

# **UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS**

**FACULTAD DE HUMANIDADES Y CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN**

**CARRERA DE PSICOLOGÍA**



**TESIS DE GRADO**

**“INTELIGENCIA EMOCIONAL Y ESTRÉS EN  
CONTEXTO DE LA PANDEMIA”**

**Para obtener el Título de licenciatura**

**POR: FRANCO PATRICIO MAYDANA LAURA**

**TUTOR: Mgs. ALIDA ROCSANI HUAMAN VALDEZ**

**LA PAZ – BOLIVIA**

**Octubre, 2023**

## RESUMEN

La pandemia del COVID-19 ha tenido un impacto significativo en la vida de las personas, impactando tanto en su bienestar emocional como en su nivel de estrés. En este sentido, resulta relevante indagar si existe una correlación entre el nivel de estrés experimentado por los estudiantes y su inteligencia emocional. El objetivo general de esta investigación es determinar si existe un grado de correlación entre el nivel de estrés y la inteligencia emocional de los estudiantes de la carrera de Psicología en la Universidad Mayor de San Andrés durante la pandemia. Para lograrlo, se empleará una metodología de alcance correlacional y un diseño no experimental. Los instrumentos utilizados serán el Inventario SISCO de Estrés de Pandemia para medir el estrés y el Inventario de Inteligencia Emocional TMMS-24 para evaluar la inteligencia emocional. La muestra estará compuesta por 176 estudiantes de la carrera de Psicología, abarcando diferentes niveles académicos, desde el primer hasta el quinto año.

Esta investigación tiene como objetivo contribuir al conocimiento sobre la relación entre el estrés y la inteligencia emocional en el contexto universitario durante la pandemia del COVID-19. Los resultados obtenidos permitirán identificar posibles implicaciones para el diseño de programas de apoyo y promoción de la salud mental dirigidos a los estudiantes de Psicología. Además, ofrecerán una perspectiva más completa sobre la importancia de la inteligencia emocional como factor de protección frente al estrés en situaciones de crisis.

**Palabras clave:** Inteligencia Emocional, Estrés, Pandemia.

## **DEDICATORIA**

La presente investigación está dedicada con profundo agradecimiento y reconocimiento a aquellas personas que brindaron su apoyo incondicional a lo largo de este arduo camino.

En primer lugar, quiero expresar mi más sincero agradecimiento a mis padres, cuyo amor, apoyo y sacrificios inquebrantables me han permitido llegar hasta esta instancia. Su constante aliento y respaldo han sido la fuerza motriz que me ha impulsado a seguir adelante.

Además, deseo expresar mi gratitud a mi tutora, Mgs. Alida Rocsani Huaman Valdez, cuya guía experta y conocimientos profundos fueron fundamentales para la realización de este proyecto. Su apoyo desde el inicio y su dedicación en orientarme han sido invaluable. Su compromiso y compromiso con mi crecimiento académico han dejado una huella significativa en mi desarrollo como investigador.

Asimismo, quiero agradecer a mis amigos por su constante apoyo y consejos a lo largo de esta investigación. Su presencia y palabras de aliento fueron una fuente de inspiración en los momentos más desafiantes.

## ÍNDICE

<b>RESUMEN .....</b>	<b>I</b>
<b>DEDICATORIA .....</b>	<b>II</b>
<b>ÍNDICE .....</b>	<b>III</b>
<b>TABLAS .....</b>	<b>VIII</b>
<b>GRÁFICOS .....</b>	<b>IX</b>
<b>INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>1</b>
<b>CAPÍTULO I .....</b>	<b>4</b>
<b>PROBLEMAS Y OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>4</b>
1.1  ÁREA PROBLEMÁTICA .....	4
1.2  PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	6
1.2.1 <i>Pregunta General:</i> .....	6
1.2.2 <i>Preguntas Específicas:</i> .....	7
1.3  OBJETIVOS.....	7
1.3.1 <i>Objetivo general</i> .....	7
1.3.2 <i>Objetivos específicos</i> .....	7
1.4  HIPÓTESIS.....	8
1.5  JUSTIFICACIÓN .....	8
<b>CAPITULO II .....</b>	<b>11</b>
<b>MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>11</b>
2.1  ANTECEDENTES INTERNACIONALES.....	11
2.2  LA INTELIGENCIA .....	13

2.3	INTELIGENCIA EMOCIONAL.....	15
2.3.1	<i>ORÍGENES DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL.....</i>	<i>16</i>
2.3.2	<i>DEFINICIÓN DE INTELIGENCIA EMOCIONAL.....</i>	<i>18</i>
2.3.3	<i>MODELOS DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL.....</i>	<i>20</i>
2.3.3.1	Modelo de rasgos.....	21
2.3.3.2	Modelo de habilidades.....	21
2.3.4	<i>NEUROFISIOLOGÍA DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL.....</i>	<i>23</i>
2.3.5	<i>LA INTELIGENCIA EMOCIONAL FRENTE AL COCIENTE INTELECTUAL.....</i>	<i>24</i>
2.3.6	<i>HABILIDADES DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL.....</i>	<i>26</i>
2.3.6.1	CARACTERÍSTICAS DE LA PERSONA QUE POSEE INTELIGENCIA EMOCIONAL.....	26
2.4	ESTRÉS ACADÉMICO EN LA UNIVERSIDAD.....	28
2.5	DEFINICIÓN DE ESTRÉS.....	29
2.5.1	<i>Según su manifestación.....</i>	<i>32</i>
2.5.2	<i>Según su duración.....</i>	<i>33</i>
2.5.3	<i>CAUSAS DEL ESTRÉS.....</i>	<i>37</i>
2.5.3.1	Causas sociales.....	37
2.5.3.2	Causas biológicas.....	38
2.5.3.3	Causas químicas y ambientales.....	39
2.5.4	<i>EL ESTRÉS COMO ESTÍMULO.....</i>	<i>40</i>
2.5.4.1	Estrés académico.....	40
2.5.5	<i>AFRONTAMIENTO AL ESTRÉS.....</i>	<i>41</i>
2.5.6	<i>El estrés en tiempos de COVID-19.....</i>	<i>44</i>
	<b>CAPITULO III.....</b>	<b>47</b>
	<b>METODOLOGÍA.....</b>	<b>47</b>
3.1	TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.....	47

3.2	VARIABLES.....	48
3.2.1	<i>Definición conceptual</i> .....	48
3.2.1.1	Variable 1: Estrés .....	48
3.2.1.2	Variable 2: Inteligencia emocional .....	48
3.3	OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES .....	49
3.4	POBLACIÓN Y MUESTRA.....	51
3.4.1	<i>Población</i> .....	51
3.4.2	<i>Muestra</i> .....	51
3.4.3	<i>Tipo de muestra</i> .....	51
3.4.4	<i>Criterio de inclusión</i> .....	52
3.4.5	<i>Criterio de exclusión</i> .....	52
3.5	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN. ....	52
3.5.1	<i>INSTRUMENTOS</i> .....	52
3.5.1.1	Descripción del inventario SISCO de estrés en pandemia.....	53
3.5.1.2	Análisis psicométrico del inventario SISCO de estrés en pandemia.....	54
3.5.1.3	Descripción del Inventario de Inteligencia Emocional TMMS – 24 .....	55
3.5.1.4	Análisis psicométrico.....	56
3.6	ANÁLISIS DE FIABILIDAD DEL INVENTARIO SISCO DE ESTRÉS EN PANDEMIA ISEP .....	57
3.7	ANÁLISIS DE FIABILIDAD DE CRONBACH DEL INVENTARIO DE INTELIGENCIA EMOCIONAL TMMS – 24.....	58
3.8	VALIDACIÓN DE CONSTRUCTO DE LOS INSTRUMENTOS: .....	58
3.9	PROCEDIMIENTO .....	58
3.10	CONDICIONES BIOÉTICAS.....	59
3.10.1	<i>Consentimiento de los sujetos de la muestra</i> .....	60
3.10.2	<i>Información</i> .....	60
3.10.3	<i>Anonimato</i> . ....	60
3.10.4	<i>Limitaciones</i> . ....	60

3.10.5	<i>Ambiente</i> .....	61
3.10.6	<i>Tiempo</i> .....	61
<b>CAPITULO IV</b> .....		<b>62</b>
<b>PRESENTACIÓN DE RESULTADOS</b> .....		<b>62</b>
4.1	DESCRIPCIÓN DE LA MUESTRA.....	62
4.1.1	<i>Genero de los Estudiantes</i> .....	62
4.1.2	<i>Edad de los Estudiantes</i> .....	63
4.1.3	<i>Año de Gestión de los Estudiantes</i> .....	64
4.2	RESULTADOS DEL INVENTARIO DE INTELIGENCIA EMOCIONAL TMMS – 24 DIVIDIDO POR DIMENSIONES.....	65
4.2.1	<i>Dimensión de Atención Emocional</i> .....	65
4.2.2	<i>Dimensión de Claridad Emocional</i> .....	66
4.2.3	<i>Dimensión de Reparación Emocional</i> .....	67
4.5	RESULTADOS DEL INVENTARIO SISCO DE ESTRÉS EN PANDEMIA DIVIDIDO POR DIMENSIONES.....	73
4.5.1	<i>Dimensión de Estresores</i> .....	73
4.5.2	<i>Dimensión de Síntomas</i> .....	74
4.5.3	<i>Dimensión de Estrategias de Afrontamiento</i> .....	75
4.6	RESULTADOS DEL INVENTARIO SISCO DE ESTRÉS EN PANDEMIA POR GENERO.....	76
4.6.1	<i>Resultados del Inventario SISCO de Estrés en Pandemia en Mujeres</i> .....	77
4.6.2	<i>Resultados del Inventario SISCO de Estrés en Pandemia en Hombres</i> .....	78
4.7	RESULTADOS GENERALES DE INVENTARIO SISCO DE ESTRÉS EN PANDEMIA.....	79
4.8	ANÁLISIS DE CORRELACIÓN ENTRE INTELIGENCIA EMOCIONAL Y ESTRÉS EN CONTEXTO DE LA PANDEMIA.....	81
4.8.1	<i>Resultados correlación entre inteligencia emocional y estrés en contexto de la pandemia</i> .....	82

<b>CAPITULO V .....</b>	<b>84</b>
<b>CONCLUSIONES .....</b>	<b>84</b>
<b>RECOMENDACIONES .....</b>	<b>88</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA.....</b>	<b>90</b>



## TABLAS

TABLA 1.....	25
TABLA 2.....	27
TABLA 3. <i>POSIBLES AFECCIONES RELACIONADAS CON EL COVID-19</i> .....	45
TABLA 4.....	57
TABLA 5.....	58
TABLA 6. <i>GENERO DE LOS ESTUDIANTES</i> .....	62
TABLA 7. <i>EDAD DE LOS ESTUDIANTES</i> .....	63
TABLA 8. <i>ATENCIÓN EMOCIONAL</i> .....	65
TABLA 9. <i>CLARIDAD EMOCIONAL</i> .....	66
TABLA 10. <i>REPARACIÓN EMOCIONAL</i> .....	67
TABLA 11. <i>INTELIGENCIA EMOCIONAL EN MUJERES</i> .....	69
TABLA 12. <i>INTELIGENCIA EMOCIONAL EN HOMBRES</i> .....	70
TABLA 13. <i>INTELIGENCIA EMOCIONAL</i> .....	71
TABLA 14. <i>ESTRESORES</i> .....	73
TABLA 15. <i>SÍNTOMAS</i> .....	74
TABLA 16. <i>ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO</i> .....	75
TABLA 17. <i>ESTRÉS EN MUJERES</i> .....	77
TABLA 18. <i>ESTRÉS EN HOMBRES</i> .....	78
TABLA 19. <i>ESTRÉS EN CONTEXTO DE PANDEMIA</i> .....	79
TABLA 20. <i>GRADO DE CORRELACIÓN – SNAKK OM MOBBING (2009)</i> .....	81
TABLA 21.....	82

**GRÁFICOS**

<b>GRAFICO 1.</b>	<i>GÉNERO DE LA MUESTRA</i> .....	<b>62</b>
<b>GRAFICO 2.</b>	<i>EDAD DE LOS PARTICIPANTES</i> .....	<b>63</b>
<b>GRAFICO 3.</b>	<i>GRADO DE INSTRUCCIÓN</i> .....	<b>64</b>
<b>GRAFICO 4.</b>	<i>ATENCIÓN EMOCIONAL</i> .....	<b>65</b>
<b>GRAFICO 5.</b>	<i>CLARIDAD EMOCIONAL</i> .....	<b>66</b>
<b>GRAFICO 6.</b>	<i>REPARACIÓN EMOCIONAL</i> .....	<b>67</b>
<b>GRAFICO 7.</b>	<i>INTELIGENCIA EMOCIONAL EN MUJERES</i> .....	<b>69</b>
<b>GRAFICO 8.</b>	<i>INTELIGENCIA EMOCIONAL EN HOMBRES</i> .....	<b>70</b>
<b>GRAFICO 9.</b>	<i>INTELIGENCIA EMOCIONAL</i> .....	<b>71</b>
<b>GRAFICO 10.</b>	<i>ESTRESORES</i> .....	<b>73</b>
<b>GRAFICO 11.</b>	<i>SÍNTOMAS</i> .....	<b>74</b>
<b>GRAFICO 12.</b>	<i>ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO</i> .....	<b>75</b>
<b>GRAFICO 13.</b>	<i>ESTRÉS EN MUJERES</i> .....	<b>77</b>
<b>GRAFICO 14.</b>	<i>ESTRÉS EN HOMBRES</i> .....	<b>78</b>
<b>GRAFICO 15.</b>	<i>ESTRÉS EN CONTEXTO DE PANDEMIA</i> .....	<b>79</b>

## INTRODUCCIÓN

El estrés es un tema de creciente importancia debido a sus efectos dañinos en aquellos que lo experimentan, provocado por diversas situaciones sociales, laborales, familiares y personales. En el contexto de la pandemia COVID-19, existe una falta de datos y estudios confiables que muestren cómo las personas responden ante esta crisis en su vida cotidiana.

Algunos estudios afirman que el estrés es perjudicial, ya que afecta negativamente la salud física y mental. Otros sostienen que el estrés en sí mismo no es dañino, sino que simplemente es una respuesta orgánica y mental a estímulos del entorno externo o interno, activando mecanismos psicofisiológicos para hacerle frente. Sin embargo, se vuelve perjudicial cuando es intenso, frecuente o cuando la respuesta del individuo no logra producir satisfacción o alivio.

El objetivo de esta investigación es identificar los posibles efectos de la pandemia en relación al estrés. Para ello, se seleccionó una muestra de estudiantes universitarios de la carrera de Psicología de la Universidad Mayor de San Andrés, en un contexto global de confinamiento para controlar la propagación del COVID-19. Es importante tener en cuenta que las estadísticas diarias del virus solo reflejan la mortalidad de la población, sin abordar otras condiciones, como el estrés.

Por otro lado, la Inteligencia Emocional se define como la capacidad de percibir, expresar, comprender y gestionar las emociones. Resulta eficaz en situaciones de estrés, marcando la diferencia en las reacciones de las personas. La falta de inteligencia emocional puede generar respuestas impulsivas sin tomar el tiempo necesario para

evaluar los pros y los contras de afrontar situaciones, o dificultades para funcionar socialmente.

Se ha demostrado que los seres humanos tienen la capacidad de adaptarse a un nuevo estilo de vida, pero en ocasiones esta adaptación se ve obstaculizada por situaciones estresantes, como las vividas durante el confinamiento debido a la pandemia. Por esta razón, surge el interés por la presente investigación, con el propósito de descubrir la dinámica que existe entre la Inteligencia Emocional y los niveles de estrés durante esta crisis.

La presente investigación sobre la relación entre el estrés y la inteligencia emocional en el contexto de la pandemia COVID-19 tiene importantes implicaciones teóricas y prácticas. Desde una perspectiva teórica, se busca contribuir al cuerpo existente de conocimiento en el campo de la psicología al examinar cómo la inteligencia emocional puede influir en los niveles de estrés durante una crisis global. Se espera que los hallazgos de esta investigación brinden una mayor comprensión sobre las interacciones complejas entre la inteligencia emocional y el estrés, enriqueciendo así los modelos teóricos existentes en este ámbito.

Además de las implicaciones teóricas, esta investigación también tiene importantes implicaciones prácticas. Al comprender mejor la relación entre la inteligencia emocional y el estrés durante la pandemia, se podrían desarrollar intervenciones y programas de apoyo psicológico más efectivos para los estudiantes universitarios de Psicología y otras personas que enfrentan situaciones de estrés similares. Estos hallazgos podrían informar el diseño de estrategias de manejo del estrés y desarrollo de habilidades emocionales, lo

cual sería de gran relevancia tanto para los profesionales de la salud mental como para los responsables de la toma de decisiones en el ámbito educativo y social.

En resumen, esta investigación busca no solo ampliar el conocimiento teórico sobre la relación entre el estrés y la inteligencia emocional, sino también proporcionar información práctica que pueda contribuir a mejorar el bienestar y la calidad de vida de los estudiantes universitarios y otros individuos afectados por situaciones estresantes durante la pandemia y en futuros eventos similares.

La tesis se estructura en los siguientes capítulos:

- Capítulo I: Problema y objetivos de la investigación, dividido en el área problema, problema de investigación, objetivos, hipótesis y justificación.
- Capítulo II: Marco teórico.
- Capítulo III: Metodología, que incluye el tipo y diseño de investigación, variables, población y muestra, así como los instrumentos de investigación y procedimientos.
- Capítulo IV: Presentación de los resultados.
- Capítulo V: Conclusiones y recomendaciones.
- Bibliografía y anexos.

## **Capítulo I**

### **PROBLEMAS Y OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN**

#### **1.1 ÁREA PROBLEMÁTICA**

El 11 de marzo de 2020, la Organización Mundial de la Salud (OMS) caracterizó a COVID-19 como pandemia, declarando emergencia de salud pública de preocupación internacional. La caracterización de pandemia significa que la epidemia se ha extendido por varios países, continentes o todo el mundo, y que afecta a un gran número de personas.

En Bolivia, el 10 de marzo de 2020, las autoridades bolivianas comunicaron la detección del primer caso confirmado de coronavirus en la ciudad de Oruro. Se trataba de una ciudadana boliviana de 65 años de edad (El Deber, 2020). A raíz de esto, el gobierno de Bolivia declaró cuarentena total el 21 de marzo y comenzó a regir desde el domingo 22 de marzo.

La pandemia del COVID-19 ha generado repercusiones significativas a nivel mundial, afectando la vida cotidiana de las personas en diversas dimensiones. En este contexto, es relevante investigar cómo la pandemia ha influido en el nivel de estrés y la inteligencia emocional de los estudiantes universitarios de la carrera de Psicología en la Universidad Mayor de San Andrés.

El área problemática de esta investigación radica en comprender los posibles efectos que la pandemia ha tenido en el nivel de estrés e inteligencia emocional de los estudiantes universitarios. La situación de confinamiento, la incertidumbre sobre la salud y el futuro, así como los cambios en la dinámica académica y social, plantean desafíos emocionales significativos para los estudiantes universitarios.

La pandemia del COVID-19 ha tenido un impacto significativo en la salud mental y emocional de las personas en todo el mundo. Los estudiantes universitarios, en particular, se enfrentan a desafíos emocionales únicos debido a los cambios en la dinámica académica y social, así como a la incertidumbre sobre su futuro. Por lo tanto, es importante investigar cómo la pandemia ha afectado el nivel de estrés y la inteligencia emocional de los estudiantes universitarios, ya que esto puede tener implicaciones importantes para su bienestar y éxito académico. Además, los resultados de esta investigación pueden proporcionar información valiosa para desarrollar intervenciones y programas de apoyo para los estudiantes universitarios durante y después de la pandemia.

