covid – 19.				
4	Me siento hecho(a) pedazos				
5	Creo que todo está bien y que no va a pasar nada malo durante la pandemia covid-19.				
6	Me tiemblan las manos, los brazos y las piernas al salir de casa.				
7	Sufro dolores de cabeza, de cuello y de la espalda.				
8	Me siento débil y me canso fácilmente.				
9	Me siento tranquilo(a) y me es fácil estarme quieto(a).				
10	Siento que el corazón me late aprisa al escuchar sobre casos de contagios por covid-19.				
11	Sufro mareos (vértigos).				
12	Me desmayo o siento que voy a desmayarme.				
13	Puedo respirar fácilmente.				
14	Se me duermen y me hormiguean los dedos de las manos y de los pies.				
15	Sufro dolores de estómago e indigestión.				
16	Orino con mucha frecuencia.				
17	Por lo general tengo las manos secas y calientes.				
18	La cara se me pone caliente y roja.				
19	Duermo fácilmente y descanso bien por las noches.				
20	Tengo pesadillas desde que llego la pandemia covid-19.				
Punctuation final					

Anexo 4: Validación de instrumentos

105	Disfruto mis vacaciones y los fines de semana.	Se mantiene	X		X		X		
120	Me gusta divertirme	Se mantiene	X		X		X		
11	Me siento seguro(a) de mí mismo(a) en la mayoría de situaciones.	Se mantiene	X		X		X		
26	Soy optimista en la mayoría de las cosas que hago.	Se mantiene	X		X		X		
54	Generalmente espero lo mejor.	Se mantiene	X		X		X		
80	En general me siento motivado(a) para continuar adelante, incluso cuando las cosas se ponen difíciles.	Se mantiene	X		X		X		
106	En general tengo una actitud positiva para todo, aun cuando surgen problemas	Se mantiene	X		X		X		
108	Creo en mi capacidad para manejar los problemas más difíciles.	Se mantiene	X		X		X		
132	En general, cuando comienzo algo nuevo tengo la sensación que voy a fracasar.	Se mantiene	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): ES SUFICIENTE

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Rosa Esther Chirinos Susano

DNI: 08217185

Especialidad del validador: Psicólogo Clínico Educativo

13 de abril del 2021

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Rosa E. Chirinos Susano

C.Ps.C. N°3090

Firma del Experto Informante.

Especialidad

105	Disfruto mis vacaciones y los fines de semana.	Se mantiene	X		X		X		
120	Me gusta divertirme	Se mantiene	X		X		X		
11	Me siento seguro(a) de mí mismo(a) en la mayoría de situaciones.	Se mantiene	X		X		X		
26	Soy optimista en la mayoría de las cosas que hago.	Se mantiene	X		X		X		
54	Generalmente espero lo mejor.	Se mantiene	X		X		X		
80	En general me siento motivado(a) para continuar adelante, incluso cuando las cosas se ponen difíciles.	Se mantiene	X		X		X		
106	En general tengo una actitud positiva para todo, aun cuando surgen problemas	Se mantiene	X		X		X		
108	Creo en mi capacidad para manejar los problemas más difíciles.	Se mantiene	X		X		X		
132	En general, cuando comienzo algo nuevo tengo la sensación que voy a fracasar.	Se mantiene	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg: Cruz Telada, Yreneo Eugenio

DNI: 09946516

Especialidad del validador: Psicólogo de la Salud

5 de Mayo del 2021

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Dr. Yreneo Eugenio Cruz Telada

DOCTOR EN PSICOLOGIA

Firma del Validador.

13	Puedo respirar fácilmente.	Se mantiene	X		X		X		
14	Se me duermen y me hormiguean los dedos de las manos y de los pies	Se mantiene	X		X		X		
15	Sufro dolores de estómago e indigestión	Se mantiene	X		X		X		
16	Tengo que orinar con mucha frecuencia	Orino con mucha frecuencia	X		X		X		
17	Por lo general tengo las manos secas y calientes	Se mantiene	X		X		X		
18	La cara se me pone caliente y roja	Se mantiene	X		X		X		
19	Duelmo fácilmente y descanso bien por las noches.	Se mantiene	X		X		X		
20	Tengo pesadillas.	Tengo pesadillas desde que llego la pandemia covid-19.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg: Cruz Telada, Yreneo Eugenio

DNI: 09946516

Especialidad del validador: Psicólogo de la Salud

5 de Mayo del 2021

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Dr. Yreneo Eugenio Cruz Telada

DOCTOR EN PSICOLOGIA

Firma del Validador.

13	Puedo respirar fácilmente.	Se mantiene	X		X		X		
14	Se me duermen y me hormiguean los dedos de las manos y de los pies	Se mantiene	X		X		X		
15	Sufro dolores de estómago e indigestión	Se mantiene	X		X		X		
16	Tengo que orinar con mucha frecuencia	Orino con mucha frecuencia	X		X		X		
17	Por lo general tengo las manos secas y calientes	Se mantiene	X		X		X		
18	La cara se me pone caliente y roja	Se mantiene	X		X		X		
19	Duermo fácilmente y descanso bien por las noches.	Se mantiene	X		X		X		
20	Tengo pesadillas.	Tengo pesadillas desde que llego la pandemia covid-19.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): ES SUFICIENTE

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Rosa Esther Chirinos Susano

DNI: 08217185

Especialidad del validador: Psicólogo Clínico Educativo

14 de abril del 2021

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Rosa E. Chirinos Susano

C.Ps.C. N°3090

Firma del Experto Informante.

