



UNIVERSIDAD PRIVADA TELESUP

FACULTAD DE SALUD Y NUTRICIÓN

ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

TESIS

**“INTELIGENCIA EMOCIONAL Y ESTRÉS LABORAL EN
LOS COLABORADORES DE UNA EMPRESA DE
CHICLAYO, 2020”.**

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESION DE:

LICENCIADO EN PSICOLOGÍA

AUTOR:

Bach. ALEX HUAMAN REYES

LIMA – PERÚ

2021

ASESOR DE TESIS

Dra. NANCY CUENCA ROBLES

JURADO EXAMINADOR

Dra. MARCELA ROSALINA BARRETO
Presidente

Dra. ROSA ESTHER CHIRINOS SUSANO
Secretario

Dra. NANCY MERCEDES CAPACYACHI OTÀROLA
Vocal

DEDICATORIA

El siguiente trabajo para la titulación está dedicado en primer lugar a Dios, porque gracias a él, se hizo posible para seguir estudiando, brindándome la sabiduría e inteligencia emocional, también a mis familias, especialmente a mi esposa por el apoyo incondicional que ha brindado durante mi formación y carrera universitaria; se los agradezco desde el fondo de mi alma a cada una de las personas que me motivaron para realizar este estudio.

Para todos ellos va mi dedicatoria con especial atención.

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, agradezco infinitamente a Dios por la bendición que me ha brindado para terminar mi formación profesional.

En segundo lugar, agradezco de manera especial a la Universidad Privada TELESUP, por haberme permitido estudiar la carrera de mis sueños.

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

Así mismo, a mi esposa, padres y familiares. Muchas GRACIAS.

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo principal determinar la relación entre la inteligencia emocional y el estrés laboral en los colaboradores de una empresa de Chiclayo, 2020, con el respaldo teórico para ambas variables en estudio. La metodología de estudio fue de tipo básica, de enfoque cuantitativo, de nivel correlacional y de diseño no experimental, la población de estudio fue total, con 70 colaboradores de una empresa de Chiclayo. Para la recopilación de datos se utilizó la técnica de la encuesta, cuyo instrumento empleado fue el cuestionario de tipo de escala de Likert, The Trait Meta-Mood Scale (TMMS-24) para la variable inteligencia emocional y la Escala de Estrés Laboral OIT-OMS. Para el procesamiento de los datos, se utilizó el programa Excel y para los resultados descriptivos e inferenciales el software SPSS.21. Los resultados de la indagación evidenciaron que existe relación negativa baja entre la inteligencia emocional y el estrés laboral, de manera similar se dieron los resultados para las dimensiones atención emocional, claridad emocional y reparación emocional en los colaboradores de una empresa de Chiclayo,2020.

Palabras clave: colaboradores, inteligencia emocional y estrés laboral.

ABSTRACT

The main objective of this research was to determine the relationship between emotional intelligence and work stress in employees of a company in Chiclayo, 2020, with theoretical support for both variables under study. The study methodology was of basic type, quantitative approach, correlational level and non-experimental design, the study population was total, with 70 employees of a company in Chiclayo. The survey technique was used for data collection, and the instrument used was the Likert scale type questionnaire, The Trait Meta-Mood Scale (TMMS-24) for the emotional intelligence variable and the ILO-WHO Work Stress Scale. Excel was used for data processing and SPSS.21 software was used for descriptive and inferential results. The results of the research showed that there is a low negative relationship between emotional intelligence and work stress, and similar results were obtained for the dimensions of emotional attention, emotional clarity and emotional repair in the employees of a company in Chiclayo,2020.

Key Words: Collaborators, emotional intelligence and work stress.

ÍNDICE DE CONTENIDO

CARÁTULA	i
ASESOR DE TESIS	ii
JURADO EXAMINADOR	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
ÍNDICE DE CONTENIDO	viii
ÍNDICE DE TABLAS	xi
ÍNDICE DE FIGURAS	xiii
INTRODUCCIÓN	xiv
I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	15
1.1. Planteamiento del problema.....	15
1.2. Formulación del problema	18
1.2.1. Problema general.....	18
1.2.2. Problemas específicos	18
1.3. Justificación del estudio.....	18
1.3.1. Justificación teórica.....	18
1.3.2. Justificación práctica.....	18
1.3.3. Justificación metodológica	19
1.4. Objetivos de la investigación	20
1.4.1. Objetivo general.....	20
1.4.2. Objetivos específicos	20
II. MARCO TEÓRICO	21
2.1. Antecedentes de la investigación	21
2.1.1. Antecedentes nacionales	21
2.1.2. Antecedentes Internacionales.....	23
2.2. Bases teóricas de las variables	25
2.2.1. Variable 1: Inteligencia emocional	25
2.2.2. Variable 2: Estrés Laboral.....	41
2.3. Definición de términos básicos	53

III. MÉTODOS Y MATERIALES	55
3.1. Hipótesis de la investigación	55
3.1.1. Hipótesis general	55
3.1.2. Hipótesis específicas	55
3.2. Variables de estudio.	55
3.2.1. Definición conceptual.....	55
3.2.2. Definición operacional.....	56
3.2.3. Definición operacional basada en indicadores.....	56
3.3. Tipo y nivel de la investigación	58
3.4. Diseño de la investigación	58
3.5. Población y muestra de estudio.....	59
3.5.1. Población	59
3.5.2. Muestra.....	59
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	59
3.6.1. Técnicas de recolección de datos.....	59
3.6.2. Instrumentos de recolección de datos	60
3.7. Métodos de análisis de datos	64
3.7.1. Análisis descriptivo	65
3.7.2. Análisis inferencial	65
3.8. Aspectos éticos	65
IV. RESULTADOS	66
4.1. Resultados descriptivos.....	66
4.1.1. Descripción de los resultados de la variable 1: inteligencia emocional.....	66
4.1.2. Descripción de los resultados de la variable 2: estrés laboral ..	70
4.2. Resultados Inferenciales	78
4.2.1. Prueba de normalidad.....	78
V. DISCUSIÓN	83
VI. CONCLUSIONES	87
VII. RECOMENDACIONES.....	88
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	90
ANEXOS	97
Anexo 1: Matriz de consistencia	98

Anexo 2: Matriz de operacionalización de las variables.....	101
Anexo 3: Instrumentos	104
Anexo 4: Validación de instrumentos.....	107
Anexo 5: Matriz de datos	112
Anexo 6: Propuesta de valor.....	115

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Resumen de los Antecedentes de la Inteligencia Emocional	27
Tabla 2.	Década de los 20 a los 50	27
Tabla 3.	Década de los 50 Hasta la Actualidad.....	28
Tabla 4.	Factores Generales del Inventario EQ-de Bar-On.....	31
Tabla 5.	Causas del Estrés Laboral Según la OMS (2004)	50
Tabla 6.	Definición Operacional de la Inteligencia Emocional	57
Tabla 7.	Definición Operacional del Estrés Laboral.....	57
Tabla 8.	Validación de Expertos del Instrumento de Inteligencia Emocional, The Trait Meta-Mood Scale(TMMS-24).	62
Tabla 9.	Validación de Expertos del Instrumento de Estrés Laboral, Escala de Estrés Laboral OIT-OMSS.....	63
Tabla 10.	Confiabilidad de Consistencia del TMMS-24 en Pacientes Ambulatorios	63
Tabla 11.	Índice del Alfa de Cronbach	64
Tabla 12.	Resultados Estadísticos de Fiabilidad	64
Tabla 13.	Resultados Estadísticos de Fiabilidad	64
Tabla 14.	Distribución de Frecuencias y Porcentajes Según la Variable 1: Inteligencia Emocional.....	66
Tabla 15.	Distribución de Frecuencias y Porcentajes Según la Dimensión 1: Atención Emocional.....	67
Tabla 16.	Distribución de Frecuencias y Porcentajes Según la Dimensión 2: Claridad Emocional	68
Tabla 17.	Distribución de Frecuencias y Porcentajes Según la Dimensión 3: Reparación Emocional	69
Tabla 18.	Distribución de Frecuencias y Porcentajes Según la Variable 2: Estrés Laboral	70
Tabla 19.	Distribución de Frecuencias y Porcentajes Según la Dimensión 1: Clima Organizacional.....	71
Tabla 20.	Distribución de Frecuencias y Porcentajes Según la Dimensión 2: Estructura Organizacional	72

Tabla 21. Distribución de Frecuencias y Porcentajes Según la Dimensión 3: Territorio Organizacional	73
Tabla 22. Distribución de Frecuencias y Porcentajes Según la Dimensión 4: Tecnología.....	74
Tabla 23. Distribución de Frecuencia y Porcentaje Según la Dimensión 5: Influencia del Líder	75
Tabla 24. Distribución de Frecuencias y Porcentajes Según la Dimensión 6: Falta de Cohesión	76
Tabla 25. Distribución de Frecuencias y Porcentajes Según la Dimensión 7: Respaldo del Grupo.....	77
Tabla 26. Prueba de Normalidad de Kolmogorov-Smirnov	78
Tabla 27. Correlación de Rho de Spearman entre Inteligencia Emocional y Estrés Laboral	79
Tabla 28. Correlación de Rho de Spearman Entre Atención Emocional y Estrés Laboral	80
Tabla 29. Correlación de Rho de Spearman entre Claridad Emocional y Estrés Laboral	81
Tabla 30. Correlación de Rho de Spearman Entre Reparación Emocional y Estrés Laboral	82

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Distribución porcentual de la variable 1: Inteligencia Emocional	66
Figura 2. Distribución porcentual de la dimensión 1: Atención Emocional	67
Figura 3. Distribución porcentual de la dimensión 2: Claridad Emocional	68
Figura 4. Distribución porcentual de la dimensión 3: Reparación Emocional	69
Figura 5. Distribución porcentual de la variable 2 : Estrés Laboral.....	70
Figura 6. Distribución porcentual de la dimensión 1: Clima Organizacional	71
Figura 7. Distribución porcentual de la dimensión 2 : Estructura Organizacional	72
Figura 8. Distribución porcentual de la dimensión 3: Territorio Organizacional ..	73
Figura 9. Distribución porcentual de la dimensión 4: Tecnología	74
Figura 10. Distribución porcentual de la dimensión 5 : Influencia del Líder.....	75
Figura 11. Distribución porcentual de la dimensión 6: Falta de Cohesión	76
Figura 12. Distribución porcentual de la dimensión 7: Respaldo del Grupo	77

INTRODUCCIÓN

Mayer y Salovey (1997) afirman, que la inteligencia emocional es la facultad para percibir, valorar y expresar las emociones con regularidad, capacidad para acceder a ellas y producir sentimientos que proporciona el pensamiento, de esa forma entender y regular las emociones (Fernández y Extremera, 2005). En efecto, el mal control de las emociones conlleva a perjudicar el accionar del sujeto e incluso cambiando el comportamiento a nivel intrapersonal e interpersonal. Por otro lado, el estrés es comprendido por Selye (1956) como “una respuesta general del organismo ante cualquier estímulo o situación estresante” (Sánchez, 2010 p.55.).

En ese mismo sentido, el estrés laboral es considerado por la Organización Mundial de la Salud (2004), como una afección que tiene efectos negativos a nivel psicológico y físico en los colaboradores, para la entidad para la que trabajan y que son originados por diferentes factores, entre ellas, por problemas familiares o en el centro laboral. Es por ello que, el objetivo de la investigación fue determinar la relación entre la inteligencia emocional y el estrés laboral en los colaboradores de una empresa de Chiclayo, 2020. Es así que, el contenido del estudio está dividido en 7 capítulos:

En el capítulo I expone el planteamiento del problema; el capítulo II ilustra el marco teórico; el capítulo III argumenta los métodos y materiales; el capítulo IV registra los resultados; el capítulo V analiza la discusión de resultados; el capítulo VI formula las conclusiones y por último el capítulo VII indica las recomendaciones.

I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del problema

En la actualidad, la mayor parte de las indagaciones están enfocadas a los efectos negativos que el covid 19 ha generado y se establecen correlaciones entre la inteligencia emocional y estrés laboral, razón por la cual se afirma que desarrollar una buena inteligencia emocional favorecerá a la prevención del estrés laboral; centrando la observación en las capacidades como la comunicación, la empatía, la motivación, la resiliencia y las habilidades sociales. Los colaboradores con buena inteligencia emocional son triunfantes y logran el éxito, ello conlleva a que el colaborador se sienta satisfecho en lo personal, familiar y laboral. Así mismo, los colaboradores con estrés tendrán dificultad para realizar adecuadamente las funciones y también menor será su capacidad de adaptación.

A nivel mundial, un estudio realizado a 52730 participantes en 36 provincias de china por Jianyin Qiu y colaboradores acerca del estrés en la población, donde obtuvieron resultados, que el 35,27% eran hombres y el 64,73% padecían de estrés las mujeres. En otros resultados obtenidos sobre el nivel de estrés, se concluyó que el 35 % de personas experimentó estrés, un 29,29 % con estrés leve a moderado y un 5,14% con estrés severo, en esta investigación las mujeres son las que tienen el mayor nivel de estrés que los hombres. También, se precisa que los individuos menores de 18 años padecían menos estrés, los individuos de 18 a 30 años y mayores de 60 años padecían niveles alto de estrés. Este impacto negativo es reflejado en los colaboradores en su salud mental y en los individuos que son más vulnerables, originando miedo, frustración, temor, ansiedad y aburrimiento. En tal sentido, la intervención del personal de la salud mental, puede ayudar a fortalecer la inteligencia emocional, ello permitirá expresar, comprender, gestionar las emociones propias, distinguir y empatizar con sus semejantes (Lozano, 2020).

En todos los individuos el intelecto cumple un papel fundamental, pero va de la mano con la inteligencia emocional, ya que implica factores como la madurez y el bienestar emocional. Menguando la definición de la inteligencia

emocional, es el elemento primordial para el éxito en todo ámbito profesional y en otros rubros de trabajo, siendo así el responsable del 85 y 90% de los éxitos de las personas líderes en las diferentes organizaciones privadas y en los sectores públicos. La inteligencia emocional está alineado a las actitudes y aptitudes que permiten desarrollar habilidades para gestionar y dominar nuestras propias emociones y la de los demás, de esa forma permitiendo predecir el rendimiento mayor de los colaboradores en su espacio laboral (Cherniss y Goleman 2001).

En el contexto Latinoamericano, los datos sobre la prevalencia del estrés laboral van en aumento. Una investigación realizada por la Revista Asociación Española de Especialistas en Medicina del Trabajo (AEEMT), obtuvieron resultados de los países con los niveles de estrés más altos, encontrando que el 63% de estrés lo sufre el país de Venezuela, Ecuador el 54%, Panamá con el 49% , en los porcentajes bajos se ubica Perú con el 29% y Colombia con el 26%, también se obtuvo una diferencia muy significativa con el mayor nivel de estrés en ambos sexos, siendo el 44,8% en mujeres y el 37,6% en los hombres. El efecto que causa el estrés en las personas puede repercutir negativamente en diversas maneras, bajando en el rendimiento laboral, presentando síntomas de irritabilidad, apatía, frustración, baja autoestima, cansancio, tensión física y falta de motivación en sus actividades, todos estos factores afectan negativamente en la productividad y rentabilidad dentro de la organización (Mejía, et al, 2019).

En América Latina, según la encuesta realizada por ManpowerGroup, mencionó que cuatro de cada diez empresas tienen problemas para conseguir personal con las habilidades e inteligencia emocional adecuado para cada área indicada, cabe mencionar a algunos países con índices bajos de inteligencia emocional como, Argentina con el 59%, Colombia con el 50% y Perú con el 49%. Es por ello, en la actualidad se requieren más individuos con inteligencia emocional cada vez más desarrollados para adaptarse y ser flexibles en las diversas situaciones que se generan en el campo laboral (Gestion , 2018).

En el ámbito nacional, un estudio realizado por la psicóloga e investigadora Rojas (2018), de la Universidad Privada del Norte (UPN), mencionó que la ansiedad es uno de los síntomas para generar el estrés laboral,

según reportes de salud en el Perú, el 60 % de la población sufre estrés y el 70% de los colaboradores peruanos sufren estrés laboral, específicamente entre 25 y 40 años de edad. Las causas de este mal son los conflictos y problemas con los compañeros de labores, la falta de empatía y reciprocidad entre colaboradores. El nivel alto de estrés puede menoscabar las funciones cognitivas del colaborador, es decir la aptitud de concentración, atención, procesamiento de la información y análisis, pueden trascender en su eficiencia y eficacia en sus actividades de trabajo.

Resulta oportuno mencionar, el impacto de la inteligencia emocional en el Perú, una investigación realizada en una de las empresas de Tecnología de Lima Metropolitana, se aplicó la encuesta a 300 colaboradores de las diferentes áreas de trabajo, con ello poder medir el nivel de inteligencia emocional dentro de la organización, en la que se obtuvieron resultados que fueron categorizados en tres niveles, alto, medio y bajo, dividiendo que la mayor parte de los colaboradores poseen un alto nivel de inteligencia emocional con el 63% , seguidamente con el 34.3% en el nivel medio y el 2.3% poseían el nivel bajo, estos resultados muestran que la inteligencia emocional en la organización tiende a crecer y estando en un nivel bastante favorable (Bartra y Torres, 2019).

A nivel local, según la entrevista realizada por radio programa del Perú (RPP) a un integrante del colegio de psicólogos de la región de Lambayeque, mencionó que, ocho de cada diez colaboradores sufren de estrés laboral, tanto en empresas privadas como también en los sectores públicos, ya sea por carga laboral o por sueldo mínimo, repercutiendo de manera directa en la baja productividad y rentabilidad. También, explicó que el estrés laboral puede afectar, ya sea a profesionales, jóvenes y adultos, el mayor caso se da en los sectores públicos, ya que los sueldos son bastante bajas, el clima laboral es bastante conflictiva, no tienen vacaciones y se fatigan (Arrunátegui, 2015).

A lo largo de los planteamientos realizados, las indagaciones de ambas variables son notables dentro de una organización, por ello, emerge la necesidad de promover el presente objeto de estudio con la finalidad de determinar la relación entre la inteligencia emocional y estrés laboral en los colaboradores de una empresa de Chiclayo.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

PG ¿Cuál es la relación entre la inteligencia emocional y estrés laboral en los colaboradores de una empresa de Chiclayo, 2020?