El objetivo general de este estudio es determinar el grado de correlación entre el nivel de estrés y la inteligencia emocional en los estudiantes universitarios durante la pandemia. A través de objetivos específicos, se busca explorar y comprender la relación entre estas dos variables en el contexto de la pandemia.

Varios estudios han demostrado que la pandemia del COVID-19 ha tenido un impacto significativo en la salud mental y emocional de los estudiantes universitarios. Por ejemplo, un estudio realizado por la UNAM encontró que el estrés académico asociado a la pandemia se está incrementando, con una disminución de la motivación y del rendimiento académico y un aumento de la ansiedad y dificultades familiares en estudiantes universitarios (Dirección General de Evaluación Institucional, 2021). Otro estudio publicado en el National Center for Biotechnology Information señala que los estudiantes de educación superior son una población vulnerable a los trastornos mentales, más aún durante la pandemia por COVID-19 (González-Sanguino et al.,

2021). Además, UNICEF ha publicado recomendaciones para ayudar a los profesores a cuidar la salud mental de sus alumnos durante la pandemia (UNICEF, s.f.). Estos estudios demuestran la importancia de investigar cómo la pandemia ha influido en el nivel de estrés y la inteligencia emocional de los estudiantes universitarios.

La metodología de investigación se basará en un enfoque correlacional, permitiendo analizar sistemáticamente las características y posible relación entre las variables. La muestra estará conformada por 176 estudiantes universitarios del último año académico.

## **1.2 PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

La pandemia del COVID-19 ha tenido un impacto significativo en la vida cotidiana de las personas en todo el mundo, afectando diversas dimensiones de su bienestar. En este contexto, surge la necesidad de investigar cómo la pandemia ha influido en el nivel de estrés y la inteligencia emocional de los estudiantes universitarios de la carrera de Psicología en la Universidad Mayor de San Andrés.

Este problema es relevante y necesario de abordar, ya que puede tener implicaciones importantes para el bienestar y éxito académico de los estudiantes universitarios durante y después de la pandemia. Además, los resultados de esta investigación pueden proporcionar información valiosa para desarrollar intervenciones y programas de apoyo para los estudiantes universitarios.

### **1.2.1 Pregunta General:**

¿Cuál es la relación entre el nivel de inteligencia emocional y el nivel de estrés y de los estudiantes de la carrera de Psicología en la Universidad Mayor de San Andrés en contexto de pandemia?



### **1.2.2 Preguntas Específicas:**

¿Cuál es el nivel de inteligencia emocional que presentan los estudiantes de la carrera de Psicología en contexto de pandemia en la Universidad Mayor de San Andrés?

¿Cuál es el nivel de estrés en los estudiantes de la carrera de Psicología en contexto de pandemia de la Universidad Mayor de San Andrés?

¿Existe una relación entre las dimensiones de inteligencia emocional y estrés en contexto de pandemia en los estudiantes de la carrera de Psicología de la Universidad Mayor de San Andrés?

## **1.3 OBJETIVOS**

### **1.3.1 Objetivo general**

Determinar el grado de correlación entre el nivel de inteligencia emocional y el nivel de estrés en los estudiantes de la carrera de Psicología en contexto de pandemia en la Universidad Mayor de San Andrés.

### **1.3.2 Objetivos específicos**

- Identificar el nivel de Inteligencia Emocional que presentan los estudiantes de la carrera de Psicología en contexto de pandemia en la Universidad Mayor de San Andrés.
- Medir el nivel de estrés en los estudiantes de la carrera de Psicología en contexto de pandemia de la Universidad Mayor de San Andrés.
- Analizar la relación entre las dimensiones de inteligencia emocional y estrés en contexto de pandemia en los estudiantes de la carrera de Psicología de la Universidad Mayor de San Andrés.

## **1.4 HIPÓTESIS**

Hipótesis de Investigación: Existe una correlación significativa entre el nivel de estrés y la inteligencia emocional de los estudiantes de la carrera de Psicología en la Universidad Mayor de San Andrés durante la pandemia del COVID-19.

Hipótesis nula: No existe una correlación significativa entre el nivel de estrés y la inteligencia emocional de los estudiantes de la carrera de Psicología en la Universidad Mayor de San Andrés durante la pandemia del COVID-19.

## **1.5 JUSTIFICACIÓN**

Se realiza esta investigación para aportar en el conocimiento de la relación entre las variables mencionadas, particularmente dentro del contexto que se vive en la pandemia del COVID-19; Debido a que el contexto de la pandemia sigue siendo algo presente en la vida de la población boliviana a diferencia del confinamiento que en los últimos meses se ha flexibilizado; esta investigación tomara como principal contexto social el tema de la pandemia producida por el COVID-19.

La pandemia del COVID-19 ha tenido un impacto significativo en la salud mental y emocional de las personas en todo el mundo. En este contexto, es conveniente y relevante investigar cómo la pandemia ha influido en el nivel de estrés y la inteligencia emocional de los estudiantes universitarios en Bolivia. Los resultados de esta investigación pueden tener implicaciones prácticas importantes para desarrollar programas y estrategias para apoyar a los estudiantes universitarios durante y después de la pandemia. Además, esta investigación puede contribuir al conocimiento teórico sobre el impacto del COVID-19 en la salud mental y emocional, así como proporcionar

información valiosa sobre cómo se pueden medir y analizar estas variables en un contexto de pandemia.

Gestionar las emociones de manera personal o grupal (social) genera mayor tolerancia hacia el estrés, la paralización de la actividad económica, el cierre de centros educativos y el confinamiento de toda la población durante semanas ha supuesto una situación extraordinaria y con múltiples estímulos generadores de estrés es por ello la importancia de gestionar las emociones e investigar los factores múltiples que generan este tipo de pandemias.

Brooks, (2020) citado en (Lasa, y otros, 2020), declara que las condiciones que acompañan a una pandemia incluyen distintas fuentes de estrés para las personas. Los estudios sobre situaciones de estrés y emergencias permiten resumir las principales variables implicadas en el impacto psicológico como las siguientes: el miedo a la infección por virus y enfermedades, la manifestación de sentimientos de frustración y aburrimiento, no poder cubrir las necesidades básicas y no disponer de información y pautas de actuación claras.

Por el momento, se cuenta con escasas evidencias sobre el impacto psicológico del COVID-19 en Bolivia, con unos pocos estudios publicados, principalmente en china es por eso que esta investigación busca reconocer aquellos factores psicológicos específicos que repercuten en la población boliviana.

Wang, (2020) citado en (Lasa, y otros, 2020) nos indica que se hizo una encuesta a 1.210 personas en la que el 53% valoraba el impacto psicológico de la situación como moderado-grave, el 16% refería síntomas depresivos entre moderados o graves, el 28% síntomas de ansiedad moderados o graves y el 8% niveles de estrés moderados o graves.

Para la mayoría la principal preocupación (75%) fue que sus familiares se contagiaron de coronavirus (p.6).

En situaciones atípicas que se experimenta ante la pandemia del COVID-19, es necesario conocer, entender y gestionar las emociones, adquiere un papel clave para sobrellevar con sensatez los días de cuarentena, aprender a saber cómo actuar ante la incertidumbre para no dejarse llevar por noticias falsas o el pánico que pueden llegar a ser perjudiciales en tanto estas generen altos niveles de estrés y dificulte el control de las emociones.

Las personas emocionalmente inteligentes no sólo serán más hábiles para percibir, comprender y manejar sus propias emociones, sino también serán más capaces de extrapolar sus habilidades de percepción, comprensión y manejo a las emociones de los demás (Extremera Pacheco & Fernández Berrocal, 2004).

Para poder comprender mejor aún la importancia de la inteligencia emocional en el desarrollo del hombre, es necesario definir qué son las aptitudes emocionales, y Goleman (1999) las define de la siguiente manera: “Una aptitud emocional es una capacidad aprendida, basada en la inteligencia emocional, que origina un desempeño laboral sobresaliente” (p.43). La aptitud emocional muestra qué proporción del potencial existente ha sido traducido a las facultades que se aplican en la vida diaria.

Los estudiantes están bajo presión y expuestos constantemente a situaciones de estrés. La relevancia social será aportar al conocimiento y de ahí se pueden realizar programas que ayuden a los estudiantes de la UMSA en el afrontamiento del estrés que se vive en tiempos de pandemia y así mejorar su calidad de vida.

## Capítulo II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1 ANTECEDENTES INTERNACIONALES

Torres, I. (2021) en su tesis para optar al Título Profesional de Licenciada en Psicología, titulada "Influencia de la Inteligencia Emocional sobre el Estrés Académico en Estudiantes de Universidades Privadas de Lima en Tiempos de Pandemia", señaló que el objetivo de su investigación fue analizar la influencia de las dimensiones de la inteligencia emocional (IE) sobre el estrés académico (EA) con un diseño predictivo transversal. La muestra consistió en 197 estudiantes (77.2% mujeres) con edades comprendidas entre 18 y 34 años. Se utilizaron los inventarios Breve de Inteligencia Emocional para Mayores (EQ-I-M20) y Estrés Académico (SISCO). Se llevó a cabo un análisis de regresión múltiple para evaluar el estrés académico en relación con las dimensiones de la inteligencia emocional. Los resultados revelaron una influencia baja de algunas dimensiones de la IE en los factores estresantes (manejo de estrés, adaptabilidad) y en el afrontamiento (intrapersonal e interpersonal), así como una influencia moderada en los síntomas (estado de ánimo y manejo del estrés). Se concluyó que las dimensiones intrapersonal e interpersonal tienen una influencia positiva en la dimensión de afrontamiento, lo que sugiere que los individuos presentan una capacidad adecuada para afrontar situaciones estresantes cuando comienzan a experimentar emociones desagradables.

Bach (2021) en su tesis para la obtención del Título Profesional de Psicología, titulada "Afrontamiento al Estrés y Asertividad en Docentes de Instituciones Educativas Estatales del Nivel Secundaria, Huancayo – 2020", mencionó que el estrés se ha

convertido en un problema grave y preocupante debido a los cambios ocurridos a nivel mundial a causa de la COVID-19. Por lo tanto, investigar cómo las personas afrontan el estrés y su influencia en la asertividad, especialmente en el ámbito educativo actual, se vuelve de suma importancia. El objetivo principal planteado fue determinar la relación entre el afrontamiento al estrés y la asertividad en docentes de instituciones educativas estatales de nivel secundaria. Se llevó a cabo una investigación no experimental correlacional, de nivel relacional, con un diseño no experimental y una muestra de 180 docentes evaluados de forma virtual mediante un cuestionario de modos de afrontamiento al estrés. Los resultados mostraron que el estilo enfocado en las emociones fue el más utilizado por los docentes para afrontar el estrés, y en cuanto a la asertividad, predominó la dimensión de asertividad.

García C. (2018) en su tesis "Habilidades de la Inteligencia Emocional, Indicadores de Satisfacción en el Trabajo y Estrés Laboral en los Funcionarios de la Unidad de Sistemas de Trámites del Gobierno Autónomo Municipal de la Ciudad de La Paz" centró la temática de su investigación en el estrés laboral y su relación con la funcionalidad en el trabajo, específicamente en la alcaldía. La muestra consistió en la unidad del sistema de trámites de la alcaldía de La Paz. La metodología utilizada fue de tipo descriptivo correlacional para examinar la relación entre el estrés laboral y la funcionalidad familiar.

Esta investigación tuvo un enfoque no experimental, de diseño transeccional o transversal. Se concluyó que los funcionarios públicos presentan niveles de estrés intermedios y altos, con la presencia de signos y síntomas significativos en relación a parámetros organizacionales, estructura de la institución, tecnología y la influencia en su trabajo. Además, se observó una capacidad menor de inteligencia emocional, lo que

también implicó un menor afrontamiento y una menor satisfacción en el trabajo asociada a un mal manejo del estrés.

## **2.2 LA INTELIGENCIA**

Por mucho tiempo, el término de inteligencia se utilizaba para denotar únicamente la habilidad cognitiva para aprender y razonar. Aunque existen diferentes tipos de inteligencia, en términos generales este concepto implica la reunión de información, y el aprendizaje y el razonamiento sobre esta información; es decir, la habilidad mental asociada con las operaciones cognitivas. La psicología ha sido la disciplina encargada de definir y establecer las estrategias de medición de la inteligencia. De acuerdo con esta aproximación, las habilidades cognitivas son identificadas desde el modelo psicométrico.

La palabra inteligencia proviene del latín (*intellegere*), término compuesto de *inter* “entre” y *legere* “leer, escoger”, por lo que, etimológicamente, inteligente es quien sabe escoger, la inteligencia permite elegir las mejores opciones para resolver una cuestión.

Se entiende también como la capacidad de pensar, entender, asimilar, elaborar información y los investigadores clásicos consideraban la inteligencia como una estructura, por lo que su preocupación se centraba en la definición de sus componentes.

En los años 1920, el factor general “g” de habilidad intelectual, elaborado por Spearman (1904), fue considerado un modo de medir la estructura de la inteligencia. Los instrumentos de esa época buscaban obtener un índice promedio o CI (coeficiente intelectual) que reflejara el factor “g” de las personas. Sin embargo, con el paso del tiempo, se fueron desarrollaron diferentes modelos de inteligencia que incluían

habilidades múltiples, así como baterías diferenciales de medición. Estas propuestas reflejan la preferencia por considerar el constructo de inteligencia desde perspectivas más amplias, que pretenden demostrar la existencia de múltiples inteligencias. Entre las primeras propuestas se encuentran: el modelo de Thorndike (1920), el primero que hizo la distinción entre tipos de inteligencia; el trabajo de Thurstone (1938), que fue decisivo en el cambio de paradigma de “una” a “muchas” habilidades intelectuales independientes y creó una serie de instrumentos de evaluación de inteligencia; y el modelo de Wechsler utilizarla para resolver problemas. (Galperin, 1979)

Por otro lado, los modelos cuyo objetivo ha sido distinguir entre tipos de inteligencias han ampliado el campo de investigación, al dejar de lado el marco psicométrico y explorar los indicadores personales y ambientales posiblemente involucrados.

Entre los principales modelos de este tipo resaltan las propuestas de Gardner (1993, 1999) y Sternberg (2000). Gardner (1993, 1999) sugiere una diversidad de inteligencias: las inteligencias múltiples. Este autor conceptualizó la inteligencia como un potencial biopsicológico que reúne información que puede ser activada en un contexto cultural específico. El aporte de Sternberg (1996, 2000) al estudio de la inteligencia amplió, significativamente, la visión tradicional que se tenía sobre ella al destacar la importancia del contexto sociocultural y distinguir varios tipos de inteligencias: la inteligencia práctica (cotidiana y social), la creativa y la analítica (emocional y cognitiva). (Gabel, 2005).



De este modo, a través de la evolución de los conceptos, la emoción y la inteligencia han presentado una gama de propuestas y perspectivas que incluyen los contextos ambientales, situacionales, culturales y personales.

### **2.3 INTELIGENCIA EMOCIONAL**

Según Vivas, Gallego y González (2007), el concepto de inteligencia emocional es probablemente una de las grandes revelaciones de la psicología del siglo XX, en lo que respecta a los nuevos elementos que aporta para comprender la inteligencia humana. Estos nuevos conocimientos permiten tener una visión más realista y válida de los factores que contribuyen a la eficacia y adaptación personal, ayudando a obtener una perspectiva más equilibrada del papel que desempeñan la cognición y la emoción en la vida de las personas. El campo de investigación en inteligencia emocional ha experimentado un notable crecimiento, lo cual indica que este concepto está en constante expansión.

Una persona que no maneje adecuadamente sus emociones puede enfrentar desafíos y experimentar dificultades en situaciones que generen tensión. Por lo tanto, resulta esencial destacar la importancia de desarrollar habilidades para el manejo emocional en el entorno organizacional. De acuerdo con Avellaneda (2019), "las empresas deben estar mejor preparadas en lo que respecta a la inteligencia emocional de sus colaboradores para prevenir conflictos laborales que no aportan valor a la empresa" (p. 11).

Es importante que la sociedad en general reconozca la importancia de saber controlar los impulsos y gestionar las emociones de manera más efectiva, especialmente en la situación actual que estamos viviendo. El confinamiento ha alterado las emociones

de numerosas personas, llegando a afectar su salud mental. La información que se difunde en los medios de comunicación conlleva ciertos riesgos para todos, por lo tanto, es necesario investigar y conocer mejor los accesos y recursos ofrecidos a la población.

La inteligencia emocional puede contribuir a la automotivación de cada persona, fomentando la capacidad para controlar los propios impulsos y frustraciones, y desarrollando habilidades como la empatía, la resolución de conflictos y el reconocimiento de las propias emociones y las de los demás. Según Avellaneda (2019), la inteligencia emocional permite conocer y manejar los propios sentimientos, interpretar y enfrentar los sentimientos de los demás, experimentar satisfacción y ser efectivos en la vida (p. 21).

### **2.3.1 ORÍGENES DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL**

En la antigua Grecia, se estudiaron las emociones. Según Martin y Boeck (2002), el cosmólogo Empédocles formuló la teoría de los cuatro tipos de temperamento alrededor del 450 a.C. Empédocles creía que el cuerpo humano, al igual que todas las formas terrenales, se componía de cuatro elementos: fuego, tierra, aire y agua. Relacionó estos cuatro elementos con los cuatro humores corporales: la bilis roja y la negra, la sangre y las mucosidades.

Con esto, Empédocles sentó las bases para una psicología determinada en gran medida por los humores corporales. Según él y su teoría, la excesiva expansión de uno de estos humores en el cuerpo se consideraba la causa de ciertos estados anímicos y predisposiciones del carácter. Aún en la actualidad se utilizan los conceptos de colérico, melancólico, sanguíneo y flemático para describir diferentes tipos de personalidad. La psicología del Renacimiento, encabezada por Robert Burton con su obra "Anatomy of

Melancholy", amplió y perfeccionó esta sistematización. Burton y sus contemporáneos postularon que la composición de los humores corporales, y por ende el equilibrio anímico del ser humano, era sensible a influencias externas como la alimentación, la edad y las pasiones.

Otro aporte importante a la psicología de las emociones fue la publicación de Charles Darwin, "La expresión de las emociones en el hombre y en los animales" (1872), citado por Martin y Boeck (2002). Darwin intentaba demostrar la existencia de un esquema de comportamiento congénito para las emociones más importantes, como la alegría, la tristeza, la indignación o el miedo. Observó que determinadas emociones desencadenan reacciones mímicas, anímicas y psicológicas similares en todas las personas. Por ejemplo, en la mayoría de los seres humanos, la temperatura de la piel desciende cuando están tristes o deprimidos, mientras que la ira y la agresividad se acompañan de oleadas de calor. De esta manera, Darwin estableció una relación entre las experiencias emocionales y los componentes biológicos.

En el año 1920, Edward Thorndike, psicólogo social citado por Trujillo y Rivas (2005), definió la inteligencia emocional como "la habilidad para comprender y dirigir a hombres, mujeres, jóvenes y niñas, y actuar sabiamente en las relaciones humanas"(p.5).

David McClelland, citado por Montaña (2002), profesor de psicología en la Universidad de Harvard, comenzó en los años 60 a estudiar qué determina el éxito profesional. Su objetivo era descubrir qué competencias o características personales ponen en juego las personas con un desempeño superior, lo cual se relaciona con la inteligencia emocional.

Según Catret (2001), en 1983 Howard Gardner trabajó sobre las inteligencias múltiples, y luego, en 1990, los psicólogos Peter Salovey y John Mayer profundizaron en las teorías sobre la inteligencia emocional.