Especialidad

V 2

	Ansiedad Zung																			
	Psicológico					SOMÁTICO														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4
2	1	2	2	2	1	2	2	2	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	2	4
3	2	3	2	3	2	2	2	1	3	2	3	3	3	2	3	2	1	3	3	2
4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	2	3	1	3	2	3	3	2	2	4	1	2	2	3	3	2	4	2	3	2
10	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	1	2	2	3	4	3
11	3	2	4	2	1	4	4	3	1	2	1	4	2	4	4	1	2	2	1	3
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	4
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	4	4	4	4	4	3	3	2	3	2	2	1	2	2	3	2	1	2	2	2
15	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4
16	3	4	2	1	3	1	1	3	2	1	4	2	1	3	4	1	3	3	2	4
17	3	2	1	3	4	3	3	2	2	1	1	3	3	4	2	2	3	1	2	3
18	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	4	3	2	4
19	1	3	2	4	1	1	1	1	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	4
20	3	3	2	2	1	3	3	1	3	2	2	2	3	3	2	1	2	3	3	3

Anexo 6: Propuesta valor

TALLER PARA REDUCIR LA ANSIEDAD EN LOS TRABAJADORES DE UNA ENTIDAD BANCARIA

INTRODUCCIÓN

Se ha diseñado una propuesta de intervención para prevenir Ansiedad para los trabajadores de entidad bancaria, inteligencia, adaptación social, desarrollo integral en las habilidades sociales y la activación de la resiliencia para reducir los niveles de ansiedad e incrementar la inteligencia emocional dirigidos a los trabajadores de una entidad bancaria de Lima, con el objetivo contribuir con la estabilización emocional, anímica y la asertividad para afrontar situaciones estresantes propias del trabajo como también aumentar la interrelación y la adquisición del desarrollo de habilidades comunicativas así mismo también estrategia de manejo y control de la ansiedad.

1. SITUACIÓN PROBLEMÁTICA

La ansiedad se ha relacionado significativamente en la inteligencia emocional durante la pandemia covid-19 en los trabajadores de una entidad bancaria de Lima, por lo tanto, se ha evidenciado un nivel negativo moderado en la inteligencia emocional. La pandemia ha generado un gran impacto en las personas por el peligro constante a lo que están expuestos ante la difícil situación debido a la pandemia del COVID-19 ha tenido un efecto enorme en nuestras vidas. Nos enfrentamos a retos que pueden ser estresantes, abrumadores y provocar emociones fuertes en adultos y niños.

2. JUSTIFICACIÓN

La iniciativa de plantear una propuesta de intervención tiene el objetivo lograr prevenir los riesgos psicológicos debido a la difícil situación el país debido a la pandemia covid-19, de la misma forma intervenir en la salud mental con el objetivo de brindar cada día un mejor ámbito laboral y calidad de vida reforzando las actividades de bienestar en los trabajadores de la entidad bancaria de Lima, implementando

programas de intervención, detección y prevención de la ansiedad así mismo planificar adecuadamente las estrategias de prevención, promoción y asistencias, con el fin de minimizar los factores que afecten la salud mental en los trabajadores , de esta manera crear un ambiente saludable, personal comprometido y una mejor productividad. Igualmente fomentar la capacidad de adaptación durante la pandemia en el efectivo con la organización, mediante sus habilidades y puedan tener desarrollo en la inteligencia emocional.

3. GRUPO OBJETIVO

- La propuesta se llevará a cabo en los trabajadores de la una entidad bancaria de Lima – 2020.

3.1. OBJETIVO GENERAL

- Plantear una propuesta de valor en la inteligencia emocional para fortalecer la respuesta adaptativa a los factores de riesgo laboral en los trabajadores de una entidad bancaria de Lima – 2020.

3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Diseñar una metodología de prevención e intervención los trabajadores de una entidad bancaria de Lima – 2020.
- Lograr desarrollar la capacidad de control y manejo de la ansiedad con el fin mejorar la comunicación efectiva y trabajo en equipo.

4. METODOLOGÍA

Este Taller se basa en el modelo Transaccional del estrés creado por Lazarus y Folkman, (1984) está enfocado en brindar estrategias orientadas al problema como comportamientos cognitivos generadores del estrés y estrategias orientadas a la regulación emocional el fin de que sean reguladas las emociones negativas (Valera, Pol, & Vidal, s.f.), de la misma forma adquirir la práctica de control y manejo de emociones para mantener un buen clima laboral en el centro de trabajo a la vez que se promueve la efectividad y el buen desempeño laboral, con el objetivo de identificar

las situaciones, actividades que presenten mayor índice de estrés laboral. Así mismo pretende ser un recurso de ayuda para los efectivos policiales en el acompañamiento psicosocial con iniciativas para afrontar la crisis debido a la pandemia COVID - 19.