1.2.2. Problemas específicos

PE 1 ¿Existe relación entre la inteligencia emocional según la dimensión atención emocional y estrés laboral en los colaboradores de una empresa de Chiclayo, 2020?

PE 2 ¿Existe relación entre la inteligencia emocional según la dimensión claridad emocional y estrés laboral en los colaboradores de una empresa de Chiclayo, 2020?

PE 3 ¿Existe relación entre la inteligencia emocional según la dimensión reparación emocional y estrés laboral en los colaboradores de una empresa de Chiclayo, 2020?

1.3. Justificación del estudio

1.3.1. Justificación teórica

El presente estudio tiene relevancia y valor teórico, ya que se emplea los conocimientos científicos sobre la inteligencia emocional y estrés laboral en los colaboradores de una empresa de Chiclayo, por ello, permite comprender a gran magnitud el comportamiento de ambas variables; finalmente, los resultados de esta investigación serán útiles como soporte teórico para otros estudios que se realizarán posteriormente.

1.3.2. Justificación práctica

Esta indagación se justifica desde una percepción práctica, ya que ello permite determinar la relación que existe entre la inteligencia emocional y estrés laboral en los colaboradores de una empresa de Chiclayo; siendo así, que en los últimos tiempos la mayor parte de la población que labora sufren de estrés, en particular, esta investigación favorecerá e informará a los colaboradores administrativos de la empresa, de esa forma permitirá tomar acciones para

disminuir el estrés laboral y mejorar su inteligencia emocional, de igual manera, con los resultados obtenidos, la organización puede poner en marcha mejoras como la disposición de psicólogos que puedan aplicar diferentes técnicas, dar talleres y brindar orientación psicológica, para que de esa manera los colaboradores puedan manejar su inteligencia emocional y que su comportamiento negativo no interfiera en sus actos. Así, ofrecer una vida saludable a los colaboradores, para que los resultados de sus actividades sean productivos para la organización. Por otro lado, este estudio cuenta con información sistematizada, con los datos actualizados en la inteligencia emocional y estrés laboral, los cuales nos brindará resultados confiables e infalibles.

1.3.3. Justificación metodológica

El presente trabajo de indagación científica es de utilidad metodológica, es decir, para la recolección y análisis de datos se requiere el uso de instrumentos válidos y confiables, como la Trait Meta-Mood Scale (TMMS-24), instrumento para medir la inteligencia emocional y Escala de Estrés Laboral OIT-OMS, instrumento para medir el estrés laboral, de esta forma dar validez al estudio con instrumentos de investigación científica, así proporcionar veracidad a los conceptos de ambas variables, de tal forma que, posteriormente este estudio será de utilidad para otras investigaciones.

1.4. Objetivos de la investigación

1.4.1. Objetivo general

OG Determinar la relación entre la inteligencia emocional y estrés laboral en los colaboradores de una empresa de Chiclayo, 2020.

1.4.2. Objetivos específicos

OE 1 Determinar la relación entre la inteligencia emocional según la dimensión atención emocional y estrés laboral en los colaboradores de una empresa de Chiclayo,2020.

OE 2 Determinar la relación entre la inteligencia emocional según la dimensión claridad emocional y estrés laboral en los colaboradores de una empresa de Chiclayo,2020.

OE 3 Determinar la relación entre la inteligencia emocional según la dimensión reparación emocional y estrés laboral en los colaboradores de una empresa de Chiclayo,2020.

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Antecedentes nacionales

Cabrera (2019), en su trabajo de investigación tuvo como finalidad, relacionar la inteligencia emocional con el afrontamiento del estrés en los trabajadores de la unidad de gestión educativa local Ambo. La metodología que utilizó fue de enfoque cuantitativo, de tipo básica, de nivel correlacional y de diseño no experimental, para la recolección de datos se utilizaron los instrumentos de EQ-I BarOn Emotional Quotient Inventory para la variable inteligencia emocional y el cuestionario de modos de afrontamiento al estrés (COPE). Su población estuvo conformada por 46 trabajadores de la UGEL Ambo, de la cual 32 trabajadores se utilizaron para la muestra. El estudio tuvo como resultado, que si están asociados la inteligencia emocional con el afrontamiento al estrés de los trabajadores de la unidad de gestión educativa local Ambo.

De La Torre (2019), en su investigación tuvo como objetivo, determinar la relación entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral en los colaboradores administrativos de la empresa Nicoll Perú S.A. año 2018. Su investigación fue de enfoque cuantitativo, de nivel correlacional y de tipo básica. Su muestra fue de 50 colaboradores administrativos, los instrumentos que se utilizaron fueron; para la inteligencia emocional el inventario de inteligencia emocional de BarOn (2000) y el cuestionario de satisfacción laboral 20/23 de J.L. Malía y J.M. Peiró (1998). Tuvo como resultado, que no existe relación directa entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral en los colaboradores administrativos de la empresa Nicoll Perú S.A. El estudio tuvo como conclusión, la inteligencia emocional es desarrollada por las experiencias vividas de cada individuo, así la satisfacción se ve percibida por causas netamente al trabajo que desempeña.

Mejía (2018), en su investigación tuvo como objetivo primordial determinar la relación entre la inteligencia emocional y el estrés laboral en la institución financiera Scotiabank-Agencia Tacna. Su estudio fue de enfoque cuantitativo, de tipo básico, de nivel correlacional y de diseño no experimental. Tuvo como

muestra a 42 individuos, utilizó el instrumento el cuestionario Inteligencia Emocional y el cuestionario de Estrés Laboral. Se demostró que existe relación inversa y significativa entre la inteligencia emocional y estrés laboral, cuyo resultado fue, que el 90,5% del personal presentó un nivel alto de inteligencia emocional y el 45,2% presentaron rasgos de tener un nivel regular de estrés laboral.

Jáuregui (2019), en su investigación desarrollada, su objetivo fue demostrar la relación entre la inteligencia emocional y estrés laboral en los colaboradores de un área de comisión de protección al consumidor, Lima 2019. Utilizó como metodología el tipo de investigación básica, de diseño no experimental-transversal, con un enfoque cuantitativo y el nivel correlacional, tuvo como muestra a 50 colaboradores de un área de comisión de protección al consumidor, el instrumento que empleó fue el cuestionario de inteligencia emocional y estrés laboral con la escala de medición de Likert. El resultado fue una correlación de Spearman de -0,746 y una significancia bilateral de (0.000); teniendo como conclusión que existe relación negativa fuerte entre la inteligencia emocional y estrés laboral en los colaboradores de un área de comisión de protección al consumidor.

Melany (2019), en su investigación realizada, tuvo como objetivo principal determinar la relación existente entre la inteligencia emocional y el estrés laboral en la sede administrativa de la red de salud san Jerónimo Cusco sur,2019. Su estudio fue de tipo básica, de nivel correlacional, con un enfoque cuantitativo y de diseño no experimental. Su muestra estuvo conformada por 92 colaboradores de la sede administrativa de la red Salud San Jerónimo. Los resultados fueron, que el 35,9% tienen un nivel de inteligencia emocional media y el 44,6% mostró que el nivel de estrés laboral es poco. Su conclusión fue que la investigación demostró que la inteligencia emocional se relaciona con el estrés laboral.

2.1.2. Antecedentes Internacionales

Aguayo (2017), en su investigación realizada tuvo como objetivo principal, si la inteligencia emocional se relaciona con el clima laboral del personal de la compañía limitada TC Trujillo & Asociados. Su estudio fue de tipo básica, de diseño no experimental de corte transversal, con un enfoque cuantitativo y de nivel correlacional. Así mismo, se empleó el método inductivo y estadístico. Se utilizó la técnica de la encuesta y se empleó el cuestionario del Inventario de Pensamiento Constructivo, CTI para la inteligencia emocional y la Escala Clima Laboral CL-SPC (cuestionario del clima laboral se Sonia Palma Carrillo), su muestra estuvo conformado por 25 trabajadores. Tuvo como resultado que el 44% de los colaboradores presentaron nivel de inteligencia emocional normal, el 23% nivel moderadamente alto, seguidamente con el 18% moderadamente baja y el 4% muy bajas, así mismo, los resultados de la variable clima laboral arrojaron que el 74% es de escala favorable, el 17% clima muy favorable y el 9% es de escala media. El estudio tuvo como conclusión, que la inteligencia emocional de los trabajadores es normal y el clima laboral de la compañía es favorable, por lo que, tanto la inteligencia emocional si se relaciona positivamente con el clima laboral.

León y Arévalo (2017), en su investigación realizada, indagó analizar la relación entre los niveles de inteligencia emocional y estrés laboral de los empleados del GAD Municipal del Cantón Chordeleg. La metodología empleada para su investigación fue de enfoque cuantitativo, de nivel correlacional, de diseño no experimental de corte trasversal y de tipo básica. El instrumento que empleó para su estudio fue, el test de inteligencia emocional de Wood y Tolley (2007) y el cuestionario de Maslach Burnout Inventory (1986) para la variable estrés laboral. Tuvo como muestra a 50 empleados de las cuales 29 fueron hombres y 21 fueron mujeres, con las edades comprendidas entre los 20 a 65 años. El estudio concluyó, con los resultados obtenidos que demuestran que la inteligencia emocional en los participantes presenta índices de normalidad; así mismo, la correlación entre la inteligencia emocional y estrés laboral en el análisis general no encontró significancia correlacional.

Galindo (2018), en su trabajo de tesis, tuvo como objetivo identificar la relación entre el nivel de inteligencia emocional y estrés en trabajadores de una empresa en Atlacomulco. El tipo de investigación empleado fue básica, de nivel correlacional, con un diseño no experimental transversal y con un enfoque cuantitativo. Su muestra estuvo conformada por 90 participantes, donde 26 eran hombres y 64 mujeres comprendido entre las edades de 18 y 45 años. Los instrumentos que se emplearon fueron, para la variable inteligencia emocional la escala de inteligencia TMMS24 de Fernández Berrocal y el cuestionario de estrés laboral (Job Stress Survey; JSS) de Spielberger y Vagg (2010). Los resultados obtenidos fueron que el 45% presentaron niveles de estrés alto, seguido con el 13% de nivel muy alto, el 3% de nivel extremadamente alto, así mismo, el 28% presentan niveles de estrés bajo, seguido con el 9% con nivel muy bajo y el 2% con niveles de estrés extremadamente bajo. Por otro lado, los resultados de la variable inteligencia emocional arrojaron que el 33% presentaron niveles de IE alto, seguido con el 8% de nivel muy alto, el 2% con nivel extremadamente alto, así mismo el 45% presentaron niveles de IE bajo y el 12% con nivel muy bajo. Por lo tanto, la investigación concluyó que el estrés laboral tuvo una relación estadísticamente significativa y negativa con el porcentaje total de la inteligencia emocional, en la cual se determinó que existe altos índices de estrés laboral, es decir, son más vulnerables en desarrollar en menor cantidad su inteligencia emocional.

Arequipa (2018), realizó un estudio donde tuvo como objetivo principal describir la relación entre el estrés laboral y satisfacción del trabajo de los empleados de la Fundación Polinal, Ecuador. La metodología empleada en su investigación fue, de tipo básica, de diseño no experimental y con un enfoque cuantitativo. En su investigación utilizó como instrumento dos cuestionarios; el cuestionario de la Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS y el cuestionario de Satisfacción Laboral S21/26. Los resultados demostraron que el 73,7% presentaron menor estrés laboral y el 63,2% presentaron satisfacción en su puesto de trabajo. Por lo tanto, la investigación tuvo como conclusión, que lo empleados se ubican en los niveles intermedios y bajo de estrés; así mismo, en la satisfacción del trabajo, se demostró que más de la mitad de las personas investigadas indicaron que se encuentra en un nivel de satisfacción, es decir,

que los niveles de estrés son bajos y la satisfacción se encuentra en los niveles de normalidad.

Villa y Ganzo (2018), en su estudio realizado tuvo objetivo comprobar la relación entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral en trabajadores españoles. La metodología de investigación que empleó fue, de tipo básica, de diseño no experimental y con un enfoque cuantitativo. Su muestra estuvo conformada por 214 personas entre las edades de 18 y 65 años, siendo así, el 56,25% eran mujeres y el 43,75 % eran hombres. El instrumento que utilizó fue, el inventario de la inteligencia emocional de (Bar-On, 1997) en la versión abreviada (Bar-On, 2002) y el cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23 (Meliá y Peiró, 1989). Tuvo como resultado, que la inteligencia emocional y satisfacción laboral se relacionan. De esta manera, los resultados obtenidos en la línea de investigación, como también los nuevos horizontes, serán importantes para elaborar intervenciones eficaces.

2.2. Bases teóricas de las variables

2.2.1. Variable 1: Inteligencia emocional

Desde lo antaño, los conceptos de las teorías psicológicas, se ha venido interpretando de muchas maneras, consideraciones como, que es la inteligencia, como se puede concebir, como se puede medir, cuáles son los componentes primordiales de la inteligencia emocional, de qué forma influye la inteligencia emocional en los individuos, es así, que existen muchas teorías de la inteligencia emocional conceptualizadas por distintos autores, pero lo importante de ello, es que se ha dado una diversidad de teorías, con ello ampliar el conocimiento científico.

2.2.1.1. Origen

Al finalizar el siglo XIX, en 1890 Catell, inventó las pruebas psicológicas, con el propósito de transformar a la psicología en una ciencia que se aplique en el campo de estudio; años más tarde en 1905 Alfred Binet, creo un test simple para ser empleada en los colegios, con la finalidad de ubicar los deficientes mentales, con ello los individuos puedan percibir instrucción, también elaboró la primera escala de inteligencia para los niños, donde mencionó que el sistema

primordial de la inteligencia es el juicio, es decir, es donde se puede hallar el sentido común, la iniciativa, la facilidad para adaptarse. Binet consideró que los pilares importantes de la inteligencia son: juzgar bien, entender bien y discernir de manera adecuada.

A principios del siglo XX, Galton (1822-1911) psicólogo, antropólogo y polímata, fue uno de los indagadores que se dedicó al estudio de las discrepancias individuales de la facultad mental, llegando a la conclusión, que los individuos se diferencian unas de otras en sus procesos psicológicos más básicos y por su capacidad mental. Es así, que Galton se interesó mucho en todos los factores que hacen distintos a las personas, las cuales incluye, la moral y lo intelectual, lo cual no son adquiridos, pero que si son innatas.

En 1920 Thorndike, publicó un artículo denominado: *La Inteligencia y sus Usos*, en su artículo detalla tres tipos de inteligencia: la inteligencia abstracta, habilidad para emplear ideas y símbolos como, números, palabras, fórmulas químicas, físicas, leyes, y las reglas. La inteligencia mecánica, habilidad para comprender, usar objetos y la inteligencia social, que permite comprender y dirigir a las personas, es decir, el individuo actúa de una manera inteligente en sus relaciones interpersonales.

En 1930 inicia el apogeo del Conductismo, escuela donde la inteligencia fue estudiado como estímulos y respuestas, conformado por Watson (1930), Thorndike (1931) y Guthrie (1935). Para los conductistas, la forma de funcionar lo intelectual son iguales a la formación de agrupación o conexión, ello depende de las mismas variedades de conexiones fisiológicas, donde se necesita de muchas más. Es así, que la inteligencia funciona con el número de conexiones entre Estimulo-Respuesta.

En 1939 Wechsler desarrolló la escala Wechsler-Bellevue, prueba que mide los procesos intelectuales en los adolescentes y adultos. Años después, se realizó las adaptaciones en dos versiones, adultos (WAIS) y niños (Wisc), en efecto, en la actualidad ambas pruebas son empleadas con frecuencia por los psicólogos y pedagogos (Molero, Saiz, y Esteban 1998).

Tabla 1.**Resumen de los Antecedentes de la Inteligencia Emocional**

Principios Del Siglo XX		
Autores	Año	Aportaciones
Sir Francis Galton	1822-1911	Estadio sistemático de las diferencias individuales en la capacidad intelectual. Énfasis en la influencia de la herencia de las discrepancias individuales.
James McKeen Catell	1860-1944	Crea las pruebas psicológicas.
Alfred Binet	1857-1911	En 1905 crea la primera escala de inteligencia para niños. En 1916 se cambia la escala. Nueva versión del test Stanford-Binet.
Acontecimientos		
Denominación	Año	Sucesos
Primera Guerra Mundial	1914-1918	Aparecen los test de inteligencia aplicadas de manera colectiva (ARMY ALPHA y ARMY BETA).

Fuente: Molero, Saiz y Esteban (1998) Revisión Histórica del concepto de Inteligencia.

Tabla 2.**Década de los 20 a los 50**

Autores	Año	Aportaciones
Lewis Madison Terman	1916	Ambos autores defienden la existencia del único factor estructural, que lleva por nombre "Factor General", profundiza el desarrollo de todos los test y tareas empleadas para medir la conducta inteligente.
Charles Edward Spearman	1927	
Edward Lee Thorndike	1920	Publica la <i>"La Inteligencia y Sus Usos"</i> , introdujo el elemento social en el concepto de inteligencia.
John Broadus Watson	1930	Apogeo del conductismo, la inteligencia es definida como conexiones o asociaciones entre Estimulo-Respuesta.
Edward Lee Thorndike	1931	
Edwin Ray Guthrie	1935	Desarrolla la escala Wechsler-Bellevue, prueba que mide los procesos intelectuales en los adolescentes y adultos.
David Wechsler	1939	
	1949	Diseña <i>"La Escala De Inteligencia Wechsler para niños"</i>
Louis León Thurstone	1938	Defienden su teoría, afirmando que la inteligencia está formada por un gran número de Vínculos Estructurales Independientes.
Joseph John Thomson	1939	
Joy Paul Guilford	1967	Autores de la teoría de la Gestalt, conceptos de la inteligencia, en la cual insertan la definición de discernimiento y pensamiento productivo.
Max Wertheimer	1880-1943	
Wolfgang Kohler	1887-1967	
Kurt Koffka	1887-1941	

Fuente: Molero, Saiz y Esteban (1998) Revisión Histórica del concepto de Inteligencia.