En la década de los noventa, surge Goleman, quien construyó su proposición de inteligencia emocional basándose en los hallazgos científicos de David McClelland, Howard Gardner y Joseph LeDoux, e incorporando las contribuciones de muchos otros científicos como Peter Salovey y Mihalyi Csikzentmihalyi. Goleman encontró una conexión entre líneas de investigación que no se habían relacionado previamente, revelando las implicaciones prácticas tanto para las personas como para la comunidad empresarial, y transmitió el mensaje con un lenguaje sencillo y universal.

### **2.3.2 DEFINICIÓN DE INTELIGENCIA EMOCIONAL**

De acuerdo a Goleman (1997), la inteligencia emocional se refiere a habilidades como la motivación y la persistencia frente a las decepciones, el control de los impulsos y la demora de la gratificación, la regulación del estado de ánimo y la prevención de que los trastornos afecten la capacidad de pensamiento, así como la demostración de empatía y la presencia de esperanza (p. 54).

Según Goleman (2001), las personas emocionalmente desarrolladas son aquellas que pueden gestionar adecuadamente sus emociones y también interpretar y relacionarse eficazmente con las emociones de los demás. Estas personas disfrutan de una ventaja en todas las áreas de la vida. Suelen sentirse más satisfechas, son más eficaces y tienen un mejor dominio de los hábitos mentales que influyen en la productividad. Por el contrario, aquellos que no pueden controlar su vida emocional se enfrentan a luchas

internas constantes que socavan su capacidad de trabajo y les impiden pensar con claridad.

La inteligencia emocional se refiere a la capacidad de identificar, comprender y manejar las emociones en uno mismo y en los demás. Es la base de la competencia emocional, que se entiende como una habilidad adquirida que se puede desarrollar a través del modelamiento y la educación.

Fernández Berrocal y Ramos (2002), citados por Vivas y González (2007), proporcionan una definición general y breve de la inteligencia emocional como "la capacidad para reconocer, comprender y regular nuestras propias emociones y las de los demás". Desde esta perspectiva, la inteligencia emocional implica tres procesos: percibir, que implica el reconocimiento consciente de las emociones y la capacidad de etiquetarlas verbalmente; comprender, que implica integrar las emociones en el pensamiento y considerar la complejidad de los cambios emocionales; y regular, que implica dirigir y gestionar eficazmente las emociones tanto positivas como negativas (p.14).

Según Goleman (1997), la inteligencia emocional se refleja en la forma en que las personas interactúan con el mundo. Las personas emocionalmente inteligentes tienen en cuenta sus propios sentimientos y los de los demás. Poseen habilidades relacionadas con el control de los impulsos, la autoconciencia, la valoración adecuada de uno mismo, la adaptabilidad, la motivación, el entusiasmo, la perseverancia, la empatía y la agilidad mental. Estos rasgos de carácter, como la autodisciplina, la compasión y el altruismo, son fundamentales para una adaptación adecuada y creativa.

De acuerdo con lo planteado por Goleman (1996, 1999, 2001), citado por Vivas y González (2007), la inteligencia emocional consta de un componente intrapersonal y un componente interpersonal. El componente intrapersonal comprende las capacidades de identificar, comprender y controlar las propias emociones, que se manifiestan en la autoconciencia y el autocontrol. El componente interpersonal implica la capacidad de identificar y comprender las emociones de otras personas, lo que se conoce en psicología como empatía, y la capacidad de relacionarse socialmente de manera positiva, es decir, poseer habilidades sociales.

Mayer y Salovey (1997), citados por Ramos, Enríquez y Recondo (2012), definen la inteligencia emocional como "un conjunto de habilidades que explican las diferencias individuales en la percepción y comprensión de las emociones. Más formalmente, es la habilidad para percibir, valorar y expresar emociones con precisión; la habilidad para acceder y generar sentimientos que faciliten el pensamiento para comprender y razonar emocionalmente; y, finalmente, la habilidad para regular tanto las emociones propias como las de los demás" (p. 35). Además, Bar-On (1997), citado por Ramos, Enríquez y Recondo (2012), define la inteligencia emocional como un conjunto de capacidades no cognitivas, competencias y habilidades que influyen en nuestra capacidad para afrontar con éxito las presiones y demandas del entorno (p. 45).

### **2.3.3 MODELOS DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL**

De acuerdo a Ramos, Enríquez y Recondo (2012) existen varios modelos que se han desarrollado a partir de diversos autores, los cuales se describen a continuación:

### **2.3.3.1 Modelo de rasgos**

De acuerdo a Mayer, et, al (1999) citado por Ramos, Enríquez y Recondo (2012) este se centra en rasgos de comportamiento estable y variables de personalidad (empatía, asertividad, impulsividad, optimismo), así como en otras muchas variables sin ninguna constatación de su verdadera vinculación con la inteligencia emocional. Por su parte Goleman (1997) citado por Ramos, Enríquez y Recondo (2012), describe una conceptualización más amplia, al considerar la inteligencia emocional como una contribución de atributos relacionados con la personalidad distinta del Cociente Intelectual, la cual suele ir relacionada con competencias ligadas al logro académico y profesional.

### **2.3.3.2 Modelo de habilidades**

Por su parte Goleman (1995) citado por Ramos, Enríquez y Recondo (2012), menciona que la inteligencia emocional es un aspecto relevante que complementa y dota de una serie de habilidades y capacidades necesarias del sujeto, que favorecen y facilitan la consecución de metas en el individuo en su tarea vital, y actúa como buen predictor de la adaptación de una persona al medio. Según los aportes de Salovey et. al (1990) citado por Ramos, Enríquez y Recondo (2012) consideran que las habilidades de inteligencia emocional son:

- 1) Conocer las propias emociones. El principio de Sócrates “conócete a ti mismo” se refiere a esa pieza clave de la Inteligencia Emocional: tener conciencia de las propias emociones; reconocer un sentimiento en el momento en que ocurre. Una incapacidad en ese sentido deja a merced de las emociones incontroladas.

- 2) Manejar las emociones. La habilidad para manejar los propios sentimientos a fin de que se expresen de forma apropiada se fundamenta en la toma de conciencia de las propias emociones. La habilidad para suavizar expresiones de ira, furia, o irritabilidad es fundamental en las relaciones interpersonales.
- 3) Motivarse a sí mismo. Una emoción tiende a impulsar una acción. Por eso, las emociones y la motivación están íntimamente interrelacionadas. Encaminar las emociones, y la motivación consecuente, hacia el logro de objetivos es esencial para prestar atención, automotivarse, manejarse y realizar actividades creativas. El autocontrol emocional conlleva a demorar gratificaciones y dominar la impulsividad, lo cual suele estar presente en el logro de muchos objetivos. Las personas que poseen estas habilidades tienden a ser más productivas y efectivas en las actividades que emprenden.
- 4) Reconocer las emociones de los demás. El don de gentes fundamental es la empatía, la cual se basa en el conocimiento de las propias emociones. La empatía es el fundamento del altruismo. Las personas empáticas sintonizan mejor con las sutiles señales que indican lo que los demás necesitan o desean. Esto las hace apropiadas para las profesiones de ayuda y servicios en sentido amplio (profesores, orientadores, pedagogos, psicólogos, psicopedagogos, médicos, abogados, expertos en ventas)
- 5) Establecer relaciones. Es el arte de establecer buenas relaciones con los demás, en gran medida, la habilidad de manejar emociones. La competencia social y las habilidades que conlleva, son la base del liderazgo, popularidad y eficiencia



interpersonal. Las personas que dominan estas habilidades sociales son capaces de interactuar en forma suave y efectiva con los demás. (p. 38)

#### **2.3.4 NEUROFISIOLOGÍA DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL**

Según Goleman (1997), la obra de LeDoux demostró cómo la arquitectura del cerebro concede una posición privilegiada a la amígdala cerebral como centinela emocional. Su investigación reveló que las señales sensoriales del ojo y el oído viajan primero al tálamo en el cerebro y luego, a través de una única sinapsis, llegan a la amígdala, mientras que una segunda señal del tálamo se dirige a la neocorteza, que es el centro pensante del cerebro. Esta bifurcación permite que la amígdala empiece a responder antes que la neocorteza, que procesa la información a través de distintos niveles de circuitos cerebrales antes de percibir plenamente y, finalmente, iniciar una respuesta más adaptada (Goleman, 1997).

Además, en el contexto de la neurología convencional, los órganos sensoriales como el ojo y el oído transmiten señales al tálamo y, posteriormente, a las áreas de procesamiento sensorial de la neocorteza, donde las señales se integran para formar objetos perceptibles. Estas señales se clasifican con el objetivo de atribuirles significado, permitiendo que el cerebro reconozca la identidad de cada objeto y el significado asociado a su presencia.

La investigación de LeDoux es revolucionaria para la comprensión de la vida emocional, ya que identifica vías nerviosas que evitan la neocorteza y permiten que los sentimientos accedan directamente a través de la amígdala. Entre los sentimientos que

siguen esta ruta directa se encuentran los más primitivos y poderosos, lo cual explica en gran medida el poder de las emociones para prevalecer sobre la racionalidad.

Asimismo, la investigación de LeDoux demuestra que, desde un punto de vista anatómico, el sistema emocional puede actuar de forma independiente a la neocorteza. La amígdala puede almacenar recuerdos y patrones de respuestas que los seres humanos ejecutan, ya que la conexión directa desde el tálamo hasta la amígdala evita por completo la participación de la neocorteza. Esta desviación permite que la amígdala sea un depósito de impresiones y recuerdos de los cuales la persona puede no haber sido consciente. Esto explica por qué, cuando se presenta algo a una persona durante una fracción de segundo, no solo se comprende inconscientemente de qué se trata, sino que también se genera una opinión sobre ello. El inconsciente cognitivo no solo revela la identidad de lo que se percibe, sino también la valoración asociada. Por esta razón, las emociones tienen una mente propia, capaz de sostener puntos de vista con cierta independencia de la mente racional (Goleman, 1997).

### **2.3.5 LA INTELIGENCIA EMOCIONAL FRENTE AL COCIENTE INTELLECTUAL**

Brockert y Braun (1997) mencionan conceptos que definen las diferencias respecto a la Inteligencia emocional y el cociente intelectual, a continuación, se presenta un cuadro para establecer las diferencias:

Tabla 1.

<b>Inteligencia emocional</b>	<b>Cociente Intelectual</b>
- <b>Relacionarse</b>	- Reflexión, meditación
- <b>Hallazgo de nuevas ideas</b>	- Acumulación de datos
- <b>Establecer nuevos significados</b>	- Conocer el significado
- <b>Decidir a partir de intentos y errores</b>	- Decidir según la lógica
- <b>Rapidez e impaciencia</b>	- Tiempo y calma
- <b>Desde lo más profundo del pecho</b>	- Desde la cabeza
- <b>Información maleable</b>	- Datos consistentes
- <b>Globalizador</b>	- Analítico
- <b>Orientado a los sentimientos</b>	- Dirigido desde la razón
<b>Del hemisferio derecho</b>	<b>Del hemisferio izquierdo</b>
- <b>Aquí y ahora</b>	- Si y pero
- <b>Decidir espontáneamente</b>	- Sopesar
- <b>Sentir</b>	- Pensar
- <b>Crear firmemente en las propias decisiones</b>	- Examinar, revisar
- <b>Personas y situaciones</b>	- Palabras y cifras
- <b>Actuar de cara al futuro</b>	- Comprender el pasado
- <b>Lógica psíquica</b>	- Lógica
- <b>Cálido, impreciso</b>	- Frío y definido
- <b>Integrado</b>	- Distanciado
- <b>Orientado a la colectividad</b>	- Egocéntrico
- <b>Vinculado</b>	- Aislado

Fuente: de Brockert y Braun (1997) p. 25

De acuerdo a Brockert y Braun (1997), en el cuadro anterior se hace referencia a los hemisferios derecho e izquierdo, porque los procesos en el cerebro están muy bien diferenciados, las especializaciones respectivas, determinan la conducta y las emociones que expresa el ser humano.

Por su parte Catret (2001), describe que el cociente intelectual resume en una sola cifra el nivel de inteligencia de una persona, en comparación con otras de su mismo grupo de edad.

Las recientes investigaciones hacen énfasis en que el cociente intelectual, aporta solamente un 20% de los factores que determinan el éxito. Los test de inteligencia normales que definen estadísticamente el cociente intelectual, suelen medir la inteligencia lingüística o capacidad para el lenguaje, y la inteligencia lógica o matemática; pero sirven para captar otra variedad rica de inteligencias que en la vida sí aportan productos valorados en distintos ambientes profesionales: deportivos, musicales, artísticos y sociales.

Además, Catret (2001) agrega que la inteligencia emocional implica formar el conocimiento propio y habilidades para percibir los sentimientos de los demás.

Las emociones son protagonistas del mundo interior y de las relaciones sociales. La ausencia de inteligencia emocional genera vacíos irremediables en edades adultas. En la actualidad se espera que la persona sea equilibrada, con estabilidad emocional, que sea tolerante, que sepa entender a los demás, que tenga sensibilidad artística y cultural, que respete a la familia y que sea capaz de organizar su tiempo.

### **2.3.6 HABILIDADES DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL.**

#### **2.3.6.1 CARACTERÍSTICAS DE LA PERSONA QUE POSEE INTELIGENCIA EMOCIONAL.**

Para describir las habilidades que integran la inteligencia emocional, en las personas, se debe partir de los modelos propuestos, por Mayer y Salovey (1997), Bar On

(1997) y Goleman (1995), citados por Ramos, Enríquez y Recondo (2012), p. 35. Estas se describen en el siguiente cuadro:

**Tabla 2.**

<b>Mayer y Salovey (1997)</b>	<b>Bar On (1997)</b>	<b>Goleman (1995)</b>
- <b>Percepción emocional, evaluación y expresión de las emociones</b>	- Habilidades interpersonales - Habilidades intrapersonales - Adaptabilidad	- Conocimiento de las propias emociones - Manejo emocional - Automotivación - Reconocimiento de las emociones en otros
- <b>Asimilación de las emociones en el pensamiento</b>	- Manejo del estrés - Estado de ánimo general	- Manejo de las relaciones interpersonales
- <b>Regulación emocional reflexiva de las emociones</b>		

Fuente: Ramos, Enríquez y Recondo (2012). p. 35

De acuerdo a lo planteado por los autores citados en Ramos, Enríquez y Recondo (2012), los tres concuerdan con la importancia del conocimiento y evaluación de las emociones, el cual ayuda a manejar el estrés de la vida cotidiana, regular el estado de ánimo y de esta manera tener un manejo adecuado de las relaciones interpersonales.

## **2.4 ESTRÉS ACADÉMICO EN LA UNIVERSIDAD.**

El estrés académico se ha definido como la situación de tensión física y emocional vinculada a las exigencias del mundo académico. La mayoría de las investigaciones abordan el estrés de los estudiantes y poco el de los docentes. Respecto a los primeros se han estudiado sus efectos en el rendimiento académico (Fernández, Goncalvez, Chacon-Puignau, Zaragoza, Bagés y De Pablo, 2008), en general, las afectaciones que provoca en la salud física y mental de los estudiantes y docentes.

La percepción del estudiante sobre su capacidad para enfrentar exitosamente las exigencias académicas, pueden generar pensamientos y emociones negativas, afectación física como sueño, dolor de cabeza, ansiedad, desconcentración, desorganización y problemas de adaptación. Se encuentra que hay una relación proporcional entre el autoconcepto académico y la susceptibilidad al estrés.

Fernández de Castro y Luévano (2018), en una reciente investigación con estudiantes mexicanos, encontraron que la fuente más fuerte de estrés académico en los estudiantes está relacionada con las calificaciones, más que con la obtención del conocimiento, por eso es en el periodo de exámenes cuando se registran los índices más altos de inestabilidad emocional y repentinas enfermedades. En menor grado, se encuentran como estresores la habilidad para solucionar problemas, la tolerancia a la frustración o a las exigencias de tiempo y esfuerzo de los docentes y de las asignaturas.

El repentino cambio a la modalidad de educación a distancia, provocó un cierto desamparo que afecta los anteriores niveles de motivación. Otros estudios recientes, en países como los árabes y asiáticos, han identificado como factores protectores la

religiosidad, la familia y el apoyo de los profesores (Pajarianto, Kadir, Galugu, Sari, Februant, 2020).

Los que ya habían cursado más semestres en modalidad presencial, saben que no podrán convivir con sus compañeros varios meses más. Se agrega el temor de no contar con una buena computadora y recursos para pagar el internet y mantenerse conectados para recibir las clases, tema muy presente en las escuelas públicas y en los estudiantes que están en comunidades de difícil acceso, poder reprobado o tener una baja calificación por este hecho es una fuente de estrés. Al respecto, López y Rodríguez (2020) señalan que existe el riesgo de que estudiantes mexicanos puedan ser afectados de manera importante en su trayectoria académica e incluso provocar su deserción (p. 103)

A esto se suma que, según estos estudiantes pertenecen a la generación tecnológica, se ha identificado la carencia de habilidades necesarias para el desarrollo de actividades de aprendizaje de forma virtual, además de autodisciplina que demandan estas modalidades, en un ambiente de estrés, incertidumbre y de restricciones socioeconómicas derivadas de la pandemia.

## **2.5 DEFINICIÓN DE ESTRÉS**

La palabra estrés proviene de la palabra inglés “stress”, que es entendida como tensión o presión, (Lumsden, 1985), utiliza por primera vez la palabra estrés, refiriéndose a las adversidades o dificultades que puede tener una persona dentro de su contexto social. (p.43).

El estrés ha sido considerado un tema de interés en los científicos dado sus efectos en la salud física y mental, además de sus repercusiones en el rendimiento laboral y académico (Naranjo, 2009). A causa de su importancia en la actualidad es necesario

conocer su origen como tal, por ello el surgimiento del estrés, como término, tiene su origen en la física alrededor del siglo XVII, ya que en esa época el inglés Robert Hooke (como es citado en Román y Hernández, 2011) “descubría la energía potencial elástica y la relación existente entre las deformaciones de un cuerpo y la fuerza aplicada sobre este”, por lo que para este autor se concibe al estrés como una relación entre la carga externa ejercida sobre un objeto, causando su deformación, dicho resultado depende de las propiedades estructurales del objeto y las características de la fuerza externa (Zubeidat, 2003).

Hoy en día el término estrés es definido por la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2020), como “el conjunto de reacciones fisiológicas que prepara el organismo para la acción”; siendo el estrés un fenómeno que aqueja a todas las personas y no hace distinción en la clase social, profesión o grado de instrucción, el estudio de este fenómeno es sumamente importante.

Aplicándolo al contexto psicológico, la palabra estrés se ha utilizado en diferentes escenarios y contextos a lo largo de la historia. Se le dan múltiples significaciones, entre ellas las de nerviosismo, tensión, agobio, cansancio, inquietud, etc.; igualmente se utiliza para determinar las diferentes situaciones que generan dichas emociones (Caldera y Pulido, 2007).

El estrés puede definirse como las respuestas que presenta el organismo ante una demanda específica. Dichas respuestas fueron estudiadas por el endocrinólogo canadiense Hans Selye a quien acudían sus pacientes presentando unos síntomas generales similares entre ellos, como agotamiento, fatiga, pérdida del apetito y fiebre, además de los síntomas propios de las enfermedades particulares de cada individuo.



Posteriormente, adelantó experimentos con ratas, a partir de los cuales concluyó que el cuerpo siempre presentaba respuestas ante un estímulo, bien fuera este interno o externo. A este fenómeno lo denominó síndrome del estrés. Así mismo, determinó que los estresores son eventos de tipo ambiental que provocan un ajuste en el organismo y hacen que se manifieste la respuesta fisiológica de estrés (Davis y Palladino, 2008).