4.1. Cronograma:

Se recomienda la intervención 2 veces por semana sin alterar la función policial.

4.1.1. Temas de las sesiones programadas:

- Manejo y control de las emociones
- Técnicas y estrategias de control de ansiedad
- Desarrollo afectivo y social
- Adaptación social
- Habilidades sociales
- Resiliencia

4.1.2. Recursos y materiales

- Un ambiente propicio para llevar a cabo el programa
- Proyector
- Música
- Flores de Bach
- Colchonetas
- Sillas y mesas
- Hojas de colores
- Sobres para cartas
- Lápices, lapiceros, plumones
- Caja de las emociones
- Globos
- Una esponja

PLAN DE INTERVENCIÓN

SESIONES	ACTIVIDADES	DESCRIPCIÓN DEL TALLER	TIEMPO
Inicio del taller	Bienvenida	La facilitadora da la bienvenida a cada uno de los participantes en la sesión.	15 minutos
Sesión 1	Relajación progresiva	Es una forma de relajación y concentración auto sugestiva; proporciona un estado de reposo similar al que se obtiene por dormir, por medio de un aprendizaje mental. Consiste en la tensión y relajación sistemática de los músculos. Desarrollada por Jacobson. Se solicita al participante que tense algunos músculos al tiempo que relaja otro hasta conseguir sigue a la relajación progresiva.	45 minutos
Sesión 2	Caja de las emociones	Ayuda a descubrir la realidad de nuestro sentir desarrollando la capacidad adecuada en el comportamiento. Se le pedirá al participante que saque una bolita que representa una emoción y se le pedirá que recuerde un episodio en la cual experimento se le preguntara como se sintió.	45 minutos
Sesión 3	Desarrollo afectivo y social	Ayuda a mejorar la calidad de vida a través de la integración plena en su comunidad. Esta integración será posible mediante un proceso de socialización, ser asertivo en situaciones estresantes y las resoluciones de conflictos como también el aprendizaje de hábitos de trabajo orientados a su posible integración laboral.	45 minutos
Sesión 4	Dinámica del globo de las debilidades	La facilitadora pedirá que se sienten en un círculo, se le entrega a cada participante un plumón y una hoja para que luego de escribir unas palabras positivas les entreguen a sus compañeros de la derecha. Para el siguiente juego se le dará a cada participante un	45 minutos

		globo para que pueda escribir encima sus debilidades así mismo pincharlo con un alfiler creando una externalización del problema.	
Sesión 5	Resiliencia	La facilitadora proyectará un video sobre el tema de la resiliencia, con la finalidad de que los participantes comprendan de qué trata este factor https://www.youtube.com/watch?v=jRE_dU135jU . A continuación, se les pedirá que identifiquen las características de resiliencia que presentó el personaje.	45 minutos
Sesión 6	Dinámica de la casa	Luego se hará entrega de piezas de jenga a las estudiantes y les piden que armen una casa con las piezas propiamente. Cuando terminen dicha actividad se les entregará una pelota de trapo de modo que la lancen a las casas que habían realizado, de modo que quedarán destruidas. Luego se les entregarán los bloques armables para que construyan una casa y cuando terminen lanzarán la pelota, frente a ello la casa no se destruirá porque presentará una construcción más resistente. En base a ello se realiza la retroalimentación sobre resiliencia.	45 minutos
Sesión 7	Adaptación social	Ayuda a mejorar la calidad de vida a través de la integración plena en su comunidad. Esta integración será posible mediante un proceso de socialización, ser asertivo en situaciones estresantes y las resoluciones de conflictos como también el aprendizaje de hábitos de trabajo orientados a su posible integración laboral.	
Sesión 8	Convivencia positiva en el trabajo	Formar grupos de 5 personas y solicitar que propongan normas de trabajo que mejoren la convivencia en el lugar de trabajo, comentarles además que para que funcione bien un equipo de trabajo es importante el establecimiento de normas y la forma en	

		<p>cómo se va a trabajar. Mencione algunos ejemplos de normas de trabajo: escuchar al otro, respeto, empatía. Una vez que todos los grupos han culminado pedir a un representante de cada grupo que anote las normas recogidas en el pizarrón, en el caso de no surgir del grupo mencionar las siguientes reglas: Respeto: todas las opiniones son válidas, no burlarse ni minimizar a otro. Escucha empática: hablar uno a la vez, prestar atención y tratar de ponerse en el lugar del otro para comprender. Confidencialidad: si en los grupos de trabajo hay cosas íntimas o privadas no comentarlas hacia afuera. Compromiso: el trabajo es de todos por lo tanto debe existir el compromiso para realizar las actividades propuestas.</p>	
Cierre del taller	Despedida	<p>Se realiza el cierre del ejercicio comentando la experiencia de la sesión. Se pregunta los puntos más importantes durante la sesión.</p>	15 minutos