Tabla 3.
Década de los 50 Hasta la Actualidad

Denominación	Año	Sucesos
Segunda Guerra Mundial	1939-1945	Los procesos cognitivos inician a recibir cada vez más atención. Dándose el afianzamiento de la psicología cognitiva.
Autor	Año	Aportaciones
Jean William Fritz Piaget	1896-1980	Nace el estructuralismo, con el objetivo de anular el pasado y que se enfocan en desarrollar un paradigma para vincular a las demás ciencias.
Alan Mathison Turing	1912-1954	Publica su trabajo denominado Computing Machinery and intelligence (Maquinas Computadoras e Inteligencia).
John D. Mayer	1977	Da mayor énfasis en las operaciones cognitivas como,
Robert Jeffrey Sternberg	1979	símbolos y manipulación de símbolos.
Howard Gardner	1983-1993	Menciona que la inteligencia es una pluralidad del intelecto, porque existen muchas capacidades en el ser humano desarrolla, como la inteligencia, también creó la prueba que mide el consiente intelectual, denomina el test de CI.
John Mayer y Peter Salovey	1990	Insertan la definición de Inteligencia Emocional
Daniel Goleman	1996	Da conceptos al Consiente Emocional (EQ).

Fuente: Molero, Saiz, y Esteban (1998) Revisión Histórica del concepto de Inteligencia.

Según Simmons y Simmons (como se citó en Carmona, Vargas y Rosas, 2015) define la inteligencia emocional como una colección de necesidades emocionales, como la motivación y los valores que guían todo comportamiento observable. De acuerdo con estos conceptos, según el autor finaliza, que existen dos maneras de comprender la inteligencia emocional: capacidad cognitiva vinculada a la inteligencia y la personalidad que es un conjunto integrado de características o tendencias del comportamiento, como la motivación, asertividad, baja impulsividad y la interrelación.

2.2.1.2. Principios de la Inteligencia Emocional

La inteligencia emocional influye en la manera de interrelacionarse con las demás personas y engloba virtudes y habilidades que permiten que el ser humano siempre esté apto para su creatividad y adaptación social (Gómez, Galiana, López y León, 2011).

Para Gómez et al. (2014) la inteligencia emocional es fundamentada en los siguientes principios o competencias:

- **Autoconocimiento:** es la facultad para entenderse a uno mismo, es decir, conocer nuestro carácter y temperamento.
- **Autocontrol:** es la facultad para manejar los impulsos, manteniendo la serenidad en todo momento.
- **Automotivación:** es la facultad para llevar a cabo cualquier cosa por uno mismo, sin requerir ayuda por otros.
- **Empatía:** es la habilidad que nos permite ponernos en el zapato o lugar de la otra persona.
- **Habilidades Sociales:** es la habilidad para interrelacionarse con diferentes personas, entablando una comunicación abierta.
- **Asertividad:** es la habilidad que nos permite saber abogar las propias ideas, pero sin faltarle el respeto a los demás.
- **Proactividad:** es la habilidad para tomar la iniciativa ante una ocasión o dificultades que se presentan.
- **Creatividad:** es la habilidad para divisar a lo que nos rodea en el mundo y producir nuevas definiciones o ideas, pero desde otra perspectiva.

2.2.1.3. Modelos Teóricos de la Inteligencia Emocional

A) Modelo de las Inteligencias Múltiples

Para Gardner (1987) en su teoría, inteligencias múltiples lo define a la inteligencia como la facultad psicobiológica que permite solucionar conflictos o elaborar nuevos productos que tienen importancia en la sociedad. A la vez mencionó, que también es una agrupación de facultades que son perfeccionadas con la praxis y la experiencia (Nadal 2015).

En su teoría, Gardner afirmó que los individuos desarrollamos una o más de los ocho tipos de inteligencia que nos permiten interactuar e interrelacionar de manera única con los demás, mencionados a continuación:

- **Lingüística:** es la habilidad para la correcta articulación del lenguaje hablado y escrito.
- **Visual-Espacial:** es la capacidad que permite en razonar en ilustraciones o imágenes. Es decir, cuando se percibe alguna imagen, esta será ilustrada.
- **Lógico-Matemático:** es la capacidad para desarrollar las operaciones matemáticas dificultosas con facilidad, también examina de forma coherente y lógica para realizar indagaciones científicas.
- **Kinestésica:** es la habilidad que permite realizar movimientos complejos con el propio cuerpo, también realizar actividades, adquirir información a través de procesos táctiles y cinéticos, ya que se requieren experimentar para llegar a entender.
- **Musical:** es la habilidad para diferenciar, cambiar o modificar e interpretar formas musicales.
- **Intrapersonal:** es la facultad que permite entenderse uno mismo, mediante el autoanálisis.
- **Interpersonal:** es la facultad que permite entender a las demás personas, como sus deseos, estado de ánimo, su actitud, su comportamiento. También permite relacionarse con facilidad.
- **Naturalista:** es la capacidad para entender al universo natural, a partir de la observación y análisis.

B) Modelo de Goleman

Según Goleman (como se citó en Dueñas 2002), consideró que la inteligencia emocional es una facultad que permite al individuo tener destrezas para manejar y controlar las emociones, siendo así, uno de los elementos que intervienen en la persona, como en su desarrollo personal y en su desenvolvimiento laboral.

Los componentes que integran la IE, según Goleman (1995) son:

- **Conciencia de uno mismo:** permite conocernos a uno mismo, por medio de la introspección.
- **Autorregulación:** permite el control de los impulsos y la regulación de los comportamientos inadecuados.

- **Motivación:** facultad que permite tener actitud positiva para realizar de manera adecuada las cosas.
- **Empatía:** permite entender los sentimientos y necesidades de otras personas.
- **Habilidades Sociales:** destrezas que permiten la interrelación y comunicación asertiva con los demás.

C) Modelo de BarOn ICE

Para Bar-On en 1997, (como se citó en García y Giménez 2010), consideró que la inteligencia emocional es la agrupación de facultades, capacidades y competencias, pero que no son cognitivas, pero si influyen en las destrezas de cada individuo, para hacer frente a la adversidad del contexto social.

Factores que conforman la IE según el Inventario de EQ-de Bar-On (1997):

Tabla 4.
Factores Generales del Inventario EQ-de Bar-On

Factores	Habilidades de Medida
Inteligencia Intrapersonal	Comprensión emocional de sí mismo
	Asertividad
	Auto concepto
	Autorrealización
	Independencia
Componente Interpersonal	Empatía
	Relaciones Interpersonales
	Responsabilidad Social
Componente de adaptabilidad	Solución de problemas
	Prueba de la realidad
Componentes del Manejo del estrés	Flexibilidad
	Tolerancia al estrés
Componente del estado de ánimo en general	Control de los impulsos
	Felicidad
	Optimismo

Fuente: Elaboración propia, Huamán Reyes Alex (2020)

D) **Modelo de Cooper y Sawarf**

Según Cooper y Sawarf (1997), consideró que las inteligencias emocionales se basan en modelo de Cuatro Pilares, denominado así por su tipo de composición. En efecto, este modelo se lleva a cabo en el ámbito organizacional, es decir, en las empresas.

Los cuatro pilares principales del modelo son:

- **Alfabetización emocional.** Está conformada por los valores, que permiten que el individuo sea maduro emocionalmente, como la honradez emocional, la energía, el conocimiento y la responsabilidad.
- **Agilidad emocional.** Está conformado por los elementos, como la credibilidad, la resiliencia y la autenticidad individual.
- **Profundidad emocional.** Se refiere a la tranquilidad con la que se realiza las actividades laborales.
- **Alquimia emocional.** Son las habilidades innovadoras para resolver problemas de aprendizaje y estrés.

E) **Modelo de Boccardo, Sasia y Fontenla**

Para Boccardo et al., (como se citó en Pedreira 2018), las principales contribuciones de estos autores son las diferencias que tienen la inteligencia emocional y la sabiduría de las relaciones interpersonales, señalando habilidades como la autoconciencia emocional, el control emocional y la automotivación, que pertenecen a inteligencia y a la capacidad emocional que permite reconocer las habilidades de los demás.

Estos autores establecieron las siguientes áreas, modelo de 1999:

- **Autoconocimiento.** Reconocer nuestros sentimientos.
- **Control emocional.** Capacidad para asociar sentimientos y adaptarlos a cualquier situación.
- **Automotivación.** Emociones positivas para alcanzar metas, esencialmente permanecer en un estado de búsqueda perpetuo.
- **Reconocimiento de la emoción ajena.** Facultad que se desarrolla en la autoconciencia emocional.

- **Habilidad para las relaciones interpersonales.** Generar comunicación asertiva con los demás.

F) Modelo de Rovira

Para Rovira en 1998, (como se citó en García y Giménez 2010) realizó una importante aportación a los componentes de las habilidades de la inteligencia emocional, abarcando en el modelo doce dimensiones y es el primer autor que presenta subdivisiones de la definición para su medición, así mejorando los ítems del concepto de inteligencia emocional.

1) Actitud positiva.

- Valorar más los aspectos positivos que los negativos.
- Resaltar más los aciertos que los errores, las utilidades que los defectos, el esfuerzo que los resultados.
- Hacer uso frecuente del elogio sincero.
- Buscar el equilibrio entre la tolerancia y la exigencia.
- Ser conscientes de las propias limitaciones y de las de los demás.

2) Reconocer los propios sentimientos y emociones. Reconocer los propios sentimientos y emociones.

3) Capacidad para expresar sentimientos emociones. Expresar sentimientos y emociones a través de algún medio o contexto apropiado.

4) Capacidad para controlar sentimientos y emociones:

- Tolerancia a la frustración
- Saber esperar

5) Ser capaz de tomar decisiones coherentes. Integrar lo racional y lo emocional.

6) Empatía. Captar las emociones de otro individuo, a través del lenguaje corporal.

7) Motivación, interés e ilusión:

- Suscitar interés e ilusiones por algo o alguien.

8) Autoestima:

- Sentimientos positivos hacia sí mismo.
- Confianza en las propias capacidades para hacer frente a los retos.

9) Saber dar y recibir:

- Ser generoso.
- Dar y recibir valores personales: escucha, compañía y/o atención

10) Poseer valores alternativos. Dar sentido a la vida.

11) Ser capaz de superar los obstáculos y frustraciones. Capacidad para superarse en situaciones difíciles.

12) Ser capaz de integrar polaridades. Integrar lo cognitivo y lo emocional.

G) Modelo secuencial de autorregulación emocional

El modelo de Bonano en 2001, (como se citó en García y Giménez 2010) se basa en el proceso de autorregulación emocional del sujeto, enfrentando las emociones de manera inteligente. A la vez determina que los seres humanos poseemos un grado de inteligencia emocional.

Según el autor indica tres categorías de actividades generales de autorregulación:

- **Regulación de control.** Son comportamientos automáticos, que están indicadas para regular las respuestas emocionales.
- **Regulación anticipatoria.** Anticipa los retos que pueden surgir en el futuro.
- **Regulación exploratoria.** Obtiene nuevas destrezas para mantener la homeostasis emocional.

H) Modelo de procesos de Barret y Gross

El modelo de Barret y Gross (como se citó en Gómez y Calleja, 2016), definió la inteligencia como un juego de destrezas, virtudes individuales o competencias grupales, en efecto las perspectivas que abordan a la emoción,

dan marcha en cuando los individuos experimentan una emoción por estímulos que el ambiente lo genera.

Según los autores determinaron su modelo (2001) de inteligencia emocional a partir de estudios realizados anteriormente, llegando a los siguientes procesos:

- 1) **Selección de la situación.** Es la evitación de ciertos individuos, lugares u otros objetos.
- 2) **Modificación de la situación.** Es la adaptación a nuevos contextos, para influenciar el estado emocional.
- 3) **Despliegue atencional.** Elección de situaciones para prestar atención
- 4) **Cambio cognitivo.** Nuevos conceptos que se eligen de una situación.
- 5) **Modulación de la respuesta.** Influenciar las tendencias de acción.

2.2.1.4. Inteligencia emocional en el trabajo

Para Goleman y Cherniss (2001), consideró que, la inteligencia emocional del trabajador cumple el papel fundamental e influye positivamente en la eficacia organizativa, a la vez los jefes deben tener habilidades para darse cuenta de cómo se sienten sus colaboradores en sus actividades laborales e intervenir cuando los colaboradores se sientan desanimados e inconformes. Es importante que los jefes eficaces también puedan controlar sus propias emociones, permitiendo que los colaboradores confíen en los jefes y a la vez se sientan a gusto al trabajar a su lado.

La inteligencia emocional influye en varias áreas, según Goleman y Cherniss:

- Concentración y conservación del empleado.
- Desarrollo de talento.
- Trabajo en equipo.
- Compromiso, estado de ánimo y salud del empleado.
- Innovación.
- Productividad.

- Eficacia.
- Ventas.
- Ingresos.
- Calidad de servicios.
- Clientela fiel.
- Cliente o estudiante resultante.

La influencia de la IE empieza a percibirse en la conservación y la concentración del talento. Las personas que forman parte de grupos emocionalmente inteligentes se convierten en individuos más inteligentes emocionalmente. Las relaciones pueden ayudar a las personas más inteligentes emocionalmente, aunque no estén preparadas para ello. La formación organizada o las políticas de recursos humanos también pueden afectar a la inteligencia emocional a través de su efecto en las relaciones entre individuos y grupos en la organización (Cherniss y Goleman, 2001, p. 22-23).

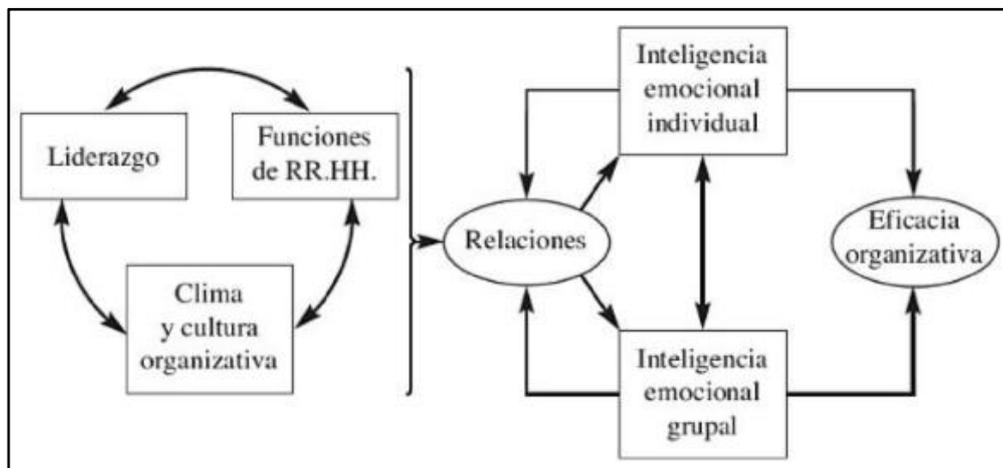


Figura 1. Modelo de inteligencia emocional y eficacia organizativa
Fuente: Goleman y Cherniss (2001)

Para Fienco y Itúrburo (2012), manifestó que, la felicidad en el trabajo genera productividad. Por eso considera nueve motivos por la cuales el colaborador debe sentirse a gusto en su centro de labores, ya que la IE influye en diversas maneras dando mejores resultados en sus metas.

- Un trabajador feliz es un trabajador motivado y optimista.
- Un trabajador feliz desarrolla todo su talento y da mucho más de sí mismo.

- Un trabajador feliz se adapta mejor al equipo.
- Un trabajador feliz es mucho más creativo.
- Un trabajador feliz se adapta mejor a los cambios.
- Un trabajador feliz es menos propenso a equivocarse.
- Un trabajador feliz es un trabajador saludable y un promotor de la seguridad en el trabajo.
- Un trabajador feliz resuelve problemas, no los crea.
- Un trabajador feliz es un buen discípulo.

Por otro lado, Fienco y Itúrburo (2012) afirmaron que: “La aplicación de estrategias de Inteligencia Emocional en el entorno empresarial permite observar como la prevalencia de aptitudes de los colaboradores mejora notablemente en el tiempo, fomentando una cultura de valor al talento humano” (p.136).

2.2.1.5. La inteligencia emocional según la teoría de Mayer y Salovey

En las décadas de 1990 Mayer y Salovey en sus trabajos presentados definió de manera formal que la inteligencia emocional es: “Una parte de la inteligencia social que incluye la capacidad de controlar nuestras emociones y las de los demás, discriminar entre ellas y usar dicha información para guiar nuestro pensamiento y nuestros comportamientos” (como se citó en Extremera y Fernández,2003, p.99).

Posteriormente en 1997 Mayer y Salovey (como se citó en Fernández y Extremera, 2005) dan una nueva definición y reestructuran la inteligencia emocional en cuatro categorías, enfatizando las facultades cognitivas intrapersonales en la conducta emocionalmente inteligente, manifiestan que la inteligencia emocional es:

La habilidad para percibir, valorar y expresar emociones con exactitud, la habilidad para acceder y/o generar sentimientos que faciliten el pensamiento; la habilidad para comprender emociones y el conocimiento emocional y la habilidad para regular las emociones en uno mismo y en otros, promoviendo un crecimiento emocional e intelectual (p.68).