Elliot y Eisdorfer (1982), citados por (Barrero, 2000) proponen cuatro categorías de estresores:

- Estresores agudos. Son aquellos eventos o situaciones que tienen corta duración en el tiempo y que por lo general son externos.
- Secuencias estresantes. Estas tienen una duración más prolongada y se asocian a eventos de la vida que se salen de lo cotidiano y se convierten en eventos extraordinarios.
- Estresores intermitentes. Son conjuntos de estresores agudos que se presentan con cierta regularidad o periodicidad y cuya aparición indefectiblemente genera respuestas de estrés en el individuo.
- Estresores crónicos continuos. Estos se pueden definir como las situaciones que se presentan en la vida de los individuos, generando niveles de activación permanentes y que son constantes en la cotidianeidad de la persona

El estrés también se podría definir como un conjunto de respuestas determinadas desde lo neurológico, lo fisiológico, pasando por lo cognitivo y culminando en lo comportamental, obedeciendo a situaciones externas o estímulos internos denominados estresores.

### **2.5.1 Según su manifestación**

Estrés negativo (Distrés): Si las demandas son excesivas e intensas, estas superan la capacidad de resistencia y adaptación del organismo, por lo tanto, se llega a un conjunto de reacciones biológicas en desequilibrio de modo que agota las fuerzas vitales generando demasiada presión, desbordando la adaptación del sujeto, produciendo enfermedades psicosomáticas.

Distrés, es el estrés excesivo que provoca angustia, la cual se refleja en el deterioro y agotamiento del cuerpo, y en consecuencia las respuestas ante una situación estresante son inadecuadas (Neidhardt, Weinstein y Conry, 1989 citado en Naranjo 2009, p.173).

Estrés positivo (Eutrés): El Eustres, es descrito por (Neidhardt, Weinstein y Conry, 1989 citado por Naranjo 2009, p.173), como el estado en cual la persona refleja bienestar mental y física, mediante condiciones físicas optimas y buena salud mental, también funciona como estímulo para realizar alguna prueba o situación en la que tiene temor a fallar.

Siendo que el Estrés puede percibirse como un concepto negativo, la importancia de vivenciar un cierto grado de estrés estimula a las personas a superar límites, logrando saquen lo mejor de sí. De ser así si el individuo confía en responder eficazmente, la probabilidad de alcanzar su meta incrementará, durante el proceso de afrontamiento sus emociones y pensamientos llegan a ser positivos, siendo que se encuentra ante un estrés positivo o eustrés. Por el contrario, cuando el estrés tiene un efecto negativo en la salud mental y física suele denominarse distrés. Los efectos de este estrés malo son la intensa

ansiedad que dificulta la concentración o la memoria, pero si se prolonga el organismo puede presentar problemas y trastornos psicosomáticos (García-Ros y cols, 2012).

### **2.5.2 Según su duración**

**Estrés Agudo:** Estrés de poca duración que generalmente experimentan las personas, el mismo procede en pequeñas dosis, trayendo consigo algunos malestares (Abarca, 2006).

**Estrés Agudo Episódico:** Este tipo de estrés se manifiesta en las personas con exigencias internas propias y provenientes de la sociedad. El individuo se muestra irritado y con algunas muestras de angustia que no pueden controlar (Abarca, 2006).

**Estrés crónico:** Este tipo de estrés es prolongado y se mantiene con el paso de los años, ya que continúa persistiendo con el tiempo ocasionando malestares a nivel general (Abarca, 2006).

Fases del Estrés, Naranjo (2009), menciona que existen 3 fases las cuales son:

- Fase de reacción de alarma, es una fase de corta duración, en la que el cuerpo siente la presencia de un estímulo estresante y se puede apreciar la presencia de reacciones fisiológicas como: sudoración, tensión muscular, taquicardias, aumento de la frecuencia respiratoria, y reacciones psicológicas como: el aumento de la concentración y la atención; en esta fase la persona puede elegir hacerle frente a la situación estresante o huir de esta.
- Fase de resistencia, es cuando el cuerpo no tiene tiempo de recuperarse y sigue reaccionando ante el estímulo estresante.

- Fase de agotamiento: aparecen las alteraciones psicósomáticas, debido a que el incremento del estímulo estresante supera la capacidad de resistencia que puede tener una persona.

Desde un enfoque fisiológico el eustrés es descrito como el aumento de la hormona catecolamina sin aparición del cortisol. Por lo que el cortisol se convertiría en un biomarcador del distrés. (Gutiérrez García, 1999).

En el siguiente cuadro Gutiérrez García (1999) presenta su modelo de distrés-eustrés presente en una persona ante un determinado estímulo.

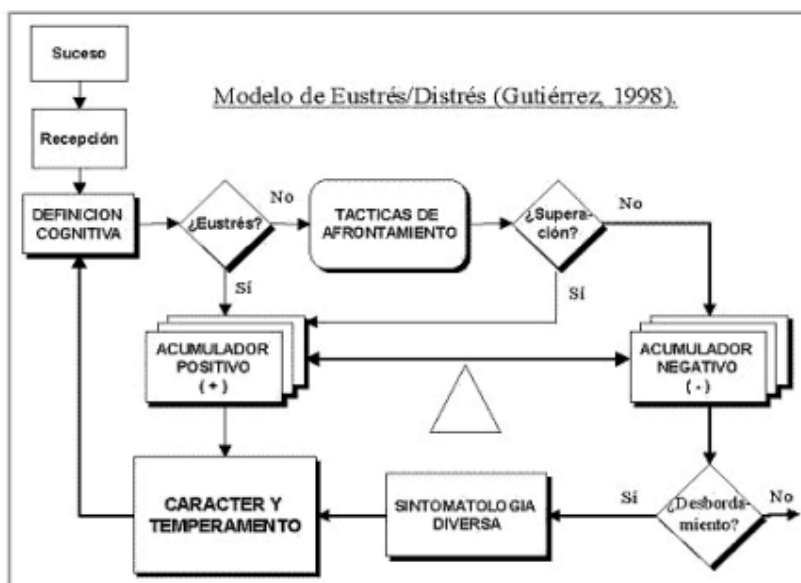


Ilustración 1. Modelo de Eustrés / Distrés

En la Figura 1 se observa un modelo explicativo propuesto por Gutiérrez García (1999) donde se muestra los procesos de generación de estrés como una ilustración lineal de equilibrio entre eustrés/distrés, entendiendo a dicho equilibrio como un proceso natural de homeostasis o compensación. En esta figura se observa variables intrínsecas del sujeto importantes como la definición cognitiva ante determinado estímulo-suceso

para su posterior reacción en eustrés o distrés, además de la importancia de las experiencias positivas y negativas para su afrontamiento y la influencia del carácter y temperamento de la persona. Sin embargo, cabe mencionar que Gutiérrez García (1999) propone las fases del distrés ante determinado estímulo en un sujeto véase la Figura 2.



Ilustración 2. Fases de Distrés

En la Figura 2 se observa las fases del distrés, primeramente se da el proceso de identificación, definiendo las situaciones negativas; luego se encuentra la fase de evaluación donde se discrimina las situaciones problemáticas y los factores que ocasionan un impacto negativo; finalmente se encuentra la fase de control con varias posibilidades para el estímulo-suceso, como ser la eliminación al haberse superado, su reducción o la evitación a tales situaciones, la sustitución donde se busca fortalecer lo positivo de la situación distresante y la compensación o búsqueda de situaciones placenteras para compensar los efectos negativos (Gutiérrez García, 1999).

Cabe aclarar que el tipo de estrés depende de la recepción e interpretación de los acontecimientos por parte de la persona, puesto que, una misma situación puede significar un mal estrés o distrés para una persona, pero para otra puede ser considerado un buen estrés o eustrés, por lo que, lo que importa es como es percibido el estímulo o la situación (Naranjo, 2009).

Continuando con los tipos de estrés, se encuentra la clasificación de acuerdo a su duración, en este sentido, Miller y Dell Smith (2019) mencionan otros tres tipos de estrés, los cuales corresponden al estrés agudo, estrés agudo episódico y estrés crónico. En cuanto al primer tipo de estrés es el más común, puesto que surge de las experiencias y presiones de un pasado reciente, además de las exigencias y presiones anticipadas del futuro cercano. Este estrés puede ser estimulante en pequeñas dosis, pero muy agotador cuando es demasiado.

De acuerdo con Rodríguez (2019) las señales del estrés agudo son:

- Dolores musculares: como dolores de cabeza o espalda.
- Emociones negativas: depresión, ansiedad, miedo o frustración, entre otras.
- Problemas gástricos: síntomas estomacales, estreñimiento, acidez, diarrea, dolor abdominal, etc.
- Sobreexcitación del sistema nervioso: aumento de la presión sanguínea, taquicardia, palpitaciones, náuseas, sudoración excesiva y migraña.

En cuanto al estrés agudo episódico hace referencia a las personas que tienen estrés agudo con frecuencia. Es común que estas personas estén demasiado agitadas, tengan mal carácter, sean irritables, ansiosas y estén tensas. Los síntomas de este tipo de

estrés son acerca de la agitación prolongada: dolores de cabeza tensos y persistentes, migrañas, hipertensión, dolor en el pecho y enfermedad cardíaca (Miller y Dell Smith, 2019).

Finalmente, el estrés crónico es el agotador que desgasta a las personas día tras a día, este surge cuando una persona no ve salida ante una situación deprimente, es el estrés de las exigencias y presiones implacables durante períodos percibidos como eternos. El estrés crónico mata a través del suicidio, la violencia, el ataque al corazón, la apoplejía e incluso el cáncer. Las personas se desgastan hasta llegar a una crisis final y fatal (Miller y Dell Smith, 2019).

### **2.5.3 CAUSAS DEL ESTRÉS**

Las causas del estrés son tan variadas como las situaciones que pueden presentarse en la vida de una persona. De hecho, según Lomas (2000), de manera muy extraña, un solo evento puede causar estrés en la persona, pues este se presenta cuando hay un cúmulo de situaciones que han permanecido en latencia y sin manifestación evidente. Se habla de “la paja que quebró el lomo del camello”. Así pues, atribuir una sola situación a la causa del estrés, sería bastante apresurado. Se citarán algunas de las causas más comunes del estrés según diferentes autores, de acuerdo con las siguientes categorías: causas sociales, causas biológicas, causas químicas y causas ambientales.

#### **2.5.3.1 Causas sociales**

El estrés en las grandes urbes: Dorantes & Matus (2002) plantean que gran parte de las investigaciones al respecto han girado en torno a las grandes urbes, dado que el hacinamiento y la distribución inequitativa del espacio se constituyen en incubadoras de

patologías mentales y de conductas mal adaptativas a nivel social, reflejadas en comportamientos delictivos.

Desde esta perspectiva, se podría sugerir que el estrés estaría ligado estrechamente al desarrollo tecnológico y económico de los pueblos, pues a mayores índices de desempleo y carestía de vida, los niveles de estrés tienden a aumentar.

Otras investigaciones han señalado diferentes variables que influyen en la generación de altos niveles de estrés en los pobladores de las grandes ciudades: ruido, número de personas por habitación, edificaciones, congestión peatonal y vehicular. Dorantes y Matus (2002) mencionan, por ejemplo, que el ruido actúa como distractor, establece barreras en la comunicación, y es un estímulo aversivo que obliga a la persona a evitarlo de inmediato.

#### **2.5.3.2 Causas biológicas**

Se entiende por enfermedad crónica aquel tipo de patología para la cual no se ha encontrado una cura definitiva y que, por ende, su tratamiento se efectúa a través de medicamentos paliativos con el fin de mantener a la persona funcional, si no en todas, al menos en gran parte de sus funciones, tanto orgánicas como sociales (Durán, Valderrama, Uribe, González, y Molina, 2010).

Los pacientes con enfermedades crónicas cambian su forma de ver la vida y de percibirse a sí mismos. El cambio de hábitos, la revisión del proyecto de vida y la modificación de los patrones conductuales desencadenan en la persona estados de alerta y auto protección que aumentan la vulnerabilidad del individuo a presentar cuadros de estrés. Esta vulnerabilidad está dada en función de la edad, la gravedad de la



enfermedad, el nivel educativo, la forma en que afronta la vida y los repertorios conductuales, pues en la medida en que este conjunto de factores sea adoptado de manera adecuada, la enfermedad tenderá a minimizar sus efectos o a agravarse (Vinaccia, 2003).

### **2.5.3.3 Causas químicas y ambientales**

Rodríguez & Alonzo (2004) describen el síndrome del edificio enfermo, el cual se define como el conjunto de malestares que presentan los ocupantes de un inmueble expuesto a diversos factores contaminantes, que después de abandonarlo, tienden a presentar mejoría en su estado de salud general. Se pueden presentar diversas repercusiones en los individuos dependiendo del tipo de estímulo, a nivel físico, químico, biológico, psicosocial y de contaminación exterior.

A nivel físico, los factores que influyen pueden ser: el ruido, la iluminación, la humedad relativa, entre otros; los mencionados factores tienen un efecto directo en las personas que ocupan el edificio, generando incomodidad, pues el exceso o defecto de luminosidad puede causar fatiga ocular; los niveles de humedad relativa en el ambiente pueden generar resequedad en ojos, nariz y garganta; y una excesiva ventilación en las áreas de la edificación puede conllevar a disminuciones en la temperatura ambiental.

A nivel químico, se generan usualmente por las mejoras o mantenimientos locativos al interior del inmueble, exponiendo a sus ocupantes a la inhalación en mayor medida y a la exposición directa ante sustancias que podrían ser irritantes para piel, ojos, mucosas en general. Factores como pinturas, disolventes, pegantes etc., pueden ser agentes que generen incomodidad excesiva en los individuos. La forma más común de

estar expuesto a estos y otros compuestos, es mediante la inhalación de partículas respirables que se desprenden de las sustancias.

Según Rodríguez Hernández y Alonzo Salomón (2004) A nivel biológico se presentan todos aquellos microorganismos que se pueden encontrar presentes en una edificación ocupada: los hongos, mohos, microorganismos, virus, levaduras, bacterias, insectos; estos se reproducen fácilmente donde se encuentre humedad extrema, como en filtraciones en los muros, aguas estancadas, desagües sin el mantenimiento adecuado, prácticas de higiene de instalaciones sanitarias insuficientes, etc., los cuales pueden generar en los individuos enfermedades y manifestaciones sintomáticas referentes a afecciones respiratorias y cutáneas, entre muchas otras. (p.2)

Las causas del estrés son tan variadas como experiencias de vida tenga un individuo. Estas podrían ser exógenas o endógenas, estando las primeras fundamentalmente ligadas al contexto, y las segundas, a factores cognitivos, biológicos y de aprendizaje. Aplican por igual para exógenas y endógenas, el ambiente que rodea al individuo y su exposición a los estímulos proporcionados por este, los cuales juegan un papel fundamental en la determinación de los hechos generadores del estrés. (Lisboa y Spadoti, 2004).

## **2.5.4 EL ESTRÉS COMO ESTÍMULO**

### **2.5.4.1 Estrés académico**

Maldonado, Hidalgo y Otero (2000, citado en Román, Ortiz y Hernández, 2008) plantean que un nivel elevado de estrés académico "...altera el sistema de respuestas del individuo a nivel cognitivo, motor y fisiológico. La alteración en estos tres niveles de

respuestas influye de forma negativa en el rendimiento académico, en algunos casos disminuye la calificación de los alumnos en los exámenes y, en otros casos, los alumnos no llegan a presentarse al examen o abandonan el aula (...) antes de dar comienzo el examen (p. 2).

Asimismo, los especialistas en comportamiento escolar han señalado que es necesario diseñar programas para reducir los efectos adversos que puede tener el estrés sobre el desempeño académico en general, y atender oportunamente a los estudiantes en riesgo. Lo anterior, debido a que las consecuencias de altos niveles de estrés "van desde los estados depresivos, ansiedad, irritabilidad, descenso de la autoestima, insomnio, hasta asma, hipertensión, úlceras, etcétera" (Caldera, Pulido y Martínez, 2007, p. 78), afectando de modo perjudicial tanto la salud, como el rendimiento académico de los alumnos.

"Los escasos trabajos sobre el tema han demostrado la existencia de índices notables de estrés en las poblaciones universitarias, alcanzando mayores cuotas en los primeros cursos de carrera y en los periodos inmediatamente anteriores a los exámenes" (Muñoz, 1999 citado en Martín, 2007, p.89).

### **2.5.5 AFRONTAMIENTO AL ESTRÉS**

Para el trabajo de investigación se tomó como base teórica el enfoque psicológico Cognitivo Conductual de Carver, Scheier y Weintraub (1989), y este a su vez tomó como base la Teoría Transaccional de afrontamiento al estrés planteada por Lazarus y Folkman (1984), por lo cual se revisarán algunas otras teorías de afrontamiento a estrés para poder conocer otros puntos de vista:

Afrontamiento al estrés, Teoría transaccional del afrontamiento al estrés según Lázarus y Folkman (1984, citado en Crespo y Cruzado 1997, p. 798), mencionan que el afrontamiento está conformado por los procesos cognitivos y conductuales que se encuentran en constante cambio, y que estas son utilizadas para poder manejar las situaciones específicas internas y externas, las mismas que son desbordantes para la persona, de esta manera la persona al sentirse en una situación posiblemente estresante recurriría a una valoración primaria para poder optar una posición acerca del significado de la situación para calificarla como, positiva, controlable, cambiante o simplemente insignificante, pero si la situación es aceptada como estresante el paso a seguir sería determinar las opciones y las posibilidades para enfrentar la situación y tales recursos podrían ser personales, sociales o culturales.

Según Lázarus y Folkman (1991), refieren que el conjunto de pensamientos e ideas, son expresados a través del comportamiento, además estas cambian a cada instante y son empleadas en base a las necesidades de cada persona, y propusieron dos estilos de afronte.

- Afrontamiento dirigido al problema: Se caracteriza por que la persona indaga la causa o motivo que origina el estrés, y desarrolla un plan de acción para confrontarlo.
- Estilo dirigido a la emoción: Busca disminuir las respuestas sobrecargadas, regulando conscientemente las emociones.

Dentro de estos estilos mencionan la existencia de nueve estrategias o modos de afrontamiento, como son: escape, evitación, búsqueda de apoyo social, distanciamiento, planificación, aceptación de la responsabilidad, reinterpretación positiva, confrontación y autocontrol.

El afrontamiento según Lazarus y Folkman, (1987), “se refiere a los esfuerzos conductuales y cognitivos en orden de dominar, decir o tolerar las exigencias del medio y/o externas creadas por las transacciones estresantes”.

Solemos usar varias formas de afrontar el estrés que en el paso tuvieron éxito. Pero también frecuentemente usamos estrategias de afrontamiento con diferentes combinaciones y diferentes tiempos. Alguna estrategia exitosa y adecuada en una situación no específicamente puede ser apropiada para otra situación. Algunas estrategias de afrontamiento son para variables de personalidad, mientras que otras son para contextos sociales.

Según Lazarus y Folkman, (1984) citados en (Sandin, 2003) el afrontamiento del estrés consiste en todos los esfuerzos cognitivos o conductuales que emplea el sujeto para hacer frente a las demandas estresantes y/o al malestar emocional asociado a la respuesta del estrés.

El afrontamiento puede ser anticipatorio, e iniciarse antes que se produzca el acontecimiento estresante esperando, o consecuente al evento (Lazarus & Folkman, 1986); así, en la anticipación la gente puede efectuar sólo aquellas tareas que cree que puede manejar, buscando evitar el fracaso, o bien planificar diversas soluciones.

Es importante diferenciar entre afrontamiento eficaz e ineficaz. El criterio de eficaz, es definido como la capacidad de lograr los objetivos y metas programadas con los recursos disponibles en un tiempo predeterminado, en este caso, es el afrontamiento que llevará a la resolución del estresor.

El concepto ineficaz en cuestiones de afrontamiento de estrés sería la evitación. La estrategia de afrontamiento de estrés dependerá del suceso mismo, características de

la persona, el contexto en que tiene lugar y el momento de desarrollo en que se encuentra.

### **2.5.6 El estrés en tiempos de COVID-19**

A menudo, los desafíos y las experiencias vitales estresantes posibilitan descubrir o potenciar fortalezas personales y modificar la visión de nosotros mismos, de los demás y del mundo hacia modelos más gratificantes. Así, de situaciones como la pandemia por COVID -19 pueden surgir y reforzarse la comprensión, la aceptación del cambio, la resistencia, el compromiso, el altruismo o la solidaridad. Debemos estar atentos para rescatar y ayudar a visibilizar estas capacidades, como maneras saludables de afrontar una crisis y de reconquistar la percepción de control.

Lamentablemente, la experiencia puede también producir un impacto no deseado, disfuncional o no adaptativo, especialmente cuando se prolonga más allá de las primeras semanas o meses, y llegar a interferir gravemente en el desarrollo vital de los individuos. Pensemos en respuestas de ansiedad, temores, irritabilidad, desapego, depresión, conductas de evitación, flahsback, problemas de sueño, sensación de embotamiento, dificultades de concentración, abandono de actividades habituales, desesperanza.

Estas situaciones pueden requerir ayuda profesional, y en cómo abordarlas se centra esta guía. No nos referiremos aquí a las reacciones agudas a la situación vital estresante, que luego describiremos brevemente y que tienen una duración de entre algunos días o unos pocos meses, sino a las respuestas disfuncionales o inadaptativas que, solo en algunos casos, persisten y se cronifican más allá de este período agudo.

Conviene también puntualizar que, cuando hablamos sobre el impacto psicológico de un evento vital estresante, difícilmente podemos tratarlo en términos

generales, como si las situaciones traumáticas fueran homogéneas y las respuestas a que dan lugar (y que son objeto de abordaje) fueran parecidas. Es diferente, por ejemplo, la problemática psicológica desencadenada por un accidente, un despido, una ruptura sentimental, una agresión sexual o una cadena de atentados terroristas como los del 11 de marzo de 2004. También el conjunto de situaciones generadas por la pandemia de COVID-19 tiene características propias.

Ciertamente, es difícil, si no imposible, encontrar en la historia reciente una amenaza comparable, por su extensión geográfica, por sus efectos para la salud de la población, por su impacto económico, por su duración o por la incertidumbre sobre nuestra vida y nuestros hábitos. Desde el punto de vista de su afectación a la vida cotidiana, la pandemia implica fuentes de estrés intensas y de diversa naturaleza, que conviene identificar y considerar, y que resumimos en la siguiente tabla:

**Tabla 3.**

*Posibles Afecciones relacionadas con el Covid-19*

<i>Relacionadas con la salud</i>	<p><b>Infección y síntomas derivados de la infección.</b></p> <p><b>Hospitalización, en condiciones especialmente difíciles.</b></p> <p><b>Secuelas de la enfermedad.</b></p> <p><b>Incertidumbre sobre infección, prevención, tratamientos, etc., derivados de rumores y falsedades.</b></p> <p><b>Interrupción de la atención a otras patologías previas.</b></p> <p><b>Dificultad para acceder a pruebas diagnósticas.</b></p>
----------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

<b><i>Relacionadas con las relaciones y apoyos sociales</i></b>	Preocupación por el estado de salud de ancianos, otros familiares o amigos.  Interrupción o deterioro del contacto social directo con familiares, amigos o compañeros de trabajo
<b><i>Relacionadas con posibles dificultades laborales y/o económicas</i></b>	Pérdida del puesto de trabajo o de la fuente de ingresos económicos o, al menos, seria incertidumbre sobre el futuro laboral y, por lo tanto, sobre la capacidad para afrontar el futuro personal o familiar.  Estrés propio de personas que siguen trabajando y asumiendo importantes riesgos y responsabilidades (sanitarios, empleados de supermercados, limpiadoras, transportistas, conductores,...).
<b><i>Relacionadas con posibles dificultades derivadas del confinamiento</i></b>	Atención, durante el confinamiento, a las necesidades especiales de niños, ancianos, enfermos o discapacitados.  Conflictos, y su repercusión posterior, derivados de la situación de confinamiento prolongado con niños u otras personas.  En su caso, convivencia forzada e intensa con la pareja con la que previamente ya existía una situación de agresividad verbal o física, pudiendo favorecer situaciones de violencia de género muy difíciles de manejar.  Cambio de hábitos, ejercicio físico, actividades gratificantes, etc.

Fuente: José Javier Moreno, Itziar Cestona y Purificación Camarena - Promoción de la Salud Mental (2020)



## **CAPITULO III.**

### **METODOLOGÍA**

#### **3.1 TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN**

Siguiendo la metodología de Hernández, Fernández y Baptista (2006), el presente estudio se enmarca dentro de la clasificación del tipo de investigación descriptivo correlacional de enfoque cuantitativo. Este tipo de investigación tiene como objetivo identificar las características de las variables de manera independiente y medir con precisión el grado de relación entre las variables planteadas (Hernández, Fernández y Baptista, 2006).

Además, se utiliza un diseño de investigación transversal. En este diseño, tal como señala Kerlinger y Lee (2002, citados por Hernández, Fernández y Baptista, 2006), no se manipulan las variables. En lugar de ello, se observan los fenómenos tal y como ocurren en su contexto natural para su posterior análisis.

Tintaya (2008) explica que este tipo de diseño "permite identificar si existe relación entre dos o más variables en un momento determinado; conocer en qué medida las variaciones de una variable (X) influyen en las variaciones de otra variable (Y), y viceversa" (p. 16).

## **3.2 VARIABLES**

### **3.2.1 Definición conceptual**

#### **3.2.1.1 Variable 1: Estrés**

El estrés es una relación particular entre el individuo y el entorno percibido por éste como amenazante o desbordante de sus recursos, y que pone en peligro su bienestar.

(Lazarus y Folkman, 1991, citado en Berra Ruiz, 2014)

#### **3.2.1.2 Variable 2: Inteligencia emocional**

Habilidad para percibir, asimilar, comprender y regular las propias emociones y las de los demás promoviendo un crecimiento emocional e intelectual. (Salovey y

Mayer, 1990, citado en Fulquez Castro, 2011)

### 3.3 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

<b>VARIABLE: Estrés</b>			
<b>DIMENSIONES</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>ÍTEMS</b>	<b>INSTRUMENTOS</b>
Estresores	Preocupación por la salud, atención y bienestar personal y de algún familiar Desconocimiento exacto de los síntomas y su tasa de mortalidad	1 al 5	INVENTARIO SISCO DEL ESTRÉS EN PANDEMIA (ISEP)
Síntomas	Angustia Incertidumbre Falta de sueño Tristeza Ansiedad	6 al 10	
Afrontamiento	Técnicas de afrontamiento ante factores estresantes Aplicar las recomendaciones sanitarias del gobierno	11 al 15	
<b>VARIABLE: Inteligencia Emocional</b>			
<b>DIMENSIONES</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>ÍTEMS</b>	<b>INSTRUMENTOS</b>
Atención Capacidad de sentir y expresar sentimientos de forma adecuada	Prestar atención a los sentimientos de los demás. Preocuparse por lo que uno siente. Prestar atención a emociones y estados de	1 al 8	INVENTARIO DE INTELIGENCIA EMOCIONAL TMMS-24

	<p>ánimo propios</p> <p>Dejar que los sentimientos afecten los pensamientos.</p>		
<p>Claridad</p> <p>Compresión de los propios estados emocionales</p>	<p>Tener claros los sentimientos</p> <p>Definir más sentimientos</p> <p>Siempre saber cómo me siento</p> <p>Reconocimiento de las emociones de otros</p> <p>Darse cuenta de sentimientos en diferentes situaciones</p> <p>Poder decir cómo me siento</p> <p>Llegar a entender los sentimientos propios</p>	9 al 16	
<p>Reparación</p> <p>Capacidad de regular los estados emocionales correctamente</p>	<p>Mantener una expectativa positiva</p> <p>Tener sentimientos positivos</p> <p>Afrontar situaciones desagradables adecuadamente</p> <p>Actitud resiliente ante situaciones de estrés</p>	17 a 24	

### **3.4 POBLACIÓN Y MUESTRA**

#### **3.4.1 Población**

La población para la presente investigación está compuesta por los estudiantes activos de la Carrera de Psicología de la Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación de la Universidad Mayor de San Andrés. La edad de los participantes oscila entre los 17 y los 52 años, y están matriculados en la gestión 2020 y 2021.

Según Selltiz et al. (1980, citado en Hernández et al., 2006), la población se define como "el conjunto de todos los elementos que cumplen con una serie de especificaciones" (p. 238). En otras palabras, se refiere al número de sujetos que poseen ciertas características que forman parte del universo a investigar.

#### **3.4.2 Muestra**

La muestra para la presente investigación estuvo compuesta por un total de 176 estudiantes, de los cuales 49 eran varones y 127 eran mujeres. Los participantes tenían edades comprendidas entre los 18 y los 52 años y pertenecían a diferentes niveles académicos, desde el primer hasta el quinto año.

#### **3.4.3 Tipo de muestra**

Para la presente investigación, se utilizó una muestra de tipo no probabilística por conveniencia. Se seleccionó una muestra que cumplía con ciertas características necesarias para alcanzar los objetivos de la investigación.

Una muestra no probabilística es aquella en la cual la selección de los elementos no se basa en la probabilidad, sino en criterios relacionados con las características del estudio y en la decisión del investigador o grupo de encuestadores (Hernández et al., 2006, p. 241).

En este tipo de muestra, la determinación de su tamaño y composición recae en la decisión del investigador, quien elige el número de sujetos o elementos que formarán parte de la muestra (Hernández et al., 1998, p. 226-228).

#### **3.4.4 Criterio de inclusión**

- Estudiantes matriculados en la gestión 2020-2021 en la Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación de la carrera de Psicología de la Universidad Mayor de San Andrés.
- Inclusión de sujetos que manifiesten una predisposición positiva para participar en la investigación.
- Estudiantes mayores de 17 años.
- No se realizará exclusión basada en el género, por lo que tanto varones como mujeres serán aceptados.
- Estudiantes de primer y último año de carrera.

#### **3.4.5 Criterio de exclusión**

- Estudiantes no matriculados

### **3.5 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN.**

#### **3.5.1 INSTRUMENTOS**

Para realizar esta investigación, se utilizaron dos escalas, que se aplicaron de modo grupal a los participantes de la investigación.

#### **Ficha técnica Inventario SISCO de Estrés en Pandemia ISEP**

Nombre del instrumento : Inventario SISCO de Estrés en pandemia (ISEP)

Autores : Arturo Barraza Macías (2020)

Año	: 2020
Procedencia	: México
Adaptado por	: Arturo Barraza Macías
Año de adaptación	: 2020
Dirigido a	: Población Mexicana
Tipo de Aplicación	: Individual y colectiva
Tiempo de Aplicación	: 15 minutos aproximadamente
Categorías	: Estresores Síntomas Estrategias de Afrontamiento
Objetivo	: Establecer el perfil descriptivo del estrés de pandemia en población.

### **3.5.1.1 Descripción del inventario SISCO de estrés en pandemia**

Confiabilidad: El Inventario SISCO de Estrés de Pandemia presentó una confiabilidad en alfa de Cronbach de .90. La sección de estresores presenta una confiabilidad de .87, la de síntomas de .91 y la de estrategias de afrontamiento de .86, todas ellas en alfa de Cronbach.

N° de Ítems: el ISEP se compone de 15 ítems: cinco para la sección de estresores (del uno al cinco), cinco para la sección de síntomas (del seis al diez) y cinco para la sección de estrategias de afrontamiento (del once al quince). Todos se responden mediante un escalamiento tipo Likert de seis valores donde cero es nada y cinco es mucho.

El instrumento fue construido en cuatro etapas en la ciudad de México en total se aplicó el Inventario SISCO del Estrés de Pandemia a 720 personas radicadas en diferentes estados de la república mexicana, predominando los participantes de sexo femenino, con una edad promedio de 32 años, que trabajan como actividad principal, con un nivel máximo de estudios de licenciatura y que viven en el estado de Durango-México.

### **3.5.1.2 Análisis psicométrico del inventario SISCO de estrés en pandemia**

El Inventario SISCO de Estrés de Pandemia presentó una confiabilidad en alfa de Cronbach de .90. La sección de estresores presenta una confiabilidad de .87, la de síntomas de .91 y la de estrategias de afrontamiento de .86, todas ellas en alfa de Cronbach.

En el análisis de consistencia interna se correlacionó cada ítem con la media general encontrando que todos los ítems correlacionan con la media general de manera positiva ( $p < .001$ ); así mismo, se realizó el mismo análisis de cada ítem con la media de su propia dimensión encontrando que todos los ítems correlacionan con la media de su respectiva dimensión de manera positiva ( $p < .001$ ).

Los coeficientes de correlación entre dimensiones reportan los siguientes valores: a) de  $r_s .581$  y  $p < .001$  para la relación entre las dimensiones estresores y síntomas, b) de  $r_s .408$  y  $p < .001$  para la relación entre las dimensiones estresores y estrategias de afrontamiento, y c) de  $r_s .321$  y  $p < .001$  para la relación entre las dimensiones síntomas y estrategias de afrontamiento. Estos valores están dentro del intervalo propuesto de



valores utilizables para que el análisis por dimensiones sea conducente a la hora de utilizar este cuestionario.

### **Ficha técnica Inventario de Inteligencia Emocional TMMS - 24**

Nombre del instrumento	: Inventario de Inteligencia Emocional TMMS – 24. Versión reducida y adaptada al castellano de Fernández-Berrocal, Extremera & Ramos (2004).
Autores	: Salovey, Mayer, Goldman, Turvey & Palfai (1995).
Año	: 2004
Adaptado por	: Fernández-Berrocal, P., Extremera, N. y Ramos, N. (2004)
Año de adaptación	:2004
Procedencia	: adaptado de España
Tipo de Aplicación	: Individual y colectiva
Tiempo de Aplicación	: 20 minutos aproximadamente
Dimensiones	: Atención Emocional Claridad de Sentimientos Reparación Emocional
Objetivo	: Evaluar la inteligencia emocional intrapersonal percibida

#### **3.5.1.3 Descripción del Inventario de Inteligencia Emocional TMMS – 24**

Esta escala sirve para evaluar la inteligencia emocional percibida. El TMMS-24 (Spanish Modified Version of the Trait Meta-Mood Scale) es una escala rasgo de metaconocimiento emocional. En concreto, mide las destrezas con las que podemos ser

conscientes de nuestras propias emociones, así como de nuestra capacidad para regularlas.

En el año 2004, esta escala fue adaptada por Fernández–Berrocal, Alcalde Domínguez, Fernández – MC Nally, Ramos y Ravira. Al realizarse el análisis factorial de sus componentes principales quedó reducida a 24 ítems. La TMMS-24 resultante es un instrumento que proporciona un indicador de los niveles de Inteligencia Emocional.

La escala está compuesta por tres subfactores: percepción de los propios sentimientos, comprensión emocional y regulación de los estados de ánimo. Cada uno de estos factores se evalúa a través de 8 ítems. Estos ítems hacen referencia a los tres procesos:

1. Percepción Emocional: “soy capaz de sentir y prestar atención a los sentimientos de forma adecuada”.

2. Comprensión emocional: “identifico y comprendo bien mis estados emocionales”.

3. Regulación emocional: “me preocupo por tener un buen estado de ánimo”.

#### **3.5.1.4 Análisis psicométrico**

Como su nombre indica, la escala se compone de 24 ítems que deben ser puntuados con una escala tipo Likert de cinco puntos (desde 1= Nada de acuerdo, hasta 5= Totalmente de acuerdo), los cuales se agrupan en las siguientes dimensiones:

Atención Emocional: Se refiere a la percepción de las propias emociones, es decir, a la capacidad para sentir y expresar las emociones de forma adecuada. Está compuesta por ocho ítems (por ejemplo: “Presto mucha atención a los sentimientos”); el

coeficiente de fiabilidad, alfa de Cronbach, encontrado por Fernández-Berrocal et al. (2004) fue de .90. En el presente estudio el coeficiente de fiabilidad encontrado fue de .89.

Claridad emocional: Esta dimensión evalúa la percepción que se tiene sobre la comprensión de los propios estados emocionales. Incluye ocho ítems (por ejemplo: “Puedo llegar a comprender mis sentimientos”); el coeficiente de fiabilidad encontrado por los autores es de .90. En este estudio se encontró un alfa de Cronbach de .89.

Reparación Emocional: Mide la capacidad percibida para regular los propios estados emocionales de forma correcta. Se compone de ocho ítems (por ejemplo: “Cuando estoy triste, pienso en todos los placeres de la vida”); el coeficiente de fiabilidad según los autores es de .86. En este estudio se obtuvo un alfa de Cronbach de .85.

#### Fiabilidad interna de los instrumentos

Se recurrió a realizar la validación o fiabilidad interna tanto del Inventario SISCO de Estrés en Pandemia ISEP, se demostró que mediante el análisis estadístico de Alfa de Cronbach demostraron valores aceptables que se presentan a continuación:

### 3.6 Análisis de fiabilidad del Inventario SISCO de Estrés en Pandemia ISEP

**Tabla 4.**

Alfa de Cronbach	Nº de elementos
0,90	3

**Fuente:** Elaboración propia

El análisis de fiabilidad del inventario SISCO de estrés en pandemia de Barraza demuestra un Alfa de Cronbach de 0,90 en un total de 3 dimensiones.

### 3.7 Análisis de fiabilidad de Cronbach del Inventario de Inteligencia Emocional

#### TMMS – 24

**Tabla 5.**

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0,89	1
0,89	1
0,85	1

**Fuente:** Elaboración propia

El análisis de fiabilidad del Inventario de inteligencia emocional TMMS – 24 de Fernández-Berrocal, P., Extremera, N. y Ramos, N. de muestra un Alfa de Cronbach de 0,89 en Atención Emocional, 0,89 en Claridad Emocional y 0,85 en Reparación Emocional.

Ambos instrumentos han demostrado que presentan índices de consistencia interna dentro de los valores aceptables a .70 como lo ratifica Campo y Oviedo (2008).

#### 3.8 Validación de constructo de los instrumentos:

El Inventario de Inteligencia Emocional TMMS – 24 se ha usado en numerosas veces en tesis u otras investigaciones en la Universidad Mayor de San Andrés.

El Inventario SISCO de estrés en pandemia ha sido sometido a un grupo piloto para poder ser aplicado de manera apropiada en la población de estudiantes universitarios

Los mismos dieron constancias de validación, determinando que ambos instrumentos son aplicables a la población de estudio sin ninguna modificación.

#### 3.9 PROCEDIMIENTO

En la presente investigación cuantitativa se llevó a cabo un proceso sistemático y ordenado que siguió determinados pasos. El planteamiento de la investigación consistió

en proyectar el trabajo de acuerdo a una estructura lógica de decisiones y una estrategia que orientara la obtención de respuestas adecuadas al problema planteado.

La selección de la temática se basó en inquietudes y preguntas para establecer el punto de partida y definir el objeto de investigación. En esta oportunidad, se centró en el tema 'Inteligencia emocional y estrés en el contexto de la pandemia en estudiantes de la carrera de Psicología de la Universidad Mayor de San Andrés en la ciudad de La Paz'. Posteriormente, se decidió trabajar con estudiantes matriculados en dicha universidad. Para medir las variables, se utilizaron el Inventario de Inteligencia Emocional TMMS-24 y el Inventario SISCO de Estrés en Pandemia.

Una vez seleccionados los instrumentos, se llevó a cabo una prueba piloto con 50 participantes. Además, se presentó una carta al docente encargado de los alumnos para solicitar el permiso correspondiente y poder acceder a la población, así como realizar las pruebas de forma online.