Cuadro de resumen de reestructuración en cuatro modelos, según Mayer y Salovey 1997:

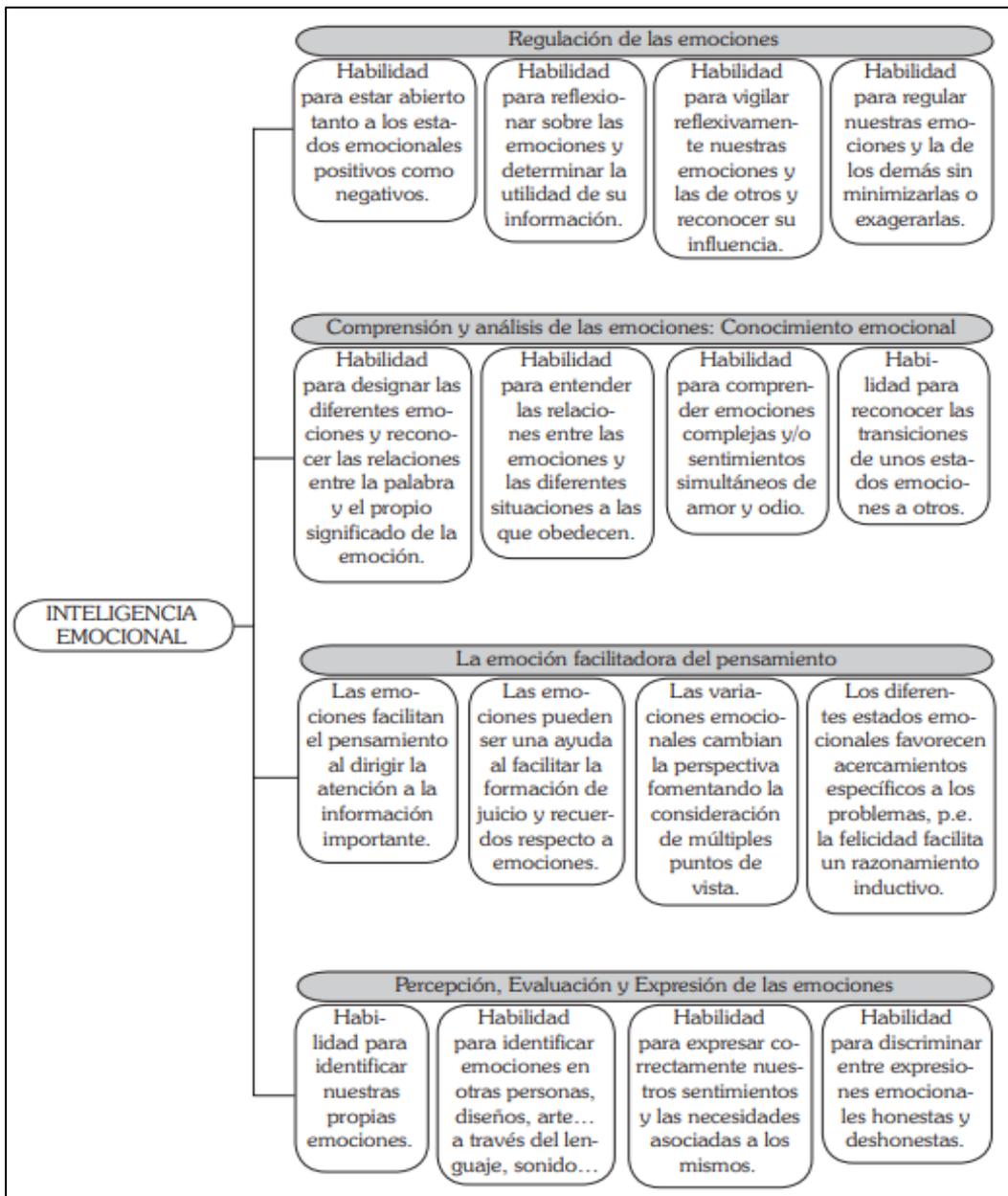


Figura 2. Modelo revisado de la IE (Mayer y Salovey, 1997)
Fuente: Fernández y Extremera (2005)

Años después, Mayer y Salovey (como se citó en Extremera y Fernández, 2003) vuelven a definir la inteligencia emocional como: “La capacidad para procesar la información emocional con exactitud y eficacia, incluyéndose la capacidad para percibir, asimilar, comprender y regular las emociones” (p.99).

2.2.1.6. Medidas de evaluación de la inteligencia emocional

El avance del modelo teórico significó la necesidad de evaluar las dimensiones establecidas, es así, que se realizaron distintos enfoques de medida, ya que todo instrumento a construir debe cumplir con ciertos criterios psicométricos validados, ello también implica que los indicadores tengan fiabilidad y validez.

Cuando surge un nuevo constructo, las herramientas desarrolladas deben mostrar que no valoran simplemente otras dimensiones psicológicas ya conocidas como los rasgos de personalidad, la inteligencia cognitiva o las habilidades sociales. Tres son los acercamientos que más se han empleado en la evaluación de la IE: los instrumentos de auto-informe, los test de ejecución y los informes de observadores externos. Concretamente, el modelo de Mayer y Salovey ha basado sus investigaciones en los dos primeros métodos, que serán los que detallaremos con más profundidad (Fernández y Extremera, 2005, p.74).

2.2.1.7. Medidas de auto-informe

Las medidas de auto-informe fueron las primeras herramientas realizadas para evaluar las facultades de la inteligencia emocional, en efecto, en la actualidad es de mucha importancia para aplicar a diversas áreas. Es por ello que Mayer, Salovey, Goldman, Turvey y Palfai en 1995, se realizan una medida denominada, Traid Meta-Mood Scale, instrumento que permite recoger los aspectos de la IE intrapersonal de los individuos, en específico sus facultades para comprender, diferenciar y reparar los propios estados emocionales (Fernández y Extremera 2005).

En España, Fernández, Extremera y Ramos (2004) los autores mencionados realizaron una versión menguada y modificada al instrumento de medición denominado TMMS-24, de la versión original de Salovey y Mayer (1995). En la investigación que realizaron examinaron la validez y confiabilidad en la versión española cambiada de la Escala Trait-Mood (TMM24) con una nueva muestra de 292 estudiantes universitarios españoles.

2.2.1.8. Instrumento de medición, TMMS-24

El instrumento de medición, TMMS-24 está basado en Trait Meta-Mood Scale (TMMS) del grupo de investigación de Salovey y Mayer. La escala original, es una escala que mide el meta conocimiento de los estados emocionales mediante 48 ítems. En lo específico, las habilidades con las que podemos ser conscientes de nuestras propias emociones, así como de nuestra capacidad para poder regularlas.

La TMMS-24 comprende tres dimensiones primordiales de la inteligencia emocional con 8 ítems cada una de ellas: atención emocional, claridad emocional y reparación emocional.

2.2.1.9. Dimensiones

D₁: Atención Emocional.

Es la capacidad para reconocer e identificar las emociones de uno mismo y de los demás a través de expresiones faciales y de otros elementos como la voz o la capacidad de expresión física. Esta habilidad se refiere a personas que pueden reconocer fácilmente sus emociones, estados de ánimo, sentimientos y cognitivos que estos traen. Así mismo, esta habilidad significa poder distinguir con precisión la honestidad y sinceridad de las emociones expresadas por los demás, es decir, es la capacidad de distinguir la diferencia entre acto de habla y manifestación.

D₂: Claridad Emocional.

Es la facultad para resolver conflictos e identificar que emociones son parecidas; integrar nuestros sentimientos en nuestro pensamiento y saber considerar la complejidad de los cambios emocionales. Así mismo, implica que tenemos que considerar la capacidad de la emoción cuando meditamos, analizamos o resolvemos obstáculos. Esta facultad se basa en como nuestros sentimientos influyen en el sistema cognitivo y que nuestras emociones ayudan nuestra determinación incluso apoya nuestro desarrollo prioritario la cognición primitiva que se centra en lo necesario. En otro sentido, se usa la mentalidad

para cambiar la perspectiva de los obstáculos, a la vez ayudando a nuestro razonamiento creativo.

D₃: Reparación Emocional.

Es la destreza más compleja de la inteligencia emocional, esta dimensión incluiría la facultad para estar apto a los sentimientos, tanto positivos como negativos, reflexionar sobre ello, a la vez suprimir o aprovechar la información que los acompaña en función de su utilidad. Además, permite regular las emociones propias y la de los demás, moderando las emociones negativas e aumentando las emociones positivas. Abarca el manejo y control de nuestro mundo intrapersonal e interpersonal, es decir, la capacidad para regular las emociones de otros individuos, colocando en praxis diversas técnicas y estrategias de regulación emocional que cambian tanto nuestros sentimientos como de las demás personas. Por otro lado, esta habilidad alcanza los procesos emocionales de mayor complejidad, es decir, la regulación consciente del individuo de sus emociones para lograr un crecimiento emocional e intelectual.

2.2.2. Variable 2: Estrés Laboral

A lo largo del tiempo, el estrés es uno de los problemas más comunes que se ha desarrollado dentro de la sociedad, que se sigue arrastrando desde siglos anteriores hasta la actualidad, ya que no solo afecta a las personas, provocando cambios físicos, mentales, emocionales e incluso en sus comportamientos y conductas, sino que también generan consecuencias económicas y sociales negativas en las empresas. Por otro lado, también los investigadores que ha intervenido en el campo laboral, han determinado que los costos asociados al impacto y las consecuencias del estrés son mayores, ya que están estrechamente relacionados con el ausentismo, la rotación de empleados, los accidentes frecuentes y el cansancio extremo.

Cabe mencionar, que el trabajo institucionalizado tiene relación simbólica entre los trabajadores y la organización, ya que, si no se considera a la otra parte, no se podrá explicar su existencia. Los individuos y la organización son dos entes con características específicas que las hacen únicas, por ello la relación dinámica entre ambos será también única. Los individuos poseen características

especiales como la edad, el sexo, el nivel socioeconómico, la personalidad y habilidades individuales, también incluyen los conocimientos, habilidades y actitudes laborales que hacen que el individuo sea único y particular.

2.2.2.1. Origen

El término estrés deriva del latín *stringere*, que significa oprimir, apretar o atar. En el siglo XVII la palabra estrés se usaba generalmente para expresar o manifestar el sufrimiento, las dificultades, pruebas, la penuria y las adversidades que tenían que pasar los individuos. Más adelante, en el siglo XVIII, la definición se dejó de referirse a las consecuencias emocionales, dando inicio el factor que desencadena las reacciones en el individuo. Así mismo, la palabra estrés también tiene relación con el vocablo inglés *strain*, que hace referencia a la tensión excesiva, conducente a comprimir y apretar.

Por otro lado, el fisiólogo Cannon (como se citó en Gómez y Escobar, 2000) considerado el padre de la teoría del estrés, fue quien insertó y dio uso por primera vez en la medicina el término estrés, donde menciona las condiciones internas y externas, de las cuales el cuerpo humano da respuesta por la misma activación del sistema nervioso simpático, restaurando el equilibrio del funcionamiento interno del cuerpo. A la vez, orientó su estudio en el aspecto adaptativo de la respuesta del estrés, de esa manera para hacer frente a las dificultades.

Así mismo, Selye (como se citó en Barrio, García, Ruiz, y Arce, 2006), cuando cursaba en la escuela de medicina en segundo año en la Universidad de Praga, fue cuando utilizó por primera vez, la expresión de estrés desde una perspectiva psicobiológico. En el sentido original, el estrés se refiere a la respuesta, y el estímulo o factor que lo produce, esta respuesta al estrés se denomina estresor, fuente de presión que causará el estrés. Antes de esto, el término solo se usaba específicamente en la ingeniería para denominar los efectos de una fuerza al ejercer contra una resistencia. Posteriormente, en 1973 Selye, daría una nueva definición al estrés, como una respuesta no coherente del cuerpo físico, caracterizado por el esfuerzo adaptativo frente a una adversidad, llegando así a una reacción inestable.

Para Cappelli (1999), define el estrés laboral como un fenómeno que aumenta de manera universal en la sociedad, teniendo como característica los cambios relevantes que intensifican las exigencias dadas a los colaboradores, con consecuencias que tienen efectos perjudiciales sobre la salud laboral de los empleados. Por otro lado, Ivanevich y Matteson (1980), afirmó que el estrés generalmente se entiende como: la respuesta o reacción de una persona que se da a través de cambios fisiológicos, respuestas emocionales, como cambios de comportamiento o de conducta; es decir, el estímulo llega a provocar una respuesta del estrés.

2.2.2.2. Teorías del estrés

A) Teoría de Walter B. Cannon.

Cannon (como se citó en Gómez y Escobar, 2000) en su teoría propuso la *reacción de alarma* que consistía en que: “El incremento en la secreción de adrenalina después de la exposición del organismo a cualquier estresor; demostró así que esto se lleva a cabo como una forma de adaptación a la situación de estrés” (p.274).

Así mismo, realizó su investigación sobre la respuesta de activación neurovegetativa y de la médula suprarrenal, donde las manifestaciones de estímulos atemorizan la homeostasis, a esta reacción inesperada y generalizada lo denominó *pelear o huir*. Por otro lado, Cannon (como se citó en Gómez y Escobar, 2000) en su estudio encontró que:

En la reacción de pelear o huir participaban dos componentes, el sistema nervioso simpático y la médula suprarrenal, los cuales actúan juntos, el primero secretando noradrenalina y la segunda adrenalina, que producen efecto difuso y extendido a lo largo de todo el cuerpo para de esta manera hacer frente a los estresores, sean externos o internos. En efecto, demostró también la influencia decisiva de la médula suprarrenal sobre la respuesta al estrés (p.274).

B) Teoría de Hans Selye

Por su parte, en 1930 el médico Austriaco Hans Selye (como se citó en Sánchez, 2010) realizó un estudio a todos los enfermos que padecían con diferentes tipos de enfermedad, muchos de ellos presentaban síntomas bastantes comunes y generales, para ilustrar esto, pérdida de apetito, fatiga, baja de peso y debilidad, a esto Selye denominó el *síndrome de estar enfermo*.

Así mismo, Selye realizó experimentos de ejercicio físico con ratas de laboratorio, donde se cercioró la elevación de las hormonas de ACTH, adrenalina y noradrenalina en los suprarrenales, la atrofia del sistema linfático y la existencia de úlceras gástricas, al grupo de estas alteraciones orgánicas denominó estrés biológico. Los resultados obtenidos del experimento permitieron relacionar las diversas enfermedades desconocidas que se presentan en el ser humano como la hipertensión arterial y los trastornos emocionales y psicológicos, eran el resultado de cambios fisiológicos, debido al estrés extensivo de estrés en los órganos.

Posteriormente en otras investigaciones realizadas, Selye amplió más la definición de estrés conceptualizando que también las demandas de carácter social, las exigencias y amenazas del entorno de la persona que pretende adaptarse provocan el trastorno del estrés. Así mismo, Selye en (1956) describió la fisiopatología del estrés como una enfermedad a la que denominó *Síndrome de Adaptación General*, de las cuales se identifican en tres fases, en la que se produce el estrés:

1) Fase de reacción de alarma

El cuerpo es intimidado por diferentes circunstancias, la cual se altera fisiológicamente, por ende, se da la activación de las glándulas principalmente en el hipotálamo y la hipófisis ubicados en la parte inferior del cerebro, y también por las glándulas suprarrenales que están ubicadas sobre los riñones, específicamente en la parte posterior de la cavidad abdominal. Es así, que el cerebro al detectar el peligro o riesgo, estimula al hipotálamo a producir hormonas.

2) Fase de estado de resistencia

Fase en donde la persona es sometido de manera prolongada a las amenazas de agentes lesivos físicos, químicos, biológicos y sociales; en esta fase se da el equilibrio dinámico o la homeostasis ya sea en el medio interno y externo de la persona. Así mismo, el organismo tiene la facultad para resistir mucho lapso.

3) Fase de agotamiento

En esta última fase se da la disminución gradual del organismo frente a una adversidad o circunstancia de estrés extensivo, conduciendo a un estado de desgaste energético, con una pérdida principal en las funciones fisiológicas.

C) Teoría basada en la respuesta

Selye (como se citó en Sánchez, 2010), manifestó que el estrés se da cuando hay una alteración en el equilibrio del organismo a causa de un agente interno o externo. Por tanto, la respuesta es excelente principalmente a nivel fisiológico, lo que significa el esfuerzo y producción de las sensaciones subjetivas por la presión ante cualquier circunstancia. De esa forma, la duración prolongada de los estímulos creará hiperactividad homeostática, generando cambios fisiológicos como las secreciones hormonales y la elevación de la presión cardíaca.

D) Teorías basadas en el estímulo

- 1) **Barona** (como se citó en Sánchez, 2010), manifestó que el estrés se puede explicar mencionando los estímulos ambientales que le generan estrés al individuo, donde se identifican dos tipos de estresores:
- 2) **Psicosociales:** son acciones que no causarán respuesta directa de estrés, pero que si se convertirán en elementos estresores mediante la interpretación cognitiva.
- 3) **Biológicos:** son estímulos que se transforman en estresores por generar cambios bioquímicos o eléctricos en el organismo, de ese modo genera la respuesta de estrés.

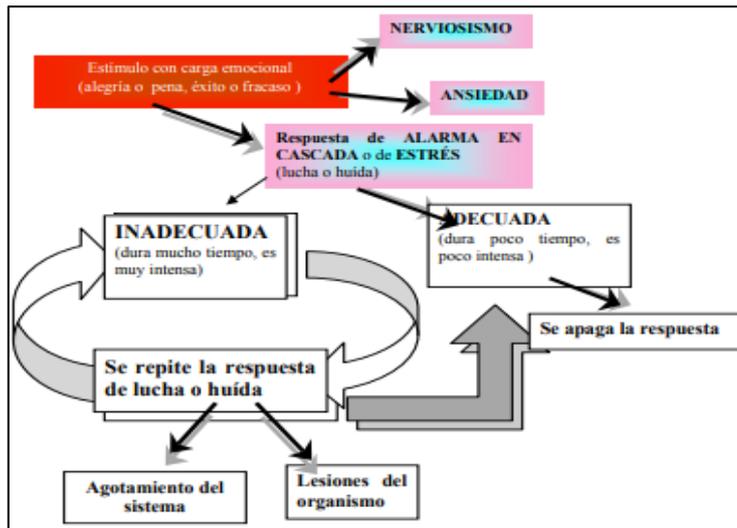


Figura 3. Esquema de la respuesta del estímulo
Fuente: Barrio, García, Ruiz, y Arce (2006)

E) Teorías interaccionales

Según Guerrero en 1999, las teorías destacan los aspectos cognitivos como los pensamientos, creencias, ideas y habilidades, estos aspectos se encargan de mediar entre los estímulos y las respuestas de estrés. Es por ello que el estrés se puede definir como Lazarus y Folkman (como se citó en Sánchez, 2010), afirman:

Es un conjunto de relaciones particulares entre la persona y la situación, siendo ésta valorada por la persona, como algo que grava o excede sus propios recursos y que pone en peligro su propio bienestar personal. Es una relación dinámica y bidireccional entre la persona y el entorno (p.58).

2.2.2.3. Enfermedades que causa el estrés

Por su parte, Ortega Villalobos en 1999 (como se citó en Sánchez, 2010), manifestó que la praxis médica ha demostrado por muchos años las afecciones que causa el estrés. Además, menciona, que las formas de vida en la actualidad son cada día más demandantes, es por ello que el individuo incrementa la secreción de sus cargas tensionales.

Las enfermedades que puede causar el estrés se pueden catalogarse en dos grupos, según Ortega 1999:

1) Enfermedades por estrés agudo

Estas afecciones se dan cuando están expuestos de manera momentánea o intensa a los agentes lacerantes, en espacios de mucha demanda que el sujeto debe dar solución a muchas cosas; las enfermedades que podría desarrollar habitualmente se pueden ilustrar como; úlceras por estrés, estados de shock, neurosis postraumática, neurosis obstétrica y estado postquirúrgico.

2) Patologías por estrés crónico

La permanencia del sujeto ante los agentes estresantes por mucho tiempo, llega a desarrollar enfermedades con características más duraderas e incluso de mayor gravedad, generando en sus inicios alteraciones fisiológicas como el mal funcionamiento de los órganos vitales y más aún su permanencia crónica que genera trastornos psicológicos, que se puede ilustrar entre ellos como: la gastritis, frustraciones, migraña, depresión, cambio de comportamiento, trastornos sexuales, hipertensión arterial, adicciones y desinterés laboral.

2.2.2.4. Teoría de Julián Melgosa

Para el psicólogo Melgosa (2006), el estrés lo define como, un estado emocional tirante que necesariamente dificulta la correcta ejecución de las tareas, esto sucede debido a los cambios que el estrés ocasiona en el individuo. Es así que a nivel interno se dan reacciones fisiológicas y psicológicas que percibe el cuerpo cuando es sometido a muchas tareas.

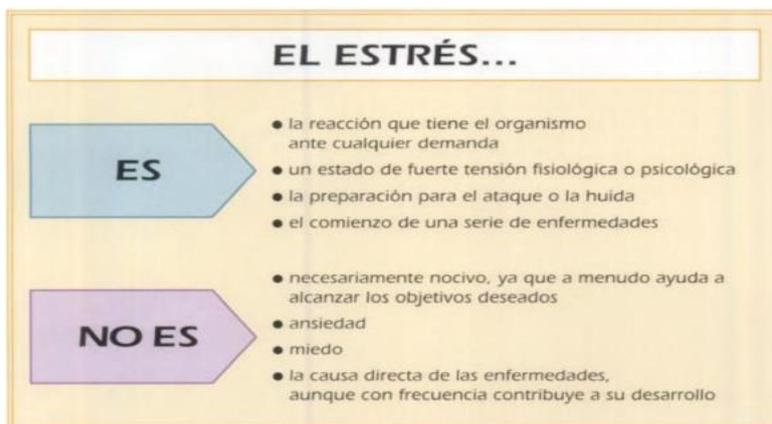


Figura 4: Diferencias de estrés
Fuente: Melgosa (2006)

Los componentes básicos del estrés, según Melgosa (2006), son:

- **Agentes estresores:** son situaciones ambientales que lo ocasionan.
- **Respuesta al estrés:** es el resultado de las reacciones ocasionadas por los agentes estresores del ambiente.

Además, Melgosa en su teoría precisa tres áreas a las que el estrés puede afectar:

1) **Área Cognitiva (Pensamientos e Ideas)**

El individuo tiene problemas para estar concentrado en una actividad, presentando generalmente desorientación en la atención. Así disminuyéndose la retención en la memoria de largo plazo o corto plazo. Por otro lado, el individuo no logra discernir de manera lógica y coherente ya que presenta una desorganización en sus ideas.

2) **Área Emotiva (Sentimientos y Emociones)**

El individuo percibe dificultades para estar tranquilo ya sea en lo físico como en lo emocional. Pueden llegar a desarrollar rasgos negativos como la intolerancia, ser impaciente, el autoritarismo y la poca amabilidad a las demás personas, así mismo, se ve afectado su autoestima por pensamientos de ineptitud e inferioridad.

3) **Área Conductual (Actitudes y Comportamientos)**

En esta área el sujeto se siente incapaz para dirigirse oralmente a un conjunto de individuos de manera eficaz, ya que presenta dificultades para expresarse, como tartamudez y poca fluidez verbal. Por otro lado, tienen problemas para dormir, ya que presentan insomnio o también se puede dar el caso de llegar a dormir más de lo normal. También puede llegar a tener cambios de conducta como las reacciones anormales que no son propios de la persona.

2.2.2.5. Estrés laboral

Las reacciones emocionales y conductuales de los colaboradores contribuyen en el bienestar del sujeto y en la correcta realización de sus

actividades laborales. Según la definición de estrés laboral por Karasek en 1981 (como se citó en Guillén, Guil, y Mestre, 2000), afirma que: “es una variable dependiente del efecto conjunto de las demandas del trabajo y los factores moderadores de las mismas, particularmente la percepción de control o grado de libertad de decisión del trabajador” (p.274).

Las investigaciones sobre temas como el rendimiento laboral, satisfacción laboral y el estrés laboral son de mayor interés en la actualidad, así mismo, permite identificar los diversos estresores que experimentan los colaboradores como, realizar trabajos de manera repetitiva, roles ambiguos y contradictorios, mala comunicación con los gerentes, jefes, supervisores y compañeros; expectativas insatisfechas, identidad profesional, actitudes negativas, falta de valores en la organización, mala política, son estresores que provienen de fuentes internas o externas, dando origen al estrés laboral. Por otro lado, las diversas indagaciones manifiestan que las experiencias estresantes de los individuos en el trabajo no son sencillos reflejos de sus conflictos personales, por ello se puede mencionar tres hipótesis: “Las experiencias desagradables del trabajo se llevan al terreno no laboral, las deficiencias en el medio ambiente laboral son compensadas en la familia y en las actividades del tiempo libre se conjugan lo realizado en el trabajo” (Guillén et al., 2000, p.275).

Por su parte, Tapper (2000), refiere que el estrés laboral también se da por los comportamientos de los líderes, cuando sus acciones no son adecuadas, pudiendo ser agresivo y agotadora, de esta manera se convierte en una fuente negativa de estrés afectando su bienestar del colaborador. Tapper (como se citó en Peiro y Rodríguez, 2008) también señala que:

Los empleados que perciben que sus supervisores son abusivos, experimentan bajos niveles de satisfacción laboral y en general menores niveles de compromiso afectivo, mayor estrés psicológico y mayores niveles de conflicto en el trabajo y en la familia. En situaciones más graves, tales como el acoso psicológico, los directivos y supervisores que desarrollan tales conductas se vuelven importantes estresores para la víctima. En otras ocasiones, con un liderazgo pobre, autocrático y autoritario, pueden facilitar que otros lleven a cabo episodios de acoso

psicológico y contribuir a generar un clima desagradable donde éste es más probable que ocurra (p.72).

2.2.2.6. Estrés laboral según la OMS y la OIT.

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2004) sobre el estrés laboral refiere, que el colaborador suele estar con estado de ánimo negativo, le falta motivación, es poco proactivo y tiene menos seguridad laboral. Es por ello, que la OMS (2004) define: “El estrés laboral es la reacción que puede tener el individuo ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades, y que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación” (p.3). Así mismo, el estrés puede haber sido originado por conflictos en el hogar o en el trabajo. Por otro lado, la corporación o entidad para el que labora suele tener malas perspectivas de éxito en un mercado donde hay mucha competencia. En tal sentido, la OMS describe algunas causas que originan el estrés en el trabajo.

Tabla 5.
Causas del Estrés Laboral Según la OMS (2004)

Áreas encomendadas	Tareas monótonas, tediosos y triviales. Tareas desagradables. Tareas que originan aversión.
Volumen y ritmo de trabajo	Exceso o escasez de trabajo. Tareas encomendadas con plazos muy cortos.
Horario de trabajo	Horarios de trabajo estrictos e inflexibles. Jornada de trabajo muy amplias y fuera del horario normal. Horarios de trabajo imprevisible. Horarios de trabajo mal realizados.
Participación y control	Falta de participación en la toma de decisiones. Aportaciones de mejora ignorados. Falta de control.
Contexto laboral	
Perspectivas profesionales	Inseguridad laboral. Falta de perspectivas de promoción profesional. Promoción excesiva o insuficiente. Remuneración inadecuada. Sistemas de evaluación del rendimiento injusto o poco claros. Exceso o carencia de capacidades para el puesto.
Papel en la organización	Papel indefinido. Funciones contrapuestas dentro del mismo puesto. Tener a cargo a otras personas. Atender constantemente a otras personas y ocuparse de sus problemas.

Relaciones interpersonales	Supervisión inadecuada. Malas relaciones con los compañeros. Intimidación, acoso y violencia. Trabajo aislado o en solitario. Falta de reglamentos.
Cultura organizacional	Mala comunicación. Incapacidad en el liderazgo. Falta de claridad en los objetivos. Mala práctica de valores. Políticas inestables.
Relación entre la vida familiar y laboral	Exigencias contrapuestas entre la vida familiar y laboral. Falta de apoyo en el trabajo con respecto a los problemas familiares. Falta de apoyo en la familia con respecto a los problemas laborales.

Fuente: OMS, 2004

Elaboración: Huamán Reyes Alex (2020)

Para la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2016), conceptualiza el estrés laboral como la respuesta física y emocional causado por la inestabilidad en sus actividades y por las presiones percibidas, la cual dificulta al individuo hacer frente a las exigencias laborales que la entidad encomienda. Por otro lado, la OIT manifiesta que:

El estrés relacionado con el trabajo está determinado por la organización del trabajo, el diseño del trabajo y las relaciones laborales, donde tiene lugar cuando las exigencias del trabajo no se corresponden o exceden de las capacidades, recursos o necesidades del trabajador o cuando el conocimiento y las habilidades de un trabajador o de un grupo para enfrentar dichas exigencias no coinciden con las expectativas de la cultura organizativa de una empresa (p.2).

2.2.2.7. Dimensiones

D₁: Clima organizacional

Es el ambiente de trabajo donde el sujeto realiza sus actividades laborales diarias, esto permite al sujeto percibir el tipo de trato que reciben los subordinados por parte del jefe o supervisor, también en la interrelación entre compañeros o entre el personal de la entidad e incluso la interrelación con los proveedores y los clientes. Todas estas características forman el clima organizacional, donde puede desencadenar el estrés si el ambiente de trabajo

no se da una buena interrelación, de manera que influye en la conducta de los sujetos que la forman.

D2: Estructura organizacional

Es la representación jerárquica de los miembros que conforman la organización, en donde el sujeto también percibe el comportamiento de sus superiores a subordinados, así mismo, el nivel de respeto que se da en la cadena de mando, observando el tipo de control que se emplea sobre el trabajo que se realiza. Por lo tanto, si esto no se da, será una causa para desarrollar el estrés laboral.

D3: Territorio Organizacional

Es el espacio personal del sujeto en su centro de labores, donde también se toman en cuenta las condiciones para el control de las actividades laborales en las áreas de trabajo, por ello al no existir espacios privados también, generará estrés influyendo en la conducta del trabajador.

D4: Tecnología

Es un factor que es considerado como un gran estresor dentro de la organización, el no contar con las herramientas, técnicas y acciones tecnológicas, de acuerdo a la necesidad y requerimiento para el desempeño del sujeto en sus actividades laborales contribuyen a que se genere el estrés.

D5: Influencia del líder

Se refiere al poder que tienen los jefes o superiores que están a cargo de los subordinados, son los encargados de dar órdenes a su equipo de trabajo según sea el área que corresponde a cada trabajador, también si el jefe da respaldo ante sus superiores a la persona o si se preocupa por su bienestar, esto influye significativamente en la conducta del sujeto. Dado que, si ello no se da en la organización será un factor de estrés.

D6: Falta de cohesión

Se considera como la falta de integración, estragos cometidos a nivel grupal, falta de comunicación asertiva e interacción entre compañeros que conforman la organización. En efecto, esto conlleva a generar estrés laboral.

D7: Respaldo del grupo

Todos los colaboradores e incluso los jefes o supervisores necesitan del respaldo del grupo o equipo de trabajo para realizar las actividades laborales y en efecto ser más eficientes, de esa forma vincularse más con la organización ya que se siente el apoyo de todo el equipo; pero si esta característica no se da en la organización será un agente estresor para el colaborador, alterando el comportamiento del sujeto.

2.3. Definición de términos básicos

Adaptación. Según APA Diccionario conciso de Psicología (2010), es el acomodamiento del órgano sensorial causado por la estimulación, generando como resultado el cambio temporal del individuo.

Atención. Según APA Diccionario conciso de Psicología (2010), es el proceso donde los sentidos enfocan a los sucesos de manera selectiva a un elemento del ambiente.

Estímulo. Según APA Diccionario conciso de Psicología (2010), es un suceso externo o interno que causa una reacción de un organismo.

Emoción. Para James y Lange definen la emoción como las respuestas fisiológicas o sensaciones físicas que son provocados por los estímulos externos.

Estrés. Según Selye (como se citó en Elena, 2002), el estrés lo definió como: “un conjunto coordinado de reacciones fisiológicas ante cualquier forma de estímulo nocivo e incluso las amenazas psicológicas” (p.350).

Estrés laboral. Según la Organización Mundial de la Salud (OMS,2004), refiere que el estrés laboral es el conjunto de reacciones fisiológicas por la exigencia de los jefes o superiores dentro de la organización, factor que causa el cambio de comportamiento del sujeto.

Facultad Cognitiva. Según APA Diccionario conciso de Psicología (2010), es el control específico de las funciones cognitivas, como la memoria, el lenguaje, etc.

Habilidad. Según APA Diccionario conciso de Psicología (2010), es la aptitud obtenida por la práctica.

Inteligencia. Según la Real Academia Española (RAE) conceptualiza la inteligencia como la facultad que posee la mente para entender, comprender, discernir y resolver problemas.

Inteligencia emocional. Para BarOn (como se citó en Urgarriza, 2001), definió la IE como el conjunto de capacidades individuales y emocionales, habilidades que influyen a las nuevas adaptaciones y afrontamientos a las exigencias del entorno.

Pensamiento. Según APA Diccionario conciso de Psicología (2010), son comportamientos subjetivos, donde se dan las manipulaciones o experimentos de ideas, gráficos, imágenes u otros elementos.

Personalidad. Según APA Diccionario conciso de Psicología (2010), es el conjunto de características y comportamientos que posee el individuo.

III. MÉTODOS Y MATERIALES

3.1. Hipótesis de la investigación

3.1.1. Hipótesis general

HG Existe relación entre la inteligencia emocional y estrés laboral en los colaboradores de una empresa de Chiclayo, 2020.

3.1.2. Hipótesis específicas

HE 1 Existe relación entre la inteligencia emocional según la dimensión atención emocional y estrés laboral en los colaboradores de una empresa de Chiclayo, 2020.

HE 2 Existe relación entre la inteligencia emocional según la dimensión claridad emocional y estrés laboral en los colaboradores de una empresa de Chiclayo, 2020.

HE 3 Existe relación entre la inteligencia emocional según la dimensión reparación emocional y estrés laboral en los colaboradores de una empresa de Chiclayo, 2020.

3.2. Variables de estudio.

3.2.1. Definición conceptual

3.2.1.1. Definición conceptual de la variable Inteligencia emocional.

Para Mayer y Salovey (1997), es la habilidad para discernir, apreciar y manifestar las emociones con precisión, la habilidad para permitir y/o producir sentimientos que proporcionen el pensamiento, permitiendo regular las emociones y también la habilidad para entender emociones y el intelecto emocional.

3.2.1.2. Definición conceptual de la variable estrés laboral.

Para la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2004), el estrés es la respuesta que puede darse en la persona ante el mandato e imposición laboral de sus superiores, ya que no se pueden ajustar a su inteligencia y a sus

capacidades; es así, que el estrés coloca en prueba la inteligencia de la persona para desafiar su celeridad en sus actividades laborales.

3.2.2. Definición operacional

3.2.2.1. Definición operacional de la variable inteligencia emocional.

La variable de inteligencia emocional, se define a través de las puntuaciones alcanzadas en el cuestionario, Trait Meta-Mood Scale (TMMS-24) adaptada por Fernández-Berrocal, P., Extremera, N. y Ramos. (2004), creada en Toronto, Canadá; adaptada y validado en el contexto peruano por Chang (2017).

3.2.2.2. Definición operacional de la variable estrés laboral.

La variable de estrés laboral, se define a través de las puntuaciones alcanzadas en la Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS, creada por Ivancevich y Matesson (1989) y adaptada en el contexto peruano por Suárez (2013).

3.2.3. Definición operacional basada en indicadores

3.2.3.1. Definición operacional basada en indicadores de la variable inteligencia emocional

En la tabla 6 se presenta la operacionalización para la variable inteligencia emocional, en función de sus dimensiones, indicadores y puntuaciones categorizadas.

3.2.3.2. Definición operacional basada en indicadores de la variable estrés laboral.

En la tabla 7 se presenta la operacionalización para la variable estrés laboral, en función de sus dimensiones, indicadores y puntuaciones categorizadas.

Tabla 6.*Definición Operacional de la Inteligencia Emocional*

Dimensión	Indicadores	Ítems	Categorías			Escala de medición
			Tipo de respuesta	Niveles de rango		
Atención emocional	Sentir	1,2,3,4,5,6,7 y 8	Nada acuerdo=1	de	Bajo	Ordinal
Claridad emocional	Expresar	9,10,11,12,13	Algo acuerdo=2	de	Medio	
Reparación emocional	Conocer	14,15 y 16	Bastante acuerdo=3	de	Alto	
	Comprender	17,18,19,20	Muy acuerdo=4	de		
	Regulación de las emociones	21,22,23 y 24	Totalmente acuerdo=5	de		

Fuente: Elaboración Propia, Alex Huaman Reyes (2020).

Tabla 7.*Definición Operacional del Estrés Laboral*

Dimensión	Indicadores	Ítems	Categorías		Escala de medición
			Tipo de respuesta	Niveles de rango	
Clima organizacional	Estrategia organizativa	1, 10, 11, 20	si la condición NUNCA es fuente de estrés = 1		Ordinal
Estructura organizacional	Condiciones de trabajo	2, 12, 16, 24	si la condición RARAS VECES es fuente de estrés = 2	Bajo nivel de estrés < 90,2	
Territorio organizacional	Espacio privado de trabajo	3, 15, 22	si la condición OCASIONALMENTE es fuente de estrés = 3	Nivel intermedio 90,3 – 117,2	
Tecnología	Uso adecuado de tecnología	4, 14, 25	si la condición ALGUNAS VECES es fuente de estrés = 4	Estrés 117,3 – 153,2	
Influencia del líder	Intervención y efectividad	5, 6, 13, 17	si la condición FRECUENTEMENTE es fuente de estrés = 5	Alto nivel de estrés > 153,3	
Falta de cohesión	Notoriedad dentro del grupo de trabajo	7, 9, 18, 21	si la condición GENERALMENTE es fuente de estrés = 6		
Respaldo del grupo	Respaldo de metas	8, 19, 23	si la condición SIEMPRE es fuente de estrés = 7		

Fuente: Elaboración Propia, Alex Huamán Reyes (2020).