En la última fase, una vez obtenidos los datos, se ingresaron al programa estadístico SPSS para su análisis. Se generaron gráficos de columnas y tortas y se trabajó en la interpretación de los resultados. Finalmente, se elaboraron las conclusiones en las cuales se identificó, según los resultados obtenidos, si la hipótesis planteada en la investigación fue comprobada o no.

### **3.10 CONDICIONES BIOÉTICAS.**

Según los principios bioéticos aplicados al campo de la psicología, se tuvieron en cuenta las siguientes consideraciones éticas. En el inicio de la investigación, se aplicaron las condiciones bioéticas recomendadas para el trabajo con personas, las cuales implican garantizar el respeto, la confidencialidad y el bienestar de los participantes. En este

sentido, al comenzar con la administración de los instrumentos, se proporcionó información detallada sobre el estudio, se enfatizó la confidencialidad de los datos y se solicitó el consentimiento informado de los participantes de manera previa y voluntaria.

### **3.10.1 Consentimiento de los sujetos de la muestra**

Todos los participantes que formaron parte de esta investigación tuvieron la libertad de decidir si deseaban participar en el estudio. Antes de su inclusión, se solicitó su consentimiento informado.

### **3.10.2 Información.**

Se informó a las participantes el objetivo de esta investigación, para no crear susceptibilidad en las mismas.

### **3.10.3 Anonimato.**

Se omiten los nombres completos de los participantes que conforman la muestra, puesto que se garantizó el anonimato y la confidencialidad de sus respuestas, tal como establecen la observancia de los principios éticos para la investigación científica de los seres humanos.

### **3.10.4 Limitaciones.**

Como principal limitación se encontró que debido a que se utilizó un tipo de muestreo no probabilístico, los resultados obtenidos no son generalizables al resto de la población, al ser limitado a un contacto virtual debido a las condiciones de la pandemia la aplicación de las pruebas debió hacerse de manera remota, sin embargo, el presente estudio da pautas a investigar, pudiendo ser utilizado como base para futuras investigaciones y a la vez para el abordaje de la temática.

### **3.10.5 Ambiente.**

Se aplicaron las pruebas de manera remota debido a las problemáticas que causa el confinamiento de la pandemia por covid-19.

### **3.10.6 Tiempo.**

El factor tiempo asignado para la aplicación de pruebas fue el óptimo, debido a que se tomaron de manera remota no se contó con un espacio adecuado para el área de psicología.

## CAPITULO IV.

### PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

Conforme a los objetivos planteados en la investigación, el capítulo presente describe los resultados alcanzados.

#### 4.1 DESCRIPCIÓN DE LA MUESTRA

##### 4.1.1 Género de los Estudiantes

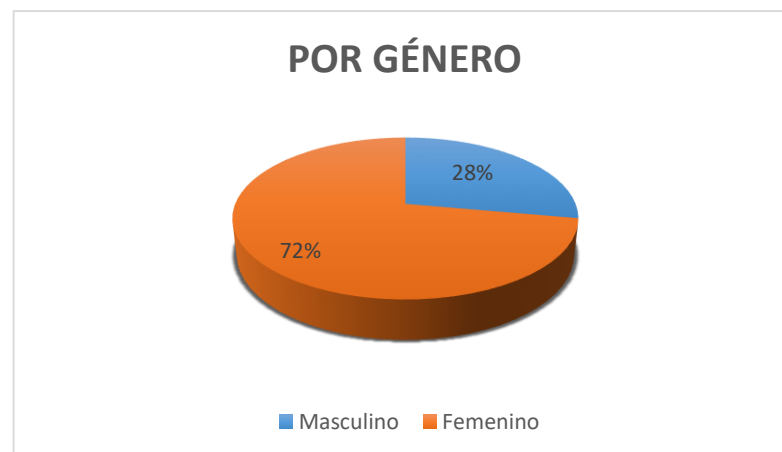
**Tabla 6.**  
*Género de los Estudiantes*

<b>Género</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Masculino	49	28%
Femenino	127	72%
<b>Total</b>	<b>176</b>	<b>100,00</b>

**Fuente:** Elaboración propia

##### **Grafico 1.**

*Género de la Muestra*



La distribución según el género de la muestra en el grafico 1 seleccionada para la presente investigación, un 72% (127) son de sexo femenino y el 28% (49) son de sexo



masculino. Ya que en la carrera el 80% de la población estudianta es de género femenino

#### 4.1.2 Edad de los Estudiantes

**Tabla 7.**

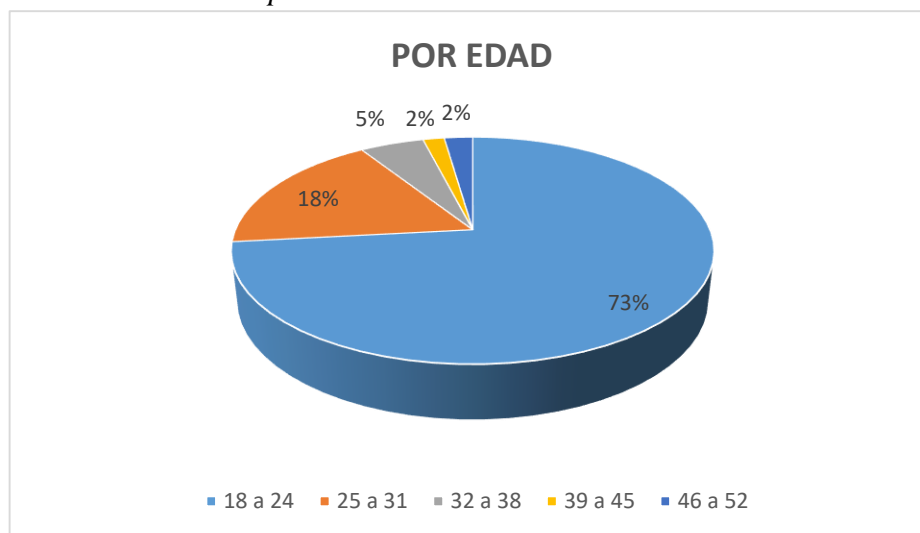
*Edad de los Estudiantes*

<b>Años</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>18 a 24 años</b>	129	73%
<b>25 a 31 años</b>	31	18%
<b>32 a 38 años</b>	9	5%
<b>39 a 45 años</b>	3	2%
<b>46 a 52 años</b>	4	2%
<b>Total</b>	<b>176</b>	<b>100,0</b>

**Fuente:** Elaboración propia

**Gráfico 2.**

*Edad de los Participantes*



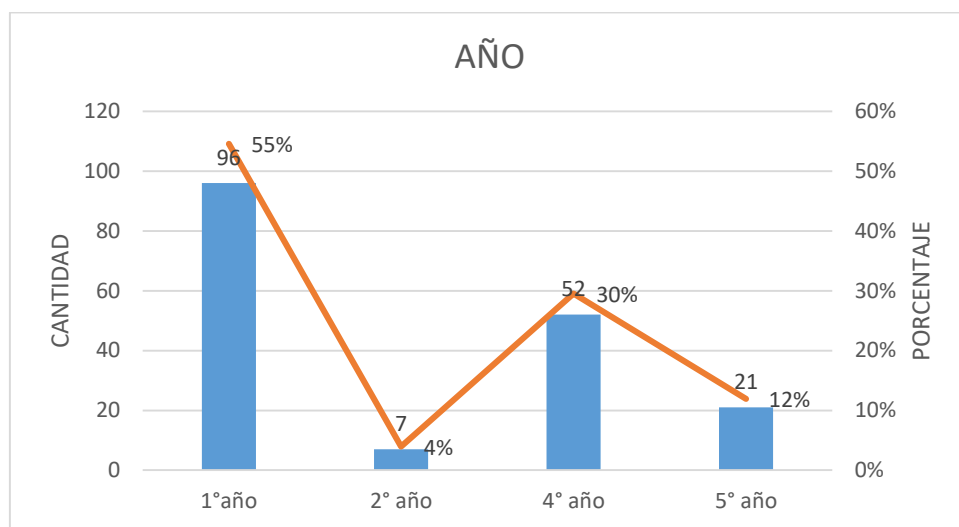
Con respecto a la edad presentada en el gráfico 2, la muestra utilizada en la presente investigación abarca un rango de edades de 18 a 52 años. Según los datos obtenidos, el

73% (129) de los participantes se encuentra en el rango de 18 a 24 años, el 18% (31) está en el rango de 25 a 31 años, el 5% (9) pertenece al rango de 32 a 38 años, el 2% (3) se sitúa en el rango de 39 a 45 años, y el 2% (4) corresponde al rango de 46 a 52 años.

#### 4.1.3 Año de Gestión de los Estudiantes

**Grafico 3.**

*Grado de Instrucción*



**Fuente:** Elaboración propia

En el presente gráfico 3 se puede observar que, de los participantes en la investigación, el 55% (96) corresponde a estudiantes del primer año de la carrera, el 4% (7) corresponde a estudiantes del segundo año, el 30% (52) corresponde a estudiantes del cuarto año, y el 12% (21) corresponde a estudiantes del quinto año de la carrera.

## 4.2 RESULTADOS DEL INVENTARIO DE INTELIGENCIA EMOCIONAL

### TMMS – 24 DIVIDIDO POR DIMENSIONES

#### 4.2.1 Dimensión de Atención Emocional

**Tabla 8.**

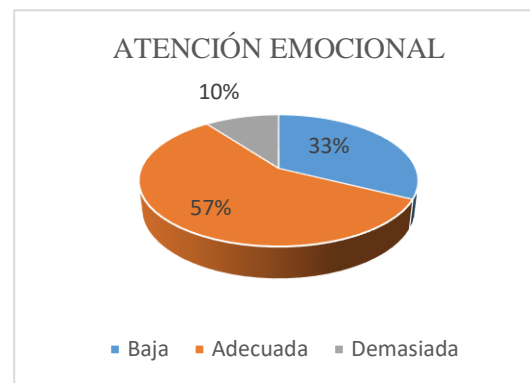
*Atención Emocional*

	Numero	Porcentaje
Baja	57	33%
Adecuada	101	57%
Demasiada	18	10%
Total	176	100%

**Fuente:** Elaboración propia

**Grafico 4.**

*Atención Emocional*



En el análisis de la tabla 8 y el gráfico 4 presentan la dimensión "Atención Emocional" del Inventario de Inteligencia Emocional TMMS-24 en un total de 176 estudiantes de la carrera de Psicología, se destacan patrones significativos en la forma en que estos individuos prestan atención a sus emociones. Los resultados reflejan una distribución diversa en los niveles de atención emocional. Un 33% de los participantes, equivalente a 57 estudiantes, exhiben una baja atención a sus emociones, lo que sugiere que podrían enfrentar dificultades en reconocer y dirigir sus estados emocionales. Por otro lado, un notable 57% de los estudiantes, representando a 101 individuos, demuestran una atención emocional adecuada, lo que implica que estos estudiantes tienen la capacidad de prestar atención y ser conscientes de sus emociones de manera intermedia. Además, un 10% de los participantes, compuesto por 18 estudiantes, indican

que pueden prestar demasiada atención a sus emociones, lo que podría reflejar un alto grado de sensibilidad emocional.

#### 4.2.2 Dimensión de Claridad Emocional

**Tabla 9.**

*Claridad Emocional*

	Numero	Porcentaje
Baja	65	37%
Adecuada	96	55%
Excelente	15	8%
Total	176	100%

**Fuente:** Elaboración propia

**Grafico 5.**

*Claridad Emocional*



En el análisis de la tabla 9 y el gráfico 5 presentan la dimensión "Claridad Emocional" del Inventario de Inteligencia Emocional TMMS-24 realizado con la participación de 176 estudiantes de la carrera de Psicología, emergen patrones significativos en cómo estos individuos experimentan y comprenden la claridad emocional. Los resultados desvelan una distribución diversa en los niveles de claridad en relación con sus emociones. Un 37% de los participantes, equivalente a 65 estudiantes, exhiben una baja claridad emocional, lo que sugiere que podrían enfrentar desafíos en identificar y comprender claramente sus estados emocionales. Por otro lado, un sólido 55% de los estudiantes, representando a 96 individuos, demuestran una claridad emocional adecuada, lo que indica que estos estudiantes tienen la capacidad de comprender en mayor medida sus emociones. Además, un 8% de los participantes,

compuesto por 15 estudiantes, manifiestan un nivel excelente de claridad emocional, lo que refleja un alto grado de habilidad para percibir y entender sus estados emocionales.

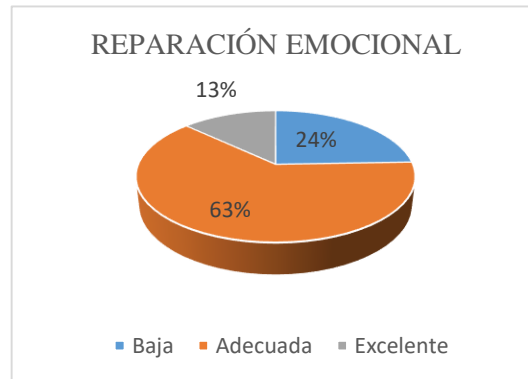
#### 4.2.3 Dimensión de Reparación Emocional

**Grafico 6.**  
*Reparación Emocional*

**Tabla 10.**  
*Reparación Emocional*

	Numero	Porcentaje
Baja	43	24%
Adecuada	110	63%
Excelente	23	13%
Total	176	100%

**Fuente:** Elaboración propia



En el análisis de la tabla 10 y el gráfico 6 presentan la dimensión "Reparación Emocional" del Inventario de Inteligencia Emocional TMMS-24, enfocado en una muestra de 176 estudiantes de la carrera de Psicología, se desvelan patrones significativos en cómo estos individuos abordan y gestionan la reparación de sus emociones. Los resultados ponen de manifiesto una distribución diversificada en los niveles de reparación emocional presentes en esta población. Un 24% de los participantes, correspondiente a 43 estudiantes, exhiben una baja capacidad de reparación emocional, indicando posibles dificultades en recuperarse y manejar sus estados emocionales de manera efectiva. Contraparte de ello, un sólido 63% de los estudiantes, representando a 110 individuos, demuestran una capacidad adecuada de reparación emocional, lo que sugiere que estos estudiantes tienen la habilidad de gestionar y restablecer sus emociones en un nivel intermedio. Además, un 13% de los

participantes, compuesto por 23 estudiantes, manifiesta un nivel excelente de reparación emocional, resaltando su capacidad para recuperarse y restaurar el equilibrio emocional con eficacia.

#### **4.3 RESULTADOS DEL INVENTARIO DE INTELIGENCIA EMOCIONAL TMMS – 24 POR GENERO.**

La evaluación detallada de la inteligencia emocional en los estudiantes de la carrera de Psicología se complementa aún más al analizar los resultados según el género de los participantes. Este enfoque permite explorar posibles diferencias en la percepción y regulación de las emociones entre hombres y mujeres en el contexto de su formación académica. En esta sección, presentamos un análisis minucioso de los resultados obtenidos de las dimensiones clave del Inventario de Inteligencia Emocional TMMS-24, desglosados por género, proporcionando una visión integral de cómo las variables de género pueden influir en la manifestación de la inteligencia emocional en esta población estudiantil.

### 4.3.1 Resultados del Inventario de Inteligencia Emocional TMMS-24 en Mujeres.

**Grafico 7.**

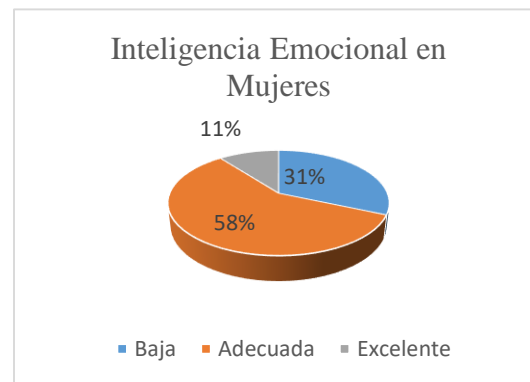
*Inteligencia Emocional en Mujeres*

**Tabla 11.**

*Inteligencia Emocional en Mujeres*

	Numero	porcentaje
Baja	40	31%
Adecuada	74	58%
Excelente	13	11%
Total	127	100%

**Fuente:** Elaboración propia



En el gráfico 7 y la tabla 11 de la presente investigación participaron 127 mujeres, a quienes se les evaluó su nivel de inteligencia emocional utilizando el Test de Mayer-Salovey-Caruso de Inteligencia Emocional (TMMS-24). Del total de participantes, el 31% obtuvo un puntaje clasificado como bajo, mientras que el 58% obtuvo un puntaje clasificado como adecuado, lo que indica que poseen habilidades básicas en inteligencia emocional. Es importante destacar que el 31% que obtuvo un puntaje bajo pudo haber desarrollado estrategias de afrontamiento para manejar el estrés, lo que les permite mantener niveles de bienestar emocional superiores al promedio. Por otro lado, el 11% de las participantes obtuvo un puntaje clasificado como excelente, lo que indica un alto grado de competencia en el manejo tanto de sus propias emociones como de las de los demás.

### 4.3.2 Resultados del Inventario de Inteligencia Emocional TMMS-24 en Hombres

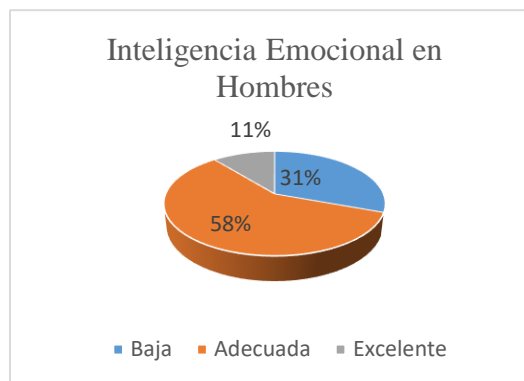
**Tabla 12.**

*Inteligencia Emocional en Hombres*

	Numero	Porcentaje
Baja	15	31%
Adecuada	29	58%
Excelente	5	11%
Total	49	100%

**Grafico 8.**

*Inteligencia Emocional en Hombres*



**Fuente:** Elaboración propia

Según se puede ver en el gráfico 8 y la tabla 12, de los 49 hombres que participaron en la prueba de inteligencia emocional TMMS-24, se observó que el 31% obtuvo un puntaje bajo, lo cual indica que presentan dificultades en el manejo de sus emociones. Por otro lado, el 58% de los participantes mostró una adecuada inteligencia emocional, lo que sugiere que poseen habilidades básicas para comprender y regular sus emociones. Además, se destacó que el 11% de los hombres evaluados obtuvo un puntaje excelente en inteligencia emocional, lo cual refleja un alto grado de competencia en el reconocimiento y manejo de las emociones propias y de los demás.



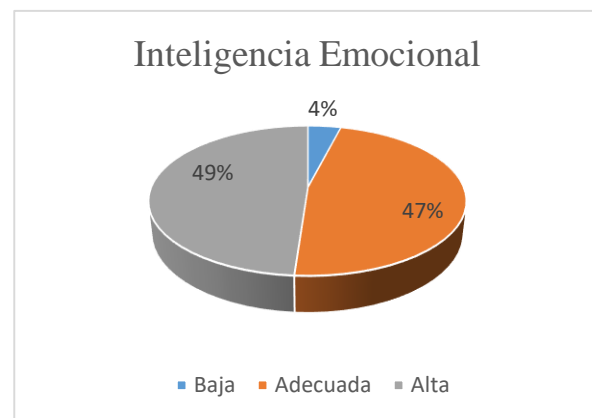
#### 4.4 RESULTADOS GENERALES DEL INVENTARIO DE INTELIGENCIA EMOCIONAL TMMS – 24

**Tabla 13.**  
*Inteligencia Emocional*

	Numero	Porcentaje
Baja	7	4%
Adecuada	83	47%
Alta	86	49%
<b>Total</b>	<b>176</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Elaboración propia

**Grafico 9.**  
*Inteligencia Emocional*



Como se ve en la tabla 13 y el gráfico 8, en el análisis de los resultados generales de 176 estudiantes de la carrera de Psicología de primer a quinto año, se evaluó la inteligencia emocional a través del Inventario de Inteligencia Emocional TMMS-24. La distribución de las puntuaciones revela patrones significativos en la percepción de la inteligencia emocional en esta población.