3.3. Tipo y nivel de la investigación

El tipo de investigación es básica, según Behar (2008) la investigación básica o pura inicia con el marco teórico y se mantiene en él, su fin está en formular nuevas teorías o modificar las teorías existentes, así aumentar los conocimientos científicos o filosóficos. Por ello, la investigación básica utiliza prudentemente el procedimiento de muestreo, con el objetivo de ampliar sus descubrimientos más allá de una población o en los contextos donde se desarrolló el estudio.

El presente estudio emplea el nivel de investigación correlacional, según Hernández, Fernández y Baptista (2014), la investigación correlacional vincula variables mediante un modelo predecible para un conjunto o una población, es decir, en los estudios correlacionales, al estimar el grado de vinculación entre dos o más variables se miden cada uno individualmente.

El enfoque de la investigación es cuantitativo, para Hernández, et al. (2014), se emplea la recolección de datos para poder comprobar las hipótesis, es decir, teniendo como base la medición numérica y el análisis estadístico, teniendo como objetivo establecer patrones de comportamiento y a la vez evidenciar las teorías.

3.4. Diseño de la investigación

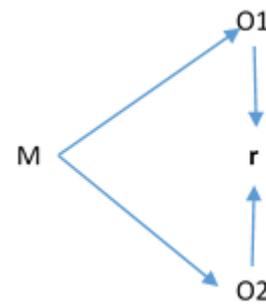
El diseño de la investigación es no experimental, según Mendoza y Hernández (2018) define, como la indagación que se desarrolla, pero sin manipular incoherentemente las variables, lo que quiere decir, se realiza investigaciones en las que no debe diferir de manera intencional las variables independientes para verificar si se da algún efecto sobre las demás variables. En otras palabras, lo que se realiza en la investigación no experimental, es divisar o medir fenómenos y variables tal como se desarrolla en su contexto natural, para que sean analizadas, se representa de la siguiente manera:

M: Colaboradores

O1: Variable Inteligencia Emocional

r: Relación entre variables

O2: Variable estrés laboral



3.5. Población y muestra de estudio

3.5.1. Población

Para Arias (2012), en su libro proyecto de investigación, refiere que la población es una totalidad numeroso que puede ser finito o infinito de componentes con características comunes, en la cual será amplio las conclusiones de la indagación. Es así, que queda delimitada por la formulación del problema y por los objetivos planteados en la investigación. Por ello, en la presente investigación se trabajó con la población total de una empresa de Chiclayo, correspondiente a 70 colaboradores.

3.5.2. Muestra

Para López y Fachelli (2015), en su libro digital metodología de la investigación social cuantitativa menciona que, la muestra estadística es un fragmento o parte de unidades que representan un conjunto de población, de esta manera los sujetos son escogidos o seleccionados para someterse a la indagación científica. Por su parte (Hayes, 1999), afirma que la muestra está conformada por tres tipos, entre ellas está el muestreo censal, es el tipo de muestreo que representa a toda la población, es por ello, que el estudio está conformado por 70 colaboradores de una empresa de Chiclayo.

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.6.1. Técnicas de recolección de datos

Para Niño (2011), la técnica de recolección de datos es definido como: “el procedimiento específico que, en desarrollo del método científico, se han de aplicar en la investigación para recoger la información o los datos requeridos”

(p.61). Por ende, se pueden identificar los tipos de técnicas más utilizados en una investigación como la observación, la entrevista y la encuesta.

3.6.2. Instrumentos de recolección de datos

Con respecto a los instrumentos de recolección de datos para una indagación Sabino (1992), lo conceptualizó como el medio o recurso en el que el indagador se respalda para aproximarse a los fenómenos y obtener o capturar información del contexto estudiado, con el fin de lograr los objetivos de indagación. Cabe mencionar, que los instrumentos para la recolección de datos deben tener dos elementos importantes que son básicas, la Confiabilidad y la Validez. Camacho (2008), hace referencia los tipos de instrumentos que se pueden emplear en una investigación, como los cuestionarios, los inventarios, las listas de verificación, las escalas de valoración, las pruebas, los sociogramas y las encuestas de participación.

Para recoger datos en esta investigación se ha seleccionado el tipo de instrumento que es el cuestionario, por ello Niño (2011) el cuestionario lo define como: “un conjunto de preguntas técnicamente estructuradas y ordenadas” (p.89), que pueden ser escritas, impresas o digitales.

El cuestionario aplicado para esta investigación es:

A) Escala TMMS-24 de inteligencia emocional de Salovey y Mayer

La escala de inteligencia emocional The Trait Meta-Mood Scale TMMS, fue elaborada por Peter Salovey y Jhon Mayer en 1995; posteriormente fue adaptada por Extremera, Fernández y Berrocal (2004) en España. Por ello, el instrumento tuvo una aproximación para la evaluación de la inteligencia emocional y a la vez sirve como modelo teórico. En el Perú, fue adaptado y validado por Chang (2017) mediante el procedimiento de criterio de 10 jueces expertos, en donde sus resultados obtenidos fueron coherentes para la totalidad de ítems del instrumento de medición.

Esta escala tiene como propósito evaluar la inteligencia emocional percibida en los individuos, midiendo básicamente el rasgo de meta conocimiento de los estados emocionales de cada persona, en resumen, mide las habilidades con la cual somos conscientes de nuestras propias emociones, como también de nuestra capacidad para regularlos, Extremera y Fernández (2004).

Ficha técnica para medir la variable Inteligencia emocional

Nombre del instrumento: The Trait Meta-Mood Scale (TMMS-24).

Autores: Adaptación de Fernández-Berrocal, P., Extremera, N. y Ramos. (2004) del Trait Meta-Mood Scale (TMMS-48) de Salovey, Mayer, Goldman, Turvey y Palfai (1995).

Procedencia: Toronto, Canadá

N° de ítems: 24

Respuestas: De elección múltiple, tipo Likert.

Aplicación: Se puede aplicar de forma individual o colectiva

Área de aplicación: Educativo, industrial, organizacional, clínico y áreas médicas.

Duración: 5 a 10 minutos

Objetivo: Evaluar la inteligencia emocional intrapersonal percibida (atención a las emociones, claridad emocional y reparación emocional).

Tipificación: Baremación en centiles según el sexo y la edad.

B) Escala de estrés laboral de la OIT-OMS

El instrumento empleado para medir el estrés laboral en el desarrollo de la investigación, fue el cuestionario de Estrés Laboral, la cual fue publicado por la OIT-OMS, a su vez argumentada en su libro por Ivancevich y Matteson en 1989, teniendo como finalidad el instrumento, medir los estresores organizacionales, pudiendo ser aplicada de manera grupal o individual. En el contexto peruano, fue adaptada por Suárez (2013), aplicada a una muestra de 203 colaboradores entre 25 a 35 años de edad de un Contact Center de Lima.

Ficha técnica para medir la variable Estrés Laboral

Nombre del instrumento: Escala de Estrés Laboral OIT-OMS

Autores: Ivancevich y Matteson

Año: 1989

Confiabilidad: 0,953 según el alfa de Cronbach

N° de ítems: 25

Origen: El Instrumento fue diseñado, elaborado y validado por la OIT en conjunto con la OMS.

Aplicación: Individual, grupal y Organizacional.

Ámbito de aplicación: Población laboral a partir de los 18 años.

Particularidad: Instrumento de exploración Psicológica.

Duración: 10 a 15 minutos.

Objetivo: Su utilidad se encuentra en la detección del estrés laboral y la capacidad de predecir las fuentes de riesgos psicosociales.

Estructuración: El instrumento consta de 7 áreas.

Baremación: Tabla de cálculos de puntuaciones.

C) Validez

Según Arribas (2004), la validez lo define como: “el grado en que un instrumento de medida mide aquello que realmente pretende medir” (p.27). Es por ello que su construcción tiene como propósito dar validez al instrumento que se aplicará para la medición.

Para dar validez de consistencia interna al instrumento TMMS-24 Chang (2017), realizó la validación semántica a través del método de criterio con 10 jueces expertos en el tema, donde tuvo como resultado valores significativos para los 24 ítems que tiene el cuestionario.

Por otro lado, para dar validez de consistencia interna al instrumento Escala de Estrés Laboral OIT-OMS Suárez (2013), validó el instrumento con cinco jueces expertos, mediante la validez de contenido con la prueba binomial, así mismo, para su constructo se utilizó el análisis factorial.

En ese mismo sentido, para dar mayor veracidad y consistencia a los instrumentos a emplear en el estudio, previo a la aplicación del cuestionario, se tuvo que validar el instrumento mediante el juicio de dos expertos, graficados en la siguiente tabla:

Tabla 8.

Validación de Expertos del Instrumento de Inteligencia Emocional, The Trait Meta-Mood Scale(TMMS-24).

Validador	Grado	Resultado
Nancy Cuenca Robles	Dra. en psicología clínica y educativa	Aplicable
Guissela Mendoza Chávez	Mg. en psicología clínica	Aplicable

Fuente: Elaboración Propia, Alex Human Reyes (2020).

Tabla 9.

Validación de Expertos del Instrumento de Estrés Laboral, Escala de Estrés Laboral OIT-OMSS

Validador	Grado	Resultado
Nancy Cuenca Robles	Dra. en psicología clínica y educativa	Aplicable
Guissela Mendoza Chávez	Mg. en psicología clínica	Aplicable

Fuente: Elaboración Propia, Alex Human Reyes (2020).

D) Confiabilidad

Según Arribas (2004), lo define la confiabilidad como el grado de precisión, consistencia y estabilidad del instrumento de medición, es decir sin error, permitiendo obtener resultados veraces de la medición. De esta manera ayudar a solucionar problemas teóricos al igual que la práctica.

Para dar confiabilidad de consistencia interna al instrumento TMMS-24 que mide la variable de la inteligencia emocional, Chang (2017) previo a la aplicación a su contexto de estudio muestral, la prueba fue aplicado a 100 pacientes ambulatorios entre mujeres y hombres, fue realizado a través de la estimación de homogeneidad, donde utilizó como respaldo el coeficiente de Alfa de Cronbach para sus dimensiones, graficados en la siguiente tabla.

Tabla 10.

Confiabilidad de Consistencia del TMMS-24 en Pacientes Ambulatorios

Dimensión	Alfa de Cronbach
Atención emocional	0.837
Claridad emocional	0.866
Reparación emocional	0.883

Fuente: Chang (2017)

Por otro lado, para dar confiabilidad de consistencia interna al instrumento de la escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS, que mide la variable estrés laboral, fue aplicado por Suárez (2013) en una muestra de 203 colaboradores entre las edades 25 y 35 años, que se desempeñaban como asesores telefónicos. Para su confiabilidad fue sometido a la prueba del método Alfa de Cronbach, en donde los resultados fueron muy favorables e incluso fue denominado un nivel de fiabilidad muy alto, así mismo, las correlaciones que fueron positivas oscilan entre el 0,68 y 0,82, esto significó la alta magnitud discriminativa al evaluar el Estrés Laboral.

Tabla 11.
Índice del Alfa de Cronbach

Alfa de Cronbach	N° de Ítems
0,966	25

Fuente: Suárez (2013)

En ese mismo sentido, para dar confiabilidad a ambos instrumentos se calculará mediante la prueba Alfa (α) de Cronbach, procesado con el programa SPSS versión 21. Los datos a usar serán en base a una prueba piloto con un tamaño poblacional no mayor al 20% de la población total previsto. (ver anexo 5)

Prueba de confiabilidad de Alfa de Cronbach del instrumento de la variable Inteligencia Emocional.

Tabla 12.
Resultados Estadísticos de Fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,929	24

Fuente: SPSS V21

Elaboración: Alex Huaman Reyes (2020).

En la tabla 12 se puede observar que el cálculo de la prueba del coeficiente de Alfa de Cronbach resultó ,929 indicando que el instrumento está en un nivel notable para ser aplicado en la muestra indagada.

Prueba de confiabilidad de Alfa de Cronbach del instrumento de variable Estrés Laboral

Tabla 13.
Resultados Estadísticos de Fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,959	25

Fuente: SPSS V21

Elaboración: Alex Huaman Reyes (2020).

En la tabla 13 se puede observar que el cálculo de la prueba del coeficiente de Alfa de Cronbach resultó ,959 indicando que el instrumento está en un nivel notable para ser aplicado en la muestra indagada.

3.7. Métodos de análisis de datos

Después de haber obtenido la validez y la confiabilidad de los instrumentos, se realizó la aplicación a toda la muestra. Posteriormente, al

finalizar la recopilación de datos a través del cuestionario de ambos instrumentos, se procederá a ingresar las respuestas obtenidas al programa de hoja de cálculos de Excel, para luego pasar los datos del Excel al software IBM SPSS Statistics-21. Luego, con los resultados obtenidos del SPSS se podrá determinar si existen relación alguna con los objetivos planteados.

Según Hernández et al. (2014) afirma que, para el análisis de datos cuantitativo existen dos tipos de análisis:

3.7.1. Análisis descriptivo

Según Hernández et al. (2014) se aplica cuando: “el análisis se realiza tomando en cuenta los niveles de medición de las variables” (p.271). Es decir, a través de la estadística descriptiva, como la distribución de frecuencias, gráficas, puntuaciones, medidas de variabilidad y medidas de tendencia central.

3.7.2. Análisis inferencial

Según Hernández et al. (2014) se aplica porque: “sirve para estimar parámetros y probar hipótesis, basándose en la distribución muestral” (p.271). Es decir, a través del análisis paramétrico, análisis no paramétrico y análisis multivariados.

3.8. Aspectos éticos

La presente indagación se llevó a cabo con el cumplimiento de los principios estipulados en el Código de Ética Profesional del Colegio de Psicólogos del Perú, donde hace mención en el Artículo I, en promover el respeto de la dignidad e integridad de la persona y los derechos que son dados por la ley para su protección; como la confidencialidad de la información obtenida, teniendo en cuenta el anonimato de los sujetos que participaron y a la misma vez con el debido consentimiento de aceptación de los encuestados y también la no divulgación de los resultados de forma abierta completa y oportuna a otras instituciones. Por otro lado, también se tomó en cuenta el código de ética de la Universidad Privada Telesup y también es importante acotar el uso de las Norma APA sexta edición para realizar la investigación.

IV. RESULTADOS

4.1. Resultados descriptivos

4.1.1. Descripción de los resultados de la variable 1: inteligencia emocional

Tabla 14.

Distribución de Frecuencias y Porcentajes Según la Variable 1: Inteligencia Emocional

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	20	28,6	28,6	28,6
	Medio	40	57,1	57,1	85,7
	Alto	10	14,3	14,3	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos SPSS.

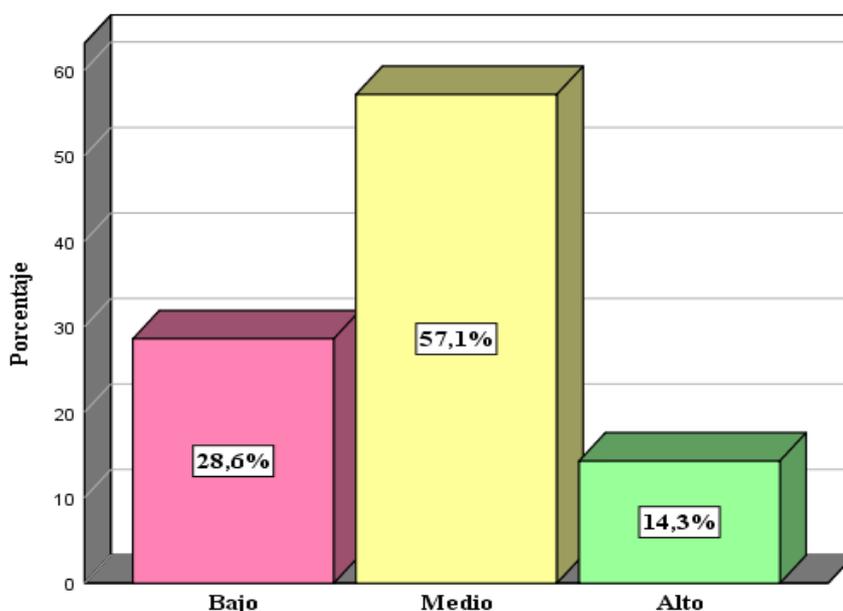


Figura 1. Distribución porcentual de la variable 1: Inteligencia Emocional

Interpretación

En la tabla 14 y Figura 1, se aprecia principalmente que, el 57,1% (40) de los colaboradores de una empresa de Chiclayo tienen nivel medio de inteligencia emocional, seguido por el 28,6% (20) que tienen nivel bajo, y el restante 14,3% (10) que tienen nivel alto de inteligencia emocional.

4.1.1.1. Descripción de los resultados según las dimensiones de la variable: Inteligencia Emocional

Tabla 15.

Distribución de Frecuencias y Porcentajes Según la Dimensión 1: Atención Emocional

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	16	22,9	22,9	22,9
	Medio	42	60,0	60,0	82,9
	Alto	12	17,1	17,1	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos SPSS.

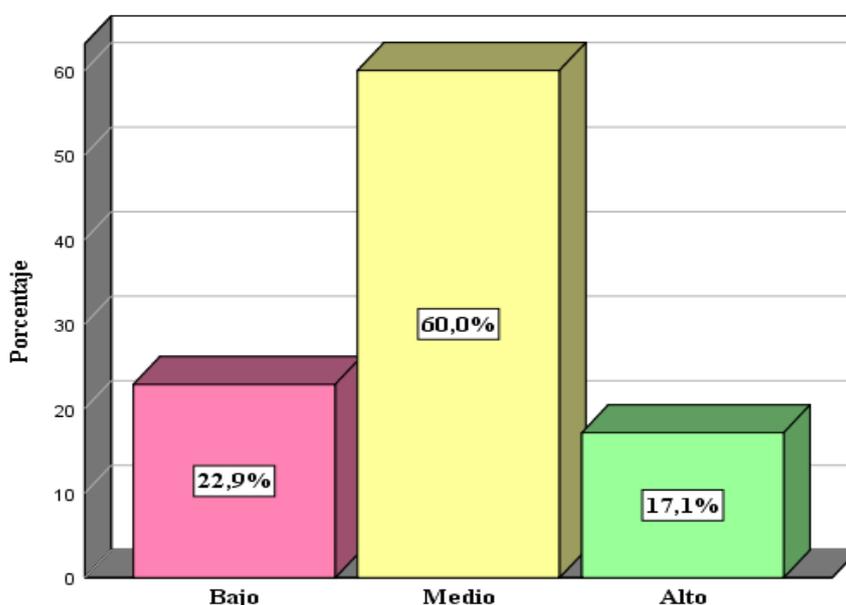


Figura 2. Distribución porcentual de la dimensión 1: Atención Emocional

Interpretación

En la tabla 15 y figura 2, evidencia que, de forma mayoritaria, el 60,0% (42) de los colaboradores de una empresa de Chiclayo tienen nivel medio de atención emocional. Le continúa el 22,9% (16) que tienen nivel bajo, y, por último, el 17,1% (12) poseen nivel alto de atención emocional.

Tabla 16.

Distribución de Frecuencias y Porcentajes Según la Dimensión 2: Claridad Emocional

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	18	25,7	25,7	25,7
	Medio	42	60,0	60,0	85,7
	Alto	10	14,3	14,3	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos SPSS.

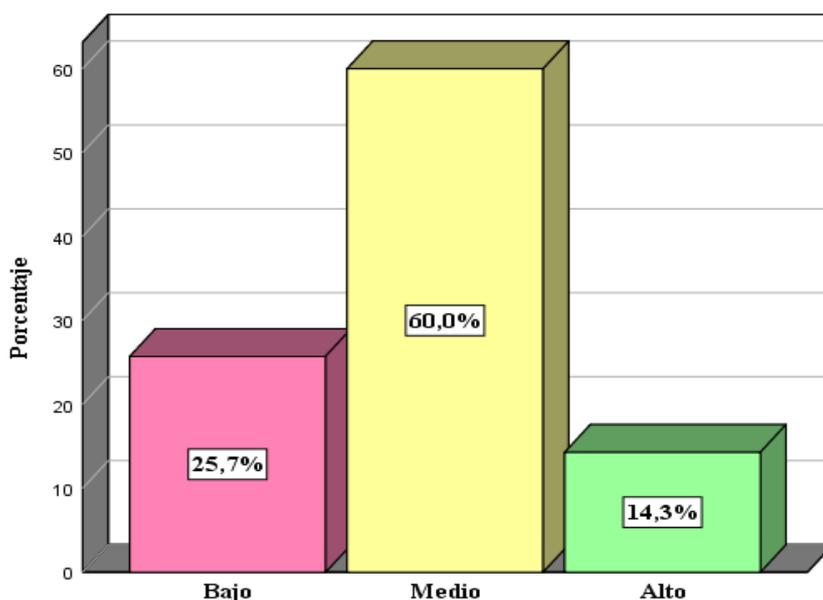


Figura 3. Distribución porcentual de la dimensión 2: Claridad Emocional

Interpretación

En la tabla 16 y Figura 3, se muestra principalmente que, el 60,0% (42) de los colaboradores de una empresa de Chiclayo, tienen nivel medio de claridad emocional. Además, el 25,7% (18) tienen nivel bajo, y finalmente, el 14,3% (10) poseen nivel alto de claridad emocional.

Tabla 17.

Distribución de Frecuencias y Porcentajes Según la Dimensión 3: Reparación Emocional

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	16	22,9	22,9	22,9
	Medio	48	68,6	68,6	91,4
	Alto	6	8,6	8,6	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos SPSS.

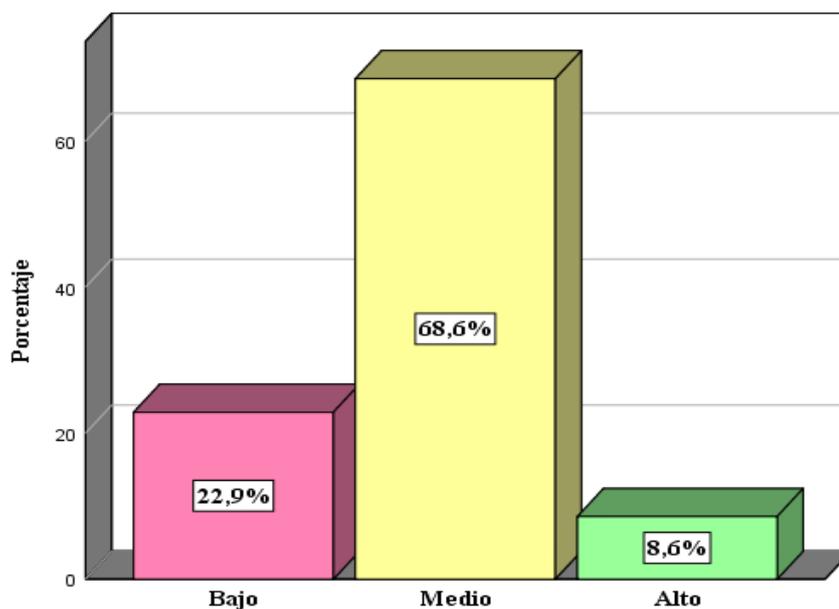


Figura 4. Distribución porcentual de la dimensión 3: Reparación Emocional

Interpretación

En la tabla 17 y figura 4, se observa mayoritariamente que, el 68,6% (48) de los colaboradores de una empresa de Chiclayo tienen nivel medio de reparación emocional, seguido por el 22,9% (16) que tienen nivel bajo, y el restante 8,6% (6) que tienen nivel alto de reparación emocional.

4.1.2. Descripción de los resultados de la variable 2: estrés laboral

Tabla 18.

Distribución de Frecuencias y Porcentajes Según la Variable 2: Estrés Laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	38	54,3	54,3	54,3
	Promedio bajo	17	24,3	24,3	78,6
	Promedio alto	13	18,6	18,6	97,1
	Alto	2	2,9	2,9	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos SPSS.

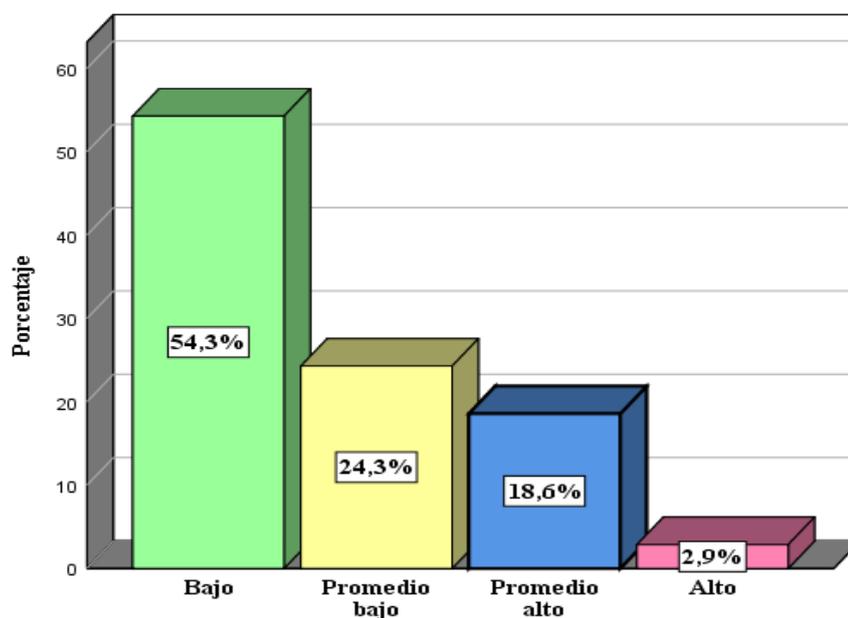


Figura 5. Distribución porcentual de la variable 2 : Estrés Laboral

Interpretación

En la tabla 18 y figura 5, evidencia que, predominantemente, el 54,3% (38) de los colaboradores de una empresa de Chiclayo tienen bajo estrés laboral. Le continúa el 24,3% (17) que tienen estrés promedio bajo, el 18,6% (13) poseen promedio alto de estrés, y, por último, solo el 2,9% (2) tienen alto estrés laboral.

4.1.2.1. Descripción de los resultados según las dimensiones de la variable: Estrés Laboral.

Tabla 19.

Distribución de Frecuencias y Porcentajes Según la Dimensión 1: Clima Organizacional

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	14	20,0	20,0	20,0
	Promedio bajo	31	44,3	44,3	64,3
	Promedio alto	15	21,4	21,4	85,7
	Alto	10	14,3	14,3	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos SPSS.

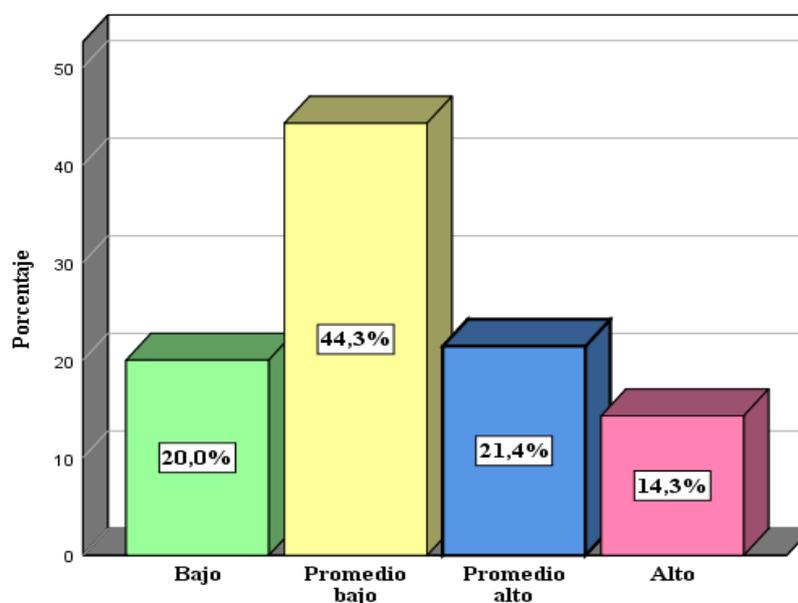


Figura 6. Distribución porcentual de la dimensión 1: Clima Organizacional

Interpretación

En la tabla 19 y figura 6, se observa principalmente que, el 44,3% (31) de los colaboradores de una empresa de Chiclayo tienen estrés promedio bajo con respecto al clima organizacional. Le continúa el 21,4% (15) que tienen estrés promedio alto, el 20,0% (14) poseen estrés bajo, y, por último, solo el 14,3% (10) tienen alto estrés con respecto al clima organizacional.

Tabla 20.

Distribución de Frecuencias y Porcentajes Según la Dimensión 2: Estructura Organizacional

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	18	25,7	25,7	25,7
	Promedio bajo	27	38,6	38,6	64,3
	Promedio alto	15	21,4	21,4	85,7
	Alto	10	14,3	14,3	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos SPSS.

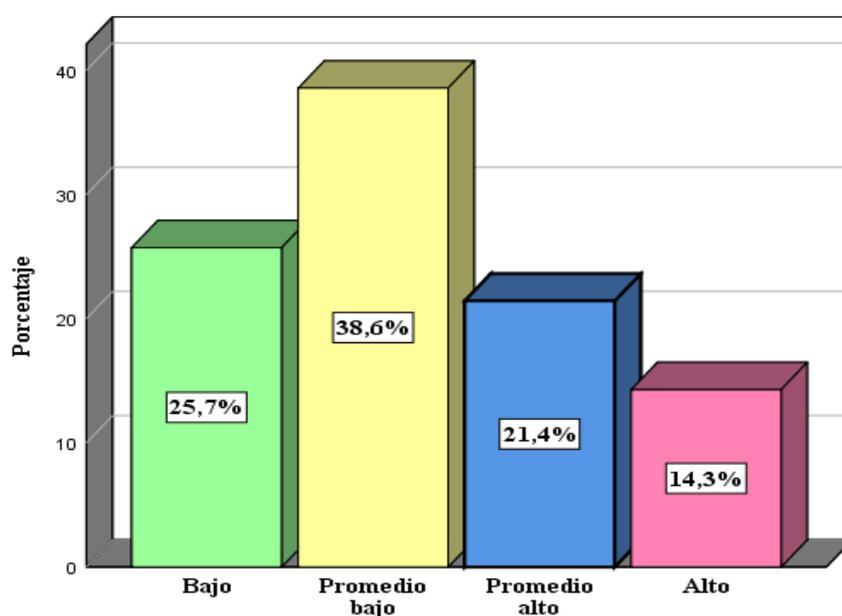


Figura 7. Distribución porcentual de la dimensión 2 : Estructura Organizacional

Interpretación

En la tabla 20 y figura 7, se aprecia principalmente que, el 38,6% (27) de los colaboradores de una empresa de Chiclayo tienen estrés promedio bajo con respecto a la estructura organizacional. Le sigue el 25,7% (18) que tienen estrés bajo, el 21,4% (15) poseen estrés promedio alto, y, por último, solo el 14,3% (10) tienen alto estrés con respecto a la estructura organizacional.

Tabla 21.

Distribución de Frecuencias y Porcentajes Según la Dimensión 3: Territorio Organizacional

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	27	38,6	38,6	38,6
	Promedio bajo	27	38,6	38,6	77,1
	Promedio alto	12	17,1	17,1	94,3
	Alto	4	5,7	5,7	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos SPSS.

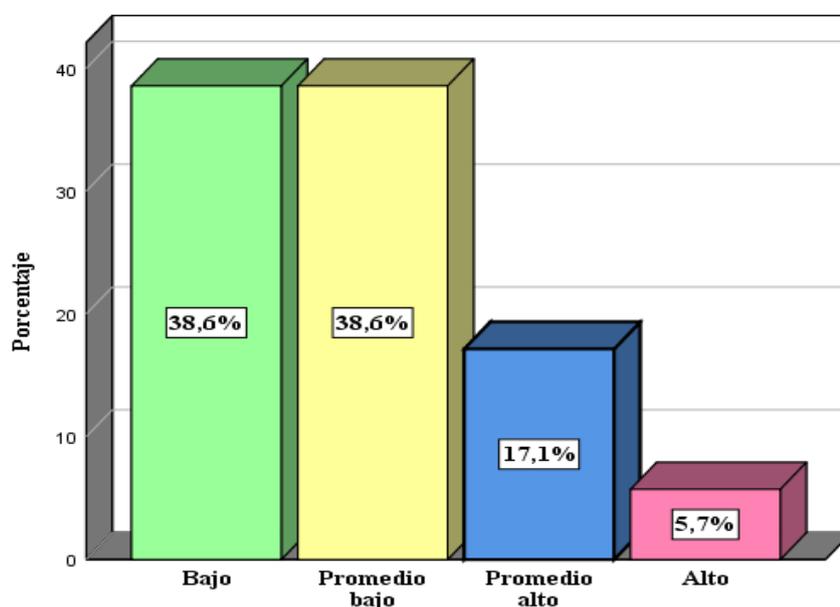


Figura 8. Distribución porcentual de la dimensión 3: Territorio Organizacional

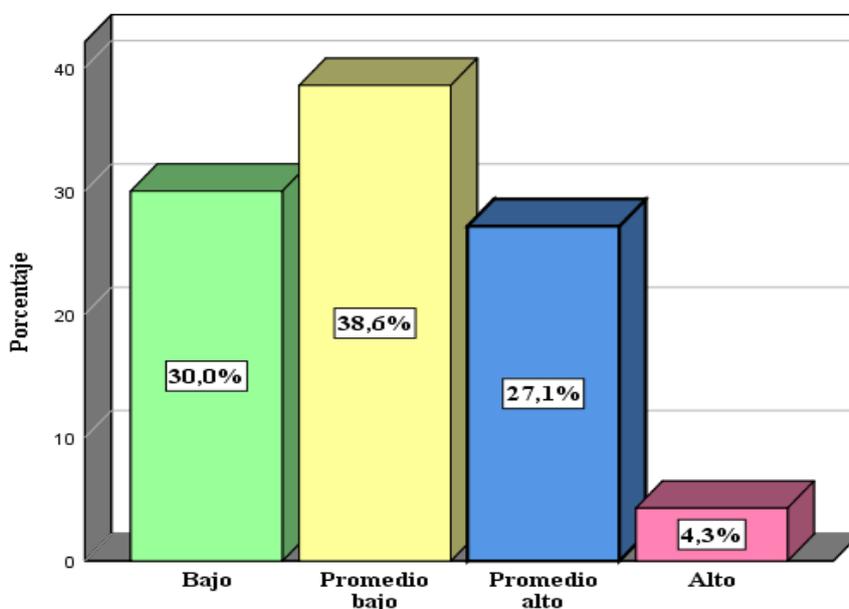
Interpretación

En la tabla 21 y figura 8, se aprecia principalmente que, el 38,6% (27) de los colaboradores de una empresa de Chiclayo tienen estrés promedio bajo con respecto al territorio organizacional. Así mismo, el otro 38,6% (27) que tienen estrés bajo. A su vez, el 17,1% (12) poseen estrés promedio alto, y, por último, solo el restante 5,7% (4) tienen alto estrés con respecto al territorio organizacional.

Tabla 22.*Distribución de Frecuencias y Porcentajes Según la Dimensión 4: Tecnología*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	21	30,0	30,0	30,0
	Promedio bajo	27	38,6	38,6	68,6
	Promedio alto	19	27,1	27,1	95,7
	Alto	3	4,3	4,3	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos SPSS.

**Figura 9.** Distribución porcentual de la dimensión 4: Tecnología

Interpretación

En la tabla 22 y figura 9, muestra principalmente que, el 38,6% (27) de los colaboradores de una empresa de Chiclayo tienen estrés promedio bajo con respecto a la tecnología. Le continúa el 30,0% (21) que tienen bajo estrés, el 27,1% (19) poseen estrés promedio alto, y, por último, solo el 4,3% (3) tienen alto estrés con respecto a la tecnología.

Tabla 23.

Distribución de Frecuencia y Porcentaje Según la Dimensión 5: Influencia del Líder

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	21	30,0	30,0	30,0
	Promedio bajo	24	34,3	34,3	64,3
	Promedio alto	18	25,7	25,7	90,0
	Alto	7	10,0	10,0	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos SPSS.