- **Baja Inteligencia Emocional:** Un 4% de los estudiantes (7 participantes) presentaron puntuaciones que indican una baja percepción de su inteligencia emocional. Esto sugiere que estos individuos pueden tener dificultades en reconocer y comprender sus emociones.
- **Inteligencia Emocional Adecuada:** Un porcentaje considerable, el 47% de los estudiantes (83 participantes), demostró una inteligencia emocional adecuada.

Estos resultados indican que este grupo posee una capacidad intermedia para comprender y manejar sus emociones de manera efectiva.

- **Alta Inteligencia Emocional:** La mayoría, un 49% de los estudiantes (86 participantes), exhibieron una alta inteligencia emocional. Esto señala que este grupo es hábil en reconocer y regular sus emociones de manera efectiva, lo que puede contribuir a un bienestar emocional más sólido.

En conjunto, estos resultados brindan una visión integral de la inteligencia emocional en los estudiantes de Psicología, destacando tanto áreas de fortaleza como posibles áreas de mejora en la percepción y manejo de las emociones.

A continuación, analizaremos los resultados de la inteligencia emocional en función del género de los estudiantes de la carrera de Psicología. Esta desagregación permitirá una comprensión más profunda de cómo las diferencias de género pueden influir en la percepción y manejo de las emociones en esta población.

## 4.5 RESULTADOS DEL INVENTARIO SISCO DE ESTRÉS EN PANDEMIA

### DIVIDIDO POR DIMENSIONES

#### 4.5.1 Dimensión de Estresores

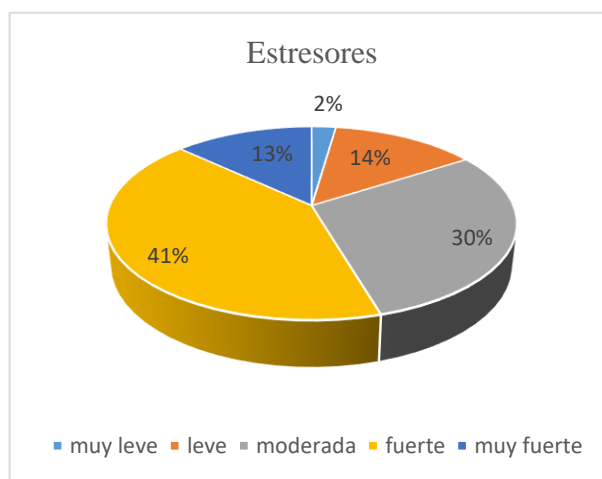
**Tabla 14.**

*Estresores*

	Numero	Porcentaje
Muy leve	4	2%
Leve	24	14%
Moderada	52	30%
Fuerte	73	41%
Muy fuerte	23	13%
<b>Total</b>	<b>176</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Elaboración propia

**Grafico 10.** *Estresores*



Los resultados presentados en la tabla 14 y el gráfico 10 reflejan una distribución diversa en los niveles de estresores entre los participantes. El 2% de los estudiantes, equivalente a 4 individuos, reporta niveles de estresores clasificados como "Muy Leves", lo que sugiere una percepción mínima de factores estresantes. Además, un 14% de los participantes, representado por 24 estudiantes, señala niveles "Leves" de estresores, indicando una respuesta inicial y consciente ante los desafíos presentados por la pandemia. Un 30% de los estudiantes, compuesto por 52 individuos, experimenta niveles "Moderados" de estresores, denotando una percepción intermedia de la presión que ejercen los factores estresantes. Por otro lado, un significativo 41% de los participantes, correspondiente a 73 estudiantes, reporta niveles "Fuertes" de estresores, lo que refleja una respuesta emocional intensa a los desafíos de la pandemia. Por último,

un 13% de los estudiantes, compuesto por 23 individuos, indica niveles "Muy Fuertes" de estresores, destacando una experiencia emocional considerablemente intensa ante estos factores. Estos hallazgos proporcionan una visión enriquecedora de cómo los estudiantes de Psicología en la Universidad Mayor de San Andrés perciben y enfrentan los diferentes estresores en el contexto de la pandemia.

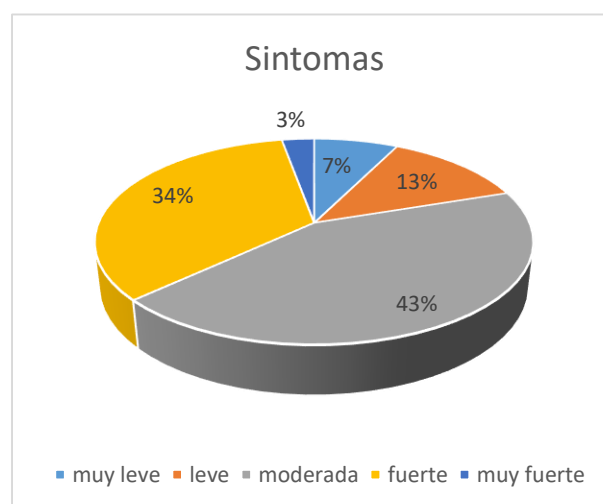
#### 4.5.2 Dimensión de Síntomas

**Tabla 15.**  
*Síntomas*

	Numero	Porcentaje
Muy leve	13	7%
Leve	22	13%
Moderada	76	43%
Fuerte	60	34%
Muy fuerte	5	3%
Total	176	100%

**Fuente:** Elaboración propia

**Grafico 11.**  
*Síntomas*



Los resultados mostrados en la tabla 15 y el gráfico 11 revelan una distribución variada en los niveles de síntomas entre los participantes. El 7% de los estudiantes, equivalente a 13 individuos, reporta niveles de síntomas catalogados como "Muy Leves", lo que sugiere una percepción mínima de manifestaciones físicas o emocionales relacionadas con el estrés. Además, un 13% de los participantes, representado por 22 estudiantes, señala niveles "Leves" de síntomas, indicando una respuesta inicial consciente a los efectos del estrés en su bienestar. Un 43% de los estudiantes, compuesto por 76 individuos, experimenta niveles "Moderados" de síntomas, reflejando una

percepción intermedia de los impactos físicos y emocionales del estrés. Por otro lado, un 34% de los participantes, correspondiente a 60 estudiantes, reporta niveles "Fuertes" de síntomas, lo que denota una respuesta emocional y física intensa a las tensiones presentadas por la pandemia. Por último, un 3% de los estudiantes, compuesto por 5 individuos, indica niveles "Muy Fuertes" de síntomas, resaltando una experiencia emocional y física considerablemente intensa. Estos hallazgos proporcionan una visión detallada de cómo los estudiantes de Psicología en la Universidad Mayor de San Andrés perciben y manifiestan diferentes síntomas relacionados con el estrés en el contexto de pandemia.

#### 4.5.3 Dimensión de Estrategias de Afrontamiento

**Grafico 12.**

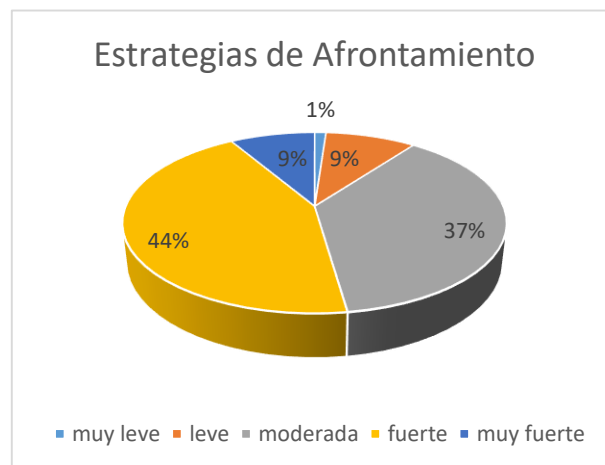
*Estrategias de Afrontamiento*

**Tabla 16.**

*Estrategias de Afrontamiento*

	Numero	Porcentaje
Muy leve	2	1%
Leve	16	9%
Moderada	66	37%
Fuerte	77	44%
Muy fuerte	15	9%
Total	176	100%

**Fuente:** Elaboración propia



Los resultados presentados en la tabla 16 y el gráfico 12 desvelan una distribución diversa en los niveles de estrategias de afrontamiento entre los participantes. El 1% de los estudiantes, equivalente a 2 individuos, reporta niveles de estrategias catalogados como "Muy Leves", lo que sugiere una percepción mínima de la utilización de

herramientas para manejar el estrés. Además, un 9% de los participantes, representado por 16 estudiantes, señala niveles "Leves" de estrategias de afrontamiento, indicando un uso inicial y consciente de técnicas para enfrentar los desafíos. Un 37% de los estudiantes, compuesto por 66 individuos, experimenta niveles "Moderados" de estrategias de afrontamiento, lo que refleja una utilización intermedia de herramientas para gestionar el estrés. Por otro lado, un 44% de los participantes, correspondiente a 77 estudiantes, reporta niveles "Fuertes" de estrategias de afrontamiento, denotando una respuesta activa y sólida en la aplicación de técnicas para enfrentar los desafíos emocionales. Por último, un 9% de los estudiantes, compuesto por 15 individuos, indica niveles "Muy Fuertes" de estrategias de afrontamiento, destacando un enfoque altamente desarrollado y efectivo en el manejo del estrés. Estos hallazgos proporcionan una visión enriquecedora de cómo los estudiantes de Psicología en la Universidad Mayor de San Andrés abordan y gestionan los desafíos y tensiones en el contexto de pandemia.

#### **4.6 RESULTADOS DEL INVENTARIO SISCO DE ESTRÉS EN PANDEMIA POR GENERO**

Con el objetivo de comprender mejor cómo la variable de estrés en pandemia se relaciona con el género en los estudiantes de la carrera de Psicología en la Universidad Mayor de San Andrés, se procedió a analizar los resultados del Inventario Sisco de Estrés en Pandemia por género. Esta desagregación proporciona una visión más detallada de cómo hombres y mujeres experimentan y perciben los niveles de estrés durante este contexto de pandemia.

#### 4.6.1 Resultados del Inventario SISCO de Estrés en Pandemia en Mujeres

**Grafico 13.**

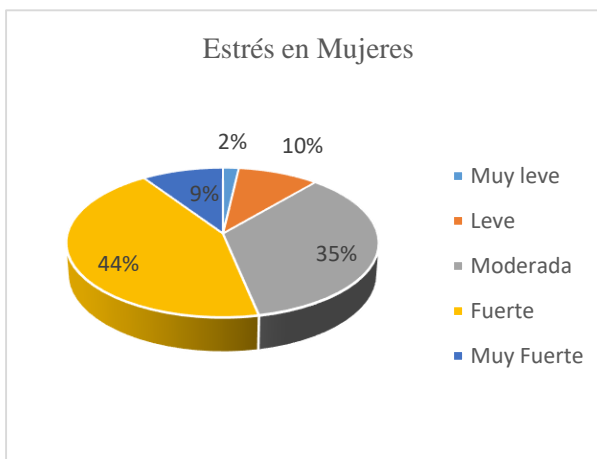
*Estrés en Mujeres*

**Tabla 17.**

*Estrés en Mujeres*

	Numero	Porcentaje
Muy leve	2	2%
Lleve	12	9%
Moderada	45	35%
Fuerte	56	44%
Muy fuerte	12	9%
Total	127	100%

**Fuente:** Elaboración propia



Los resultados presentados en la tabla 17 y el gráfico 13 revelan una distribución diversa en los niveles de estrés entre las estudiantes mujeres. El 2% de las participantes, equivalente a 2 estudiantes, reporta niveles de estrés catalogados como "Muy Leves", lo que sugiere una percepción mínima de tensiones emocionales. Por otro lado, un 9% de las estudiantes, representado por 12 individuos, señala niveles "Leves" de estrés, indicando una respuesta inicial consciente a las circunstancias actuales. Un 35% de las participantes, compuesto por 45 estudiantes, experimenta niveles "Moderados" de estrés, denotando una percepción intermedia de impacto emocional. Además, un 44% de las estudiantes, correspondiente a 56 individuos, reporta niveles "Fuertes" de estrés, lo que refleja una respuesta emocional intensa y persistente. Por último, un 9% de las participantes, compuesto por 12 estudiantes, indica niveles "Muy Fuertes" de estrés, resaltando una experiencia emocional considerablemente intensa.

#### 4.6.2 Resultados del Inventario SISCO de Estrés en Pandemia en Hombres

**Grafico 14.**

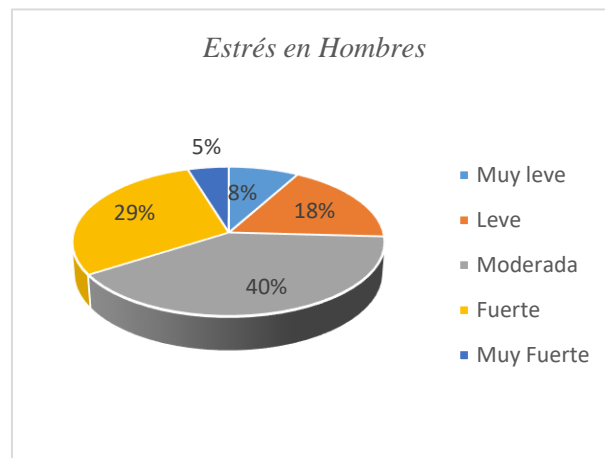
*Estrés en Hombres*

**Tabla 18.**

*Estrés en Hombres*

	Numero	Porcentaje
Muy leve	4	8%
Lleve	9	18%
Moderada	20	40%
Fuerte	14	29%
Muy Fuerte	2	5%
Total	49	100%

**Fuente:** Elaboración propia



Los resultados presentados en la tabla 18 y el gráfico 14 evidencian una distribución diversificada en los niveles de estrés entre los estudiantes masculinos. El 8% de los participantes, equivalente a 4 estudiantes, reporta niveles de estrés clasificados como "Muy Leves", lo que sugiere una percepción mínima de tensiones emocionales. Además, un 18% de los estudiantes, representado por 9 individuos, señala niveles "Leves" de estrés, denotando una respuesta inicial consciente ante las circunstancias actuales. Un 40% de los participantes, compuesto por 20 estudiantes, experimenta niveles "Moderados" de estrés, indicando una percepción intermedia de impacto emocional. Por otro lado, un 29% de los estudiantes, correspondiente a 14 individuos, reporta niveles "Fuertes" de estrés, lo que refleja una respuesta emocional intensa y persistente. Por último, un 5% de los participantes, compuesto por 2 estudiantes, indica niveles "Muy Fuertes" de estrés, destacando una experiencia



emocional considerablemente intensa. Estos resultados específicos por género brindan una perspectiva detallada de cómo los estudiantes masculinos en la carrera de Psicología perciben y afrontan el estrés durante la pandemia.

#### 4.7 RESULTADOS GENERALES DE INVENTARIO SISCO DE ESTRÉS EN PANDEMIA

**Tabla 19.**

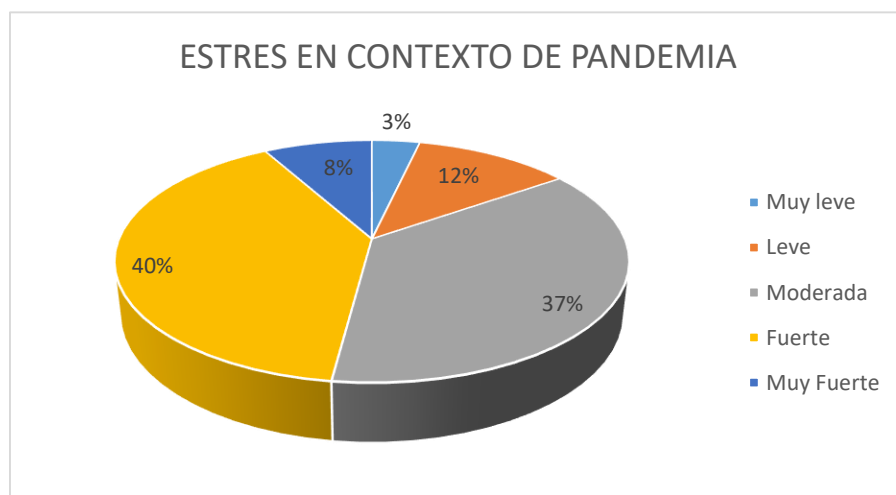
*Estrés en Contexto de Pandemia*

	Numero	Porcentaje
Muy leve	6	3%
Leve	21	12%
Moderada	65	37%
Fuerte	70	40%
Muy Fuerte	14	8%
Total	176	100%

**Fuente:** Elaboración propia

**Grafico 15.**

*Estrés en Contexto de Pandemia*



En el análisis de los niveles de estrés presentados en la tabla 14 y el gráfico 15, se observa una distribución variada que refleja la diversidad de respuestas emocionales en población. El 3% de los participantes, representados por 6 estudiantes, reportan un muy leve nivel de estrés; El 12% de los participantes, equivalentes a 21 estudiantes, reportan niveles de estrés considerados "Leves", lo que sugiere una percepción consciente pero manejable de las tensiones relacionadas con la pandemia. Un significativo 37% de los estudiantes, representando a 65 individuos, indican niveles de estrés "Moderados", lo que implica un grado intermedio de impacto emocional. Además, el 40% de los participantes, compuesto por 70 estudiantes, reporta niveles "Fuertes" de estrés, reflejando una respuesta emocional intensa a las circunstancias actuales. Por otro lado, un pequeño porcentaje del 8%, equivalente a 14 estudiantes, señalan niveles "Muy Fuertes" de estrés. Este patrón de resultados proporciona un entendimiento profundo de cómo los estudiantes de Psicología en la Universidad Mayor de San Andrés están experimentando y enfrentando el estrés en el contexto de la pandemia.

A continuación, analizaremos los resultados del inventario SISCO de estrés en pandemia en función del género de los estudiantes de la carrera de Psicología. Esta desagregación permitirá una comprensión más profunda de cómo las diferencias de género pueden influir en la percepción y manejo de las emociones en esta población.

#### 4.8 ANÁLISIS DE CORRELACIÓN ENTRE INTELIGENCIA EMOCIONAL Y ESTRÉS EN CONTEXTO DE LA PANDEMIA.

Con el fin de analizar las variables: Inteligencia emocional y Estrés en contexto de pandemia en estudiantes de la carrera de psicología en la Universidad Mayor de San Andrés, se utilizó el coeficiente de correlación de Pearson ( $r_{xy}$ ), que determina el grado de correlación, esta puede ser positiva o negativa y los valores de coeficiente de correlación oscilan entre +1 y -1.

Hernández (2003), califica los valores del coeficiente de correlación de la siguiente manera:

##### **Tabla 20.**

*Grado de correlación – Snakk Om Mobbing (2009)*

<b>Valor de r</b>	<b>Correlación</b>
-1,0 a -0,5 o 1,0 a 0,5	Fuerte
-0,0 a -0,3 o 0,3 a 0,5	Moderada
-0,3 a -0,1 o 0,1 a 0,3	Débil
-0,1 a 0,1	Ninguna o muy débil

**Fuente: Elaboración propia**

#### 4.8.1 Resultados correlación entre inteligencia emocional y estrés en contexto de la pandemia.

**Tabla 21.**

		<b>ESTRÉS</b>	<b>INTELIGENCIA EMOCIONAL</b>
<b>ESTRÉS</b>	Correlación de Pearson	1	-,034
	Sig. (bilateral)		,652
<b>INTELIGENCIA EMOCIONAL</b>	Correlación de Pearson	-,034	1
	Sig. (bilateral)	,652	

**Fuente: Elaboración propia. SPSS.**

Al analizar el nivel de correlación entre la inteligencia emocional y el estrés en el contexto de la pandemia en una muestra de 176 participantes, compuesta por estudiantes de Psicología de la Universidad Mayor de San Andrés, se obtuvo un coeficiente de correlación de Pearson de  $r = -0,034$ . Estos resultados indican la inexistencia de una correlación significativa entre la inteligencia emocional y el estrés en el contexto de la pandemia. Por lo tanto, no se puede establecer que el nivel de inteligencia emocional determine el estrés en el contexto de la pandemia, ni que el grado de estrés en la pandemia determine el nivel de inteligencia emocional.

A continuación, se desglosan los resultados, para tener una descripción más detallada de los resultados:

		<b>Correlaciones</b>		
		estresores	síntomas	estrategias
<b>Atención Emocional</b>	Correlación de Pearson	-,115	-,107	-,038
	Sig. (bilateral)	,130	,156	,616
<b>Claridad Emocional</b>	Correlación de Pearson	,064	-,018	,196**
	Sig. (bilateral)	,397	,808	,009
<b>Reparación Emocional</b>	Correlación de Pearson	,039	-,176*	,019
	Sig. (bilateral)	,607	,020	,798

**\*\*.** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

**\***. La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

se puede observar la presencia de correlaciones significativas entre las dimensiones de la presente investigación.

La relación entre claridad emocional y las estrategias de afrontamiento al entres en contexto de pandemia es estadísticamente significativa ( $r_{xy}=.196$ ;  $p=0,001$ ), es decir que sugiere que cuanto mayor es la claridad emocional de los individuos, más propensos son a utilizar estrategias eficaces para manejar el estrés.

Así también, la relación entre reparación emocional y los síntomas de estrés en contexto de pandemia es estadísticamente significativa ( $r_{xy}=-.176$ ;  $p=0,05$ ), es decir que a mejor capacidad de regular los estados emocionales menor serán los de síntomas de estrés en contexto de pandemia.

## **CAPITULO V**

### **CONCLUSIONES**

Los resultados obtenidos demuestran que no existe correlación significativa entre la inteligencia emocional y el estrés en el contexto de la pandemia. Esto indica que el grado de inteligencia emocional de los estudiantes no determina su nivel de estrés, ni viceversa.

El objetivo general de esta investigación fue determinar la correlación existente entre el nivel de estrés y la inteligencia emocional de los estudiantes de primer a quinto año de la carrera de Psicología en la Universidad Mayor de San Andrés durante la pandemia del COVID-19 en el año 2020. Los análisis estadísticos revelaron que no se encontró una correlación significativa entre estas dos variables en el contexto examinado. A pesar de las expectativas iniciales de que un mayor nivel de inteligencia emocional podría estar asociado con niveles más bajos de estrés, los resultados indican que otros factores pueden estar influyendo en la percepción y manifestación del estrés en esta población estudiantil. Esta conclusión resalta la complejidad de la relación entre la inteligencia emocional y el estrés, subrayando la necesidad de considerar múltiples aspectos y contextos al abordar la salud emocional y el bienestar en situaciones desafiantes como la pandemia del COVID-19.

La inteligencia emocional desempeña un papel fundamental como estrategia de afrontamiento para el manejo del estrés en tiempos de crisis. Se observa que una alta atención emocional se relaciona con niveles elevados de estrés, mientras que una adecuada claridad y reparación emocional se asocian con una disminución del estrés

En relación a la evaluación de la inteligencia emocional y el estrés en el contexto de la pandemia, se pueden destacar los siguientes hallazgos:

- La presente investigación se enfocó en identificar el grado de inteligencia emocional presente en los estudiantes de primer a quinto año de la carrera de Psicología durante la pandemia. Los resultados reflejaron una diversidad en los niveles de inteligencia emocional, sin embargo, la correlación estadística no arrojó una relación significativa entre la inteligencia emocional y el nivel de estrés experimentado por los estudiantes. Aunque se habían planteado expectativas respecto a la posible influencia de la inteligencia emocional en la gestión del estrés, los datos no respaldaron esta hipótesis. Es importante destacar que, a pesar de esta falta de correlación, los niveles de inteligencia emocional observados en los estudiantes brindan un panorama relevante para la formación futura de profesionales de la Psicología.
- Otro aspecto clave examinado en esta investigación fue el nivel de estrés en los estudiantes de primer a quinto año de la carrera de Psicología durante la pandemia. Los resultados han revelado una distribución diversificada en los niveles de estrés, lo que indica que los desafíos y presiones relacionados con la pandemia afectan de manera variada a esta población estudiantil. No obstante, es importante destacar que la ausencia de una correlación significativa entre el nivel de estrés y la inteligencia emocional sugiere que el impacto del estrés en estos estudiantes puede estar influenciado por otros factores y variables que no se exploraron en esta investigación.

- La interpretación de los resultados obtenidos a partir del análisis de los niveles de estrés y la inteligencia emocional en los estudiantes de la carrera de Psicología arroja luz sobre la complejidad de la relación entre estos dos factores. A pesar de que la inteligencia emocional se considera una habilidad relevante para enfrentar el estrés, los datos obtenidos no respaldan una correlación significativa entre ambas variables en este contexto específico de pandemia. Esta conclusión recalca la importancia de considerar múltiples aspectos en la experiencia del estrés, incluyendo factores contextuales y personales, al abordar la salud emocional y el bienestar de los estudiantes.
- Además, se encontró una correlación significativa entre las dimensiones de claridad emocional y las estrategias de afrontamiento en el contexto de la pandemia ( $r = 0.196$ ,  $p = 0.001$ ). Esto indica que, a mayor comprensión de los estados emocionales, mayor será la utilización de estrategias de afrontamiento durante la pandemia.
- Por otro lado, se encontró una correlación negativa entre la reparación emocional y los síntomas de estrés en el contexto de la pandemia ( $r = -0.176$ ,  $p = 0.05$ ). Esto sugiere que, a mayor capacidad de regulación de los estados emocionales, menor será la presencia de síntomas de estrés. Estos resultados son consistentes con hallazgos anteriores de Gohm et al. (2005), Limonero et al. (2004), Salovey et al. (1995) y Piñar & Fernández (2011), quienes encontraron que las personas con una alta comprensión emocional experimentan niveles más bajos de estrés.
- Tras un análisis y evaluación de los datos obtenidos en el transcurso de esta investigación, se confirma la aceptación de la hipótesis nula planteada. En otras



palabras, los resultados obtenidos no proporcionan evidencia suficiente para establecer una correlación significativa entre el nivel de estrés y la inteligencia emocional en los estudiantes de la carrera de Psicología de la Universidad Mayor de San Andrés durante la pandemia del COVID-19

En resumen, esta investigación ha proporcionado una visión detallada de la inteligencia emocional y el nivel de estrés en los estudiantes de la carrera de Psicología en la Universidad Mayor de San Andrés durante la pandemia. Aunque no se encontró una correlación significativa entre la inteligencia emocional y el estrés, los hallazgos obtenidos tienen implicaciones valiosas para la comprensión de la salud emocional de los estudiantes y resaltan la necesidad de explorar en mayor profundidad los factores que influyen en su experiencia emocional y su manejo del estrés en este contexto de pandemia.

## RECOMENDACIONES

Aunque los resultados no muestran una correlación entre la inteligencia emocional y el estrés en el contexto de la pandemia, es necesario adaptar los programas existentes para abordar estas temáticas, ya que son importantes para prevenir daños en la salud mental y física de los estudiantes. Se sugiere diseñar programas que promuevan el conocimiento y manejo adecuado de las emociones, así como estrategias de afrontamiento del estrés, brindando herramientas prácticas para enfrentar situaciones estresantes de manera efectiva.

Es fundamental resaltar el papel de la inteligencia emocional en la mejora de la calidad de vida. Por lo tanto, se recomienda estimular constantemente su desarrollo para adquirir un mayor conocimiento de nuestro estado emocional y lograr un manejo adecuado de las emociones en situaciones estresantes. Es necesario profundizar en estos temas e idear estrategias de intervención que fomenten el desarrollo o fortalecimiento de la inteligencia emocional, especialmente en niños y jóvenes, como parte de su formación integral.

Basándonos en los resultados de esta investigación, es imprescindible implementar programas de prevención, control y reducción de los efectos psicológicos generados por el confinamiento durante la pandemia de Covid-19. Estos programas deben incluir el desarrollo o fortalecimiento de la inteligencia emocional como estrategia de afrontamiento en diferentes contextos. La inteligencia emocional se presenta como una herramienta valiosa para el manejo adecuado del estrés y otras reacciones emocionales en tiempos de crisis. Es esencial proporcionar recursos y apoyo psicológico que promuevan el autocuidado y la resiliencia emocional.

Entre las limitaciones encontradas durante la realización de este estudio, se destacan las dificultades para acceder a la población objeto de estudio debido a la transición a clases virtuales durante la pandemia de COVID-19, lo cual retrasó la recopilación de información. Además, es importante señalar que hay una escasez de estudios relacionados con la pandemia del COVID-19, lo que limita la disponibilidad de literatura relevante en este campo.

Otra limitación identificada se refiere al uso de instrumentos aplicados de manera virtual, los cuales podrían no ser suficientes para reflejar completamente el manejo emocional y el estrés. En futuras investigaciones, se recomienda considerar el uso de múltiples métodos de recopilación de datos, como entrevistas individuales o grupos focales, para obtener una comprensión más amplia y enriquecedora de las experiencias emocionales y el estrés en el contexto de la pandemia.

## BIBLIOGRAFÍA

- «Oruro ingresa en cuarentena tras la aparición de más casos de coronavirus». El Deber. 14 de marzo de 2020. Consultado el 20 de marzo de 2020.
- Avellaneda, P. I. C., Crespo, H. G., & Kasano, J. P. M. (2019). Rotación y desempeño laboral de los profesionales de enfermería en un instituto especializado. *Revista cuidarte, 10(2)*.
- Barraza Macias, A. (2020) El estrés de pandemia (COVID 19) en población mexicana. Centro de Estudios Clínica e Investigación Psicoanalítica S.C.
- Barraza Mazias, A. (2020). *El estrés de pandemia (COVID 19) en población mexicana*. mexico: Centro de Estudios Clínica e Investigación Psicoanalítica S.C.
- Berra Ruiz, E., Muñoz Maldonado, S. I., Vega Valero, C. Z., & Silva Rodríguez. (2014). Emociones, estrés y afrontamiento en adolescentes desde el modelo de Lazarus y Folkman. *Revista Intercontinental de Psicología y Educación, 37-57*.
- Brooks, S. K. (2020). The psychological impact of quarantine and how to reduce. *it: rapid review of the evidence. The Lancet*.
- Dirección General de Evaluación Institucional. (2021). Estrés académico en estudiantes universitarios durante la pandemia por COVID-19. Universidad Nacional Autónoma de México. Recuperado de <http://www.dgei.unam.mx/hwp/wp-content/uploads/2021/05/07e13951aa7762ed8a2f8b3885927f23.pdf>
- El Deber. (20 de MARZO de 2020). Oruro ingresa en cuarentena tras la aparición de más casos de coronavirus. *EL DEBER*.

- Extremera Pacheco, N., & Fernández Berrocal, P. (2004). El papel de la inteligencia emocional en el alumnado: evidencias empíricas. *Revista electrónica de investigación educativa*, 6.
- Extremera Pacheco, Natalio, & Fernández-Berrocal, Pablo. (2004). El papel de la inteligencia emocional en el alumnado: evidencias empíricas. *Revista electrónica de investigación educativa*, 6(2), 1-17. Recuperado en 12 de agosto de 2020, de [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1607-40412004000200005&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1607-40412004000200005&lng=es&tlng=es).
- Folkman, S., y Lázarus, RS (1988). Afrontamiento como un mediador de la emoción. *Revista de personalidad y psicología social*, 54 (3), 466.
- Fulquez Castro, S. C. (2011). *La inteligencia emocional y el ajuste psicológico: un estudio transcultural*. Universitat Ramon Llull.
- Gardner, H. (1999). *La Inteligencia Reformulada, Las Inteligencias Múltiples en el*
- Gardner, H. (1999). *La Inteligencia Reformulada, Las Inteligencias Múltiples en el siglo XX1*. Barcelona: Editorial Paidós
- Goleman, D. (1996). *Inteligencia Emocional*. Buenos Aires: Ediciones B.
- Goleman, D. (1999). *La práctica de la inteligencia emocional*. Barcelona: España. |Editorial Kairós
- Goleman, D. (1999). *La práctica de la inteligencia emocional*. Barcelona: España. Editorial Kairós

- González-Sanguino, C., Ausín, B., Castellanos, M. Á., Saiz, J., López-Gómez, A., Ugidos, C., & Muñoz, M. (2021). Mental health consequences during the initial stage of the 2020 Coronavirus pandemic (COVID-19) in Spain. *Brain, behavior, and immunity*, 87, 172-176. Recuperado de <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC8179114/>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2006). *Metodología de la investigación* (4ª ed.). McGraw-Hill.
- Lasa, N. B., Benito, J. G., Manterola, A. G., Sánchez, J. P., García, J. L., & Germán, M. Á. (2020). *LAS CONSECUENCIAS PSICOLÓGICAS DE LA COVID-19 Y EL CONFINAMIENTO*.
- Lazarus, R., & Folkman, S. (1986). Teoría transaccional e investigación sobre emociones y afrontamiento. *Revista europea de personalidad*, 141-169.
- Lazarus, RS, y Folkman, S. (1987). Teoría transaccional e investigación sobre emociones y afrontamiento. *Revista europea de personalidad*, 1 (3), 141-169.
- Londoño, M. C. (2008). *Cómo sobrevivir al cambio: inteligencia emocional y social en la empresa* : Fundación CONFEMETAL. Madrid.
- Londoño, M. C. (2008). *Cómo sobrevivir al cambio: inteligencia emocional y social*. Madrid.: Fundación CONFEMETAL. .
- López de Bernal, M. E., & González Medina, M. . (2005). *Inteligencia emocional: pasos para elevar el potencial infanti*. Bogotá: Gamma.

- Lopez de Bernal, M., & Gonzales Medina, M. (2005). *Inteligencia emocional: pasos para elevar el potencial infantil*. Bogota: Gamma.
- Papalia , D., Olds, S., & Feldman , R. (2005). *Desarrollo humano*. Mexico: McGraw Hill.
- Papalia, E. Olds, S. y Feldman, R. (2005). *Desarrollo Humano*. México: McGraw Hill.
- Rodríguez Hernández, L., & Alonzo Salomón, J. E. (2004). Efecto de los factores ambientales, laborales y psicosociales, en el síndrome del edificio enfermo. *Ingeniería*, 8(2), 0. Universidad Autónoma de Yucatán.
- Salovey, P & Mayer, J. (1997) *¿Que es la Inteligencia emocional?* New York: Libro Básico.
- Salovey, P., & Mayer, J. (1997). *¿Que es la Inteligencia emocional?* New York: libro basico.
- Sandín, B. (2003). El estrés: un análisis basado en el papel de los factores sociales, *International Journal of Clinical and Health Psychology*. 001, 141- 157.
- Sandin, B. (2003). El estrés: un análisis basado en el papel de los factores sociales. *International Journal of clinical and health psychology*, 141-157.
- Serrano, M., & Moya-Albiol, L. S. (2008). The role of gender in teachers' perceived stress and heart rate. *Journal of Psychophysiology*, 58.
- Serrano, M.A., Moya-Albiol, L., & Salvador, A.. "The role of gender in teachers' perceived stress and heart rate". (2008).

Shapiro, L. (1997). *Inteligencia emocional de los niños*. México 1997: Vergara Editor S.A.

*Shapiro, L. (1997). Inteligencia emocional de los niños. México 1997: Vergara Editor S.A.*

siglo XXI. Barcelona: Editorial Paidós

*Spearman, C. (1904). General Intelligence, Objectively Determined and Measured. The American Journal of Psychology, 15(2), 201-292.*

*Thorndike, E. L. (1920). Intelligence and its uses. Harper & Brothers.*

*Thurstone, L. L. (1938). Primary mental abilities. University of Chicago Press.*

*Tintaya, P. (2008). Proyecto de Investigación. La Paz, Bolivia: Gráfica Singular.*

UNICEF. (s.f.). *Cómo reducir el estrés de los estudiantes y promover su bienestar durante la COVID-19*. Recuperado de <https://www.unicef.org/es/coronavirus/como-reducir-estres-estudiantes-promover-bienestar-durante-covid19>

*Wechsler, D. (1955). Manual for the Wechsler Adult Intelligence Scale. Psychological Corporation.*



ANEXOS.

## INVENTARIO SISCO DE ESTRÉS EN PANDEMIA

### Sección estresores

*Instrucciones:* A continuación, se presentan una serie de aspectos que, en mayor o menor medida, suelen estresar a las personas en este periodo de cuarentena o jornada de distanciamiento social. Responde, señalando con una X, ¿qué tanto te estresa cada uno

Estresores	0	1	2	3	4	5
1.- Que algún miembro de la familia se contagie y no sea atendido adecuadamente						
2.- Que nuestro sistema de salud colapse						
3.- Desarrollar los síntomas y tener que visitar el hospital.						
4.- Que los hospitales no tengan los recursos para atender a los enfermos.						
5.- El saber que no hay exactamente un medicamento o vacuna que lo cure.						

de esos aspectos? tomando en consideración la siguiente escala de valores:

### Sección síntomas (reacciones)

*Instrucciones:* A continuación, se presentan una serie de reacciones que, en mayor o menor medida, suelen presentarse en algunas personas cuando están estresadas.

Responde, señalando con una X, ¿qué tanto se te presenta cada una de estas reacciones cuando estás estresado? tomando en consideración la misma escala de valores del apartado anterior.

Síntomas	0	1	2	3	4	5
6.- Angustia						
7.- Incertidumbre						
8.-Falta de sueño						
9.- Tristeza						
10.- Ansiedad						

**¿Qué tanto se te presentan las siguientes reacciones cuando estás estresado:**

### Sección estrategias de afrontamiento

*Instrucciones:* A continuación, se presentan una serie de acciones que, en mayor o menor medida, suelen utilizar algunas personas para enfrentar su estrés. Responde, señalando con una X, ¿qué tanto utilizas cada una de estas acciones para enfrentar tu estrés? tomando en consideración la misma escala de valores del apartado anterior.

Estrategias	0	1	2	3	4	5
Seguir las recomendaciones de la autoridad de salud						
Lavarse continuamente las manos						
Tener el menos contacto posible con las personas						
Realizar actividades laborales en línea						
Informarme en fuentes confiables						

### Inventario de Inteligencia Emocional TMMS-24.

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

No emplee mucho tiempo en cada respuesta.

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

1. Presto mucha atención a los sentimientos.	1	2	3	4	5
2. Normalmente me preocupo mucho por lo que siento.	1	2	3	4	5
3. Normalmente dedico tiempo a pensar en mis emociones.	1	2	3	4	5
4. Pienso que merece la pena prestar atención a mis emociones y estado de ánimo.	1	2	3	4	5
5. Dejo que mis sentimientos afecten a mis pensamientos.	1	2	3	4	5
6. Pienso en mi estado de ánimo constantemente.	1	2	3	4	5
7. A menudo pienso en mis sentimientos.	1	2	3	4	5
8. Presto mucha atención a cómo me siento.	1	2	3	4	5
9. Tengo claros mis sentimientos.	1	2	3	4	5

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