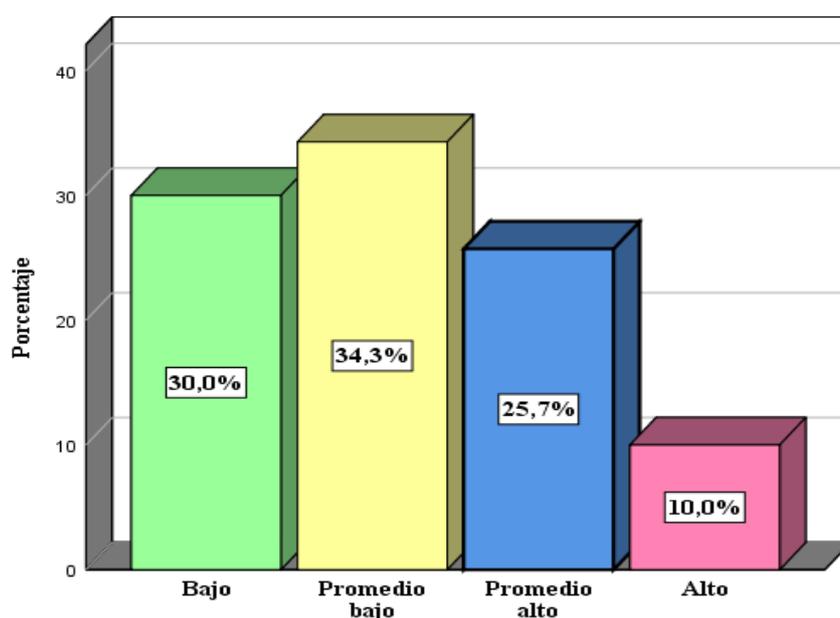


Figura 10. Distribución porcentual de la dimensión 5 : Influencia del Líder

Interpretación

En la tabla 23 y figura 10, se evidencia principalmente que, el 34,3% (24) de los colaboradores de una empresa de Chiclayo tienen estrés promedio bajo con respecto a la influencia del líder. Por su parte, el 30,0% (21) que tienen bajo estrés laboral. A su vez, el 25,7% (18) poseen estrés promedio alto, y, por último, el restante 10,0% (7) tienen alto estrés con respecto a la influencia del líder.

Tabla 24.

Distribución de Frecuencias y Porcentajes Según la Dimensión 6: Falta de Cohesión

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	18	25,7	25,7	25,7
	Promedio bajo	22	31,4	31,4	57,1
	Promedio alto	21	30,0	30,0	87,1
	Alto	9	12,9	12,9	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos SPSS.

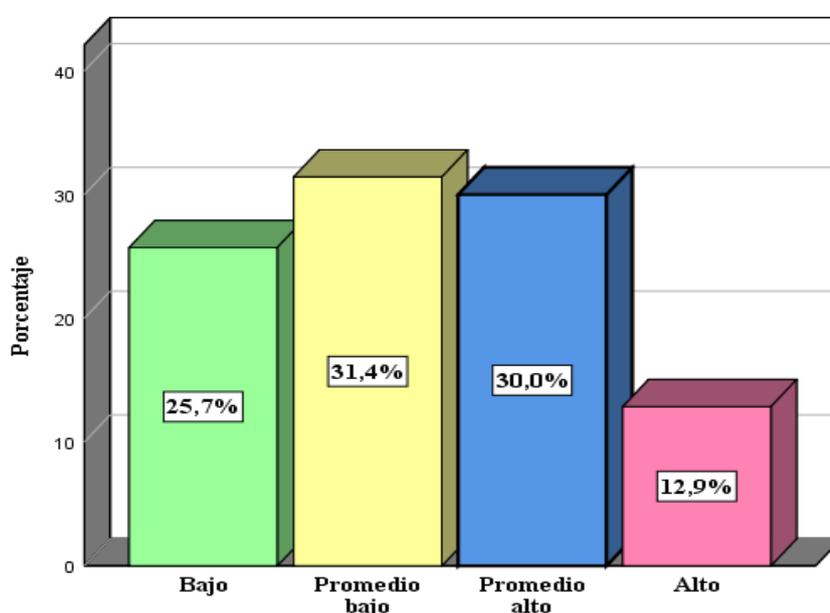


Figura 11. Distribución porcentual de la dimensión 6: Falta de Cohesión

Interpretación

En la tabla 24 y figura 11, se muestra principalmente que, el 31,4% (22) de los colaboradores de una empresa de Chiclayo tienen estrés promedio bajo con respecto a la falta de cohesión. Le sigue el 30,0% (21) que tienen promedio alto de estrés, el 25,7% (18) poseen bajo estrés, y, por último, el restante 12,9% (9) tienen alto estrés con respecto a la falta de cohesión.

Tabla 25.

Distribución de Frecuencias y Porcentajes Según la Dimensión 7: Respaldo del Grupo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	29	41,4	41,4	41,4
	Promedio bajo	19	27,1	27,1	68,6
	Promedio alto	13	18,6	18,6	87,1
	Alto	9	12,9	12,9	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos SPSS.

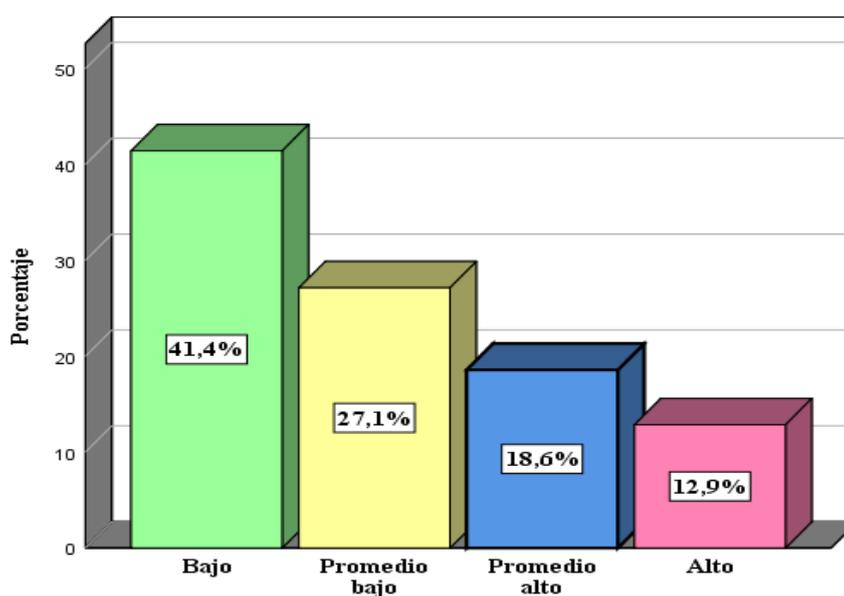


Figura 12. Distribución porcentual de la dimensión 7: Respaldo del Grupo

Interpretación

En la tabla 25 y figura 12, se aprecia que, mayoritariamente, el 41,4% (29) de los colaboradores de una empresa de Chiclayo tienen estrés bajo con respecto al respaldo del grupo. Le sigue el 27,1% (19) que tienen promedio bajo de estrés, el 18,6% (13) poseen promedio alto de estrés, y, por último, el restante 12,9% (9) tienen alto estrés con respecto al respaldo del grupo.

4.2. Resultados Inferenciales

4.2.1. Prueba de normalidad

Regla de contraste

Ho: Normal ($p > 0.05$), Se acepta.

Ha: No normal ($p < 0.05$), Se rechaza.

Si **sig.** (p) es mayor a 0.05 es porque hay normalidad

Si **sig.** (p) es menor a 0.05 es porque no hay normalidad

Hipótesis alterna (H1): Los puntajes sobre la variable o dimensión analizada no poseen distribución normal.

Hipótesis Nula (H0): Los puntajes sobre la variable o dimensión analizada poseen distribución normal.

Tabla 26.

Prueba de Normalidad de Kolmogorov-Smirnov

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	Gl	Sig.
Variable 1: Inteligencia emocional	0,068	70	0,200*
Dimensión 1: Atención emocional	0,095	70	0,191
Dimensión 2: Claridad emocional	0,061	70	0,200*
Dimensión 3: Reparación emocional	0,115	70	0,023
Variable 2: Estrés laboral	0,071	70	0,200*

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

En la tabla 26. De acuerdo con los resultados de la prueba de Kolmogorov-Smirnov, teniendo en cuenta que la muestra es mayor a 70 sujetos. Se muestra que todas las distribuciones de puntajes de las variables y dimensiones poseen distribución normal ($\text{Sig.} > 0,05$). Excepto la dimensión 3: Reparación emocional no posee distribución normal o asimétrica ($\text{Sig.} < 0,05$). Por ello, para todas las hipótesis se utilizó la prueba de correlación no paramétrica de Spearman (Ver anexo).

Hipótesis general:

H1: Existe relación entre la inteligencia emocional y estrés laboral en los colaboradores de una empresa de Chiclayo, 2020.

H0: No existe relación entre la inteligencia emocional y estrés laboral en los colaboradores de una empresa de Chiclayo, 2020.

Tabla 27.

Correlación de Rho de Spearman entre Inteligencia Emocional y Estrés Laboral

		Variable 1:	Variable 2:
		Inteligencia emocional	Estrés laboral
Rho de Spearman	Variable 1: Inteligencia emocional	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	-0,377**
		N	70
	Variable 2: Estrés laboral	Coefficiente de correlación	-0,377**
	Sig. (bilateral)	0,001	
	N	70	

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

En la tabla 27, de acuerdo al resultado de la prueba de correlación de Rho de Spearman se aprecia una significancia bilateral de 0,001. La cual es inferior al nivel de significancia de 0,05. De esta forma se infiere que estadísticamente existe una relación entre la inteligencia emocional y el estrés laboral en los colaboradores de una empresa de Chiclayo, 2020. A su vez el coeficiente Rho de Spearman fue -0,377, por lo cual la correlación es negativa baja. Es decir, a mayor inteligencia emocional de los colaboradores menor es su estrés laboral.

Hipótesis específica 1:

H1: Existe relación entre inteligencia emocional según la dimensión atención emocional y estrés laboral en los colaboradores de una empresa de Chiclayo, 2020.

H0: No existe relación entre inteligencia emocional según la dimensión atención emocional y estrés laboral en los colaboradores de una empresa de Chiclayo, 2020.

Tabla 28.

Correlación de Rho de Spearman Entre Atención Emocional y Estrés Laboral

			Dimensión 1: Atención emocional	Variable 2: Estrés laboral
Rho de Spearman	Dimensión 1: Atención emocional	Coeficiente de correlación	1,000	-,283*
		Sig. (bilateral)	.	,018
		N	70	70
	Variable 2: Estrés laboral	Coeficiente de correlación	-,283*	1,000
		Sig. (bilateral)	,018	.
		N	70	70

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

En la tabla 28, de acuerdo al resultado de la significancia bilateral de la prueba de correlación de Rho de Spearman hay un valor de 0,018. La cual es menor que el nivel de significancia de 0,05. De manera se infiere que estadísticamente existe relación entre la atención emocional y el estrés laboral en los colaboradores de una empresa de Chiclayo, 2020. Así mismo, el coeficiente Rho de Spearman fue -0,283. De manera que la correlación es negativa baja. Es decir, a mayor atención emocional de los colaboradores menor es su estrés laboral.

Hipótesis específica 2:

H1: Existe relación entre inteligencia emocional según la dimensión la claridad emocional y estrés laboral en los colaboradores de una empresa de Chiclayo, 2020.

H0: No existe relación entre inteligencia emocional según la dimensión claridad emocional y estrés laboral en los colaboradores de una empresa de Chiclayo, 2020.

Tabla 29.

Correlación de Rho de Spearman entre Claridad Emocional y Estrés Laboral

			Dimensión 2: Claridad emocional	Variable 2: Estrés laboral
Rho de Spearman	Dimensión 2: Claridad emocional	Coefficiente de correlación	1,000	-,361**
		Sig. (bilateral)	.	,002
		N	70	70
	Variable 2: Estrés laboral	Coefficiente de correlación	-,361**	1,000
		Sig. (bilateral)	,002	.
		N	70	70

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

En la tabla 29, de acuerdo al resultado de la prueba de correlación de Rho de Spearman de la hipótesis específica 2 hay un valor de significancia bilateral de 0,002. La cual es menor que el nivel de significancia de 0,05. Ello indica que estadísticamente existe relación entre la claridad emocional y el estrés laboral en los colaboradores de una empresa de Chiclayo, 2020. Además, el coeficiente Rho de Spearman fue -0,361, de forma que la correlación es negativa baja. Es decir, a mayor claridad emocional de los colaboradores menor es su estrés laboral.

Hipótesis específica 3:

H1: Existe relación entre inteligencia emocional según la dimensión reparación emocional y estrés laboral en los colaboradores de una empresa de Chiclayo, 2020.

H0: No existe relación entre inteligencia emocional según la dimensión reparación emocional y estrés laboral en los colaboradores de una empresa de Chiclayo, 2020

Tabla 30.

Correlación de Rho de Spearman Entre Reparación Emocional y Estrés Laboral

			Dimensión 3: Variable 2:	
			Reparación emocional	Estrés laboral
Rho de Spearman	Dimensión 3: Reparación emocional	Coeficiente de correlación	1,000	-0,382**
		Sig. (bilateral)	.	0,001
		N	70	70
	Variable 2: Estrés laboral	Coeficiente de correlación	-0,382**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,001	.
		N	70	70

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

Por último, en la tabla 30, de acuerdo al resultado de la prueba de correlación de Rho Spearman. Esta dio una significancia bilateral de 0,001, la cual es menor que el nivel de significancia de 0,05. Ello indica que estadísticamente existe relación entre la reparación emocional y el estrés laboral en los colaboradores de una empresa de Chiclayo, 2020. Además, el coeficiente Rho de Spearman fue -0,382, por lo cual la correlación es negativa baja. Es decir, a mayor reparación emocional de los colaboradores menor es su estrés laboral.

V. DISCUSIÓN

En la presente indagación se ha explicado la relación entre las variables inteligencia emocional y estrés laboral en los colaboradores de una empresa de Chiclayo, 2020. Ya que, en la actualidad los colaboradores de las diferentes organizaciones enfrentan situaciones de estrés laboral por diferentes causas que lo genera; es por ello, que es importante desarrollar las facultades emocionales para el buen desenvolvimiento y adaptación laboral, con ello estar preparados para ejercer las actividades según la organización lo requiera. Es así que, Mayer y Salovey (como se citó en Fernández y Extremera, 2005), definen la inteligencia emocional como la facultad que permite percibir, valorar y manifestar emociones con claridad e incluso entender y regular las emociones de los demás.

Respecto a la hipótesis general. Existe una relación entre la inteligencia emocional y el estrés laboral en los colaboradores de una empresa de Chiclayo, 2020. Se pudo encontrar que el valor (p calculado = 0,001) < (p tabular = 0,05), a través de la prueba no paramétrica de Rho de Spearman, lo que nos da comprender que existe una relación entre ambas variables. Esto quiere decir que su inteligencia emocional, permitirá su destreza y adaptación del colaborador dentro del centro laboral, mejorando su rendimiento y desempeño en las actividades que desarrolla. Frente a lo mencionado se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis de investigación (H_1), donde refiere que existe una relación entre la inteligencia emocional y el estrés laboral en los colaboradores de una empresa de Chiclayo, 2020. Estos resultados son corroborados por Cabrera (2019) quien tuvo como resultado, que si están asociados la inteligencia emocional con el afrontamiento al estrés de los trabajadores de la unidad de gestión educativa local Ambo. Así mismo, Jauregui (2019) llegó a la conclusión que, existe relación negativa fuerte entre la inteligencia emocional y estrés laboral en los colaboradores de un área de comisión de protección al consumidor. Además, Melany (2019) tuvo como resultado de sus variables estadísticas $p = 0.000 < 0.05$, en la prueba Chi – cuadrado, afirmando que la inteligencia Emocional se relaciona con el nivel de estrés laboral en la sede Administrativa de la red de servicio de la salud San Jerónimo Cusco Sur-2019. En tal sentido, sobre la base de las consideraciones anteriores, confirmamos que

los sujetos con mayor inteligencia emocional, tendrán mayor capacidad para manejar su control emocional y comprender sus emociones.

Ello es congruente con lo sustentado por Mayer y Salovey (1997), definieron que la inteligencia emocional son las capacidades que permiten procesar y regular las emociones, permitiendo pensar racionalmente, controlar y manejar los estados emocionales para accionar de manera coherente frente a una situación. De manera similar según, Goleman (1995), define la inteligencia emocional como, la facultad para comprender nuestros propios sentimientos y también de las otras personas, de esta manera motivarnos y a la vez también saber manejar coherentemente nuestras relaciones interpersonales.

Respecto a la hipótesis específico 1. Los resultados obtenidos en esta indagación fue que existe relación entre inteligencia emocional según la dimensión atención emocional y el estrés laboral en los colaboradores de una empresa de Chiclayo, 2020. Se pudo encontrar el valor (p calculado = 0,018) < (p tabular = 0,05), afirmando que la correlación es negativa baja. Frente a lo mencionado se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis de investigación (H_1). Esto quiere decir, que a mayor atención emocional del sujeto menor será el estrés. Estos resultados son respaldados por Jauregui (2019) donde señala en su primera dimensión que existe relación negativa media entre la inteligencia emocional y los estresores del ambiente físico en los colaboradores de un área de Comisión de Protección al Consumidor, Lima, 2019. Por otro lado, Aguayo (2017) en uno de sus dimensiones pensamiento mágico, pudo concluir que el personal de la compañía TC AUDIT TRUJILLO & ASOCIADOS, evidenciaron que se encuentra entre las puntuaciones normal, es decir, los sujetos tienden a ser más optimistas, con buenas perspectivas, orientado a buscar la felicidad y la autorrealización. En tal sentido según, Mayer y Salovey (1997), afirmaron que la atención emocional, es la facultad para centrar la atención y meditar de forma coherente, racional e imaginativa, es decir, permite la resolución de problemas y la toma de buenas decisiones.

Respecto a la hipótesis específico 2. Los resultados obtenidos en esta indagación fue que existe relación entre inteligencia emocional según la dimensión claridad emocional y el estrés laboral en los colaboradores de una

empresa de Chiclayo, 2020. Se pudo encontrar el valor (p calculado = 0,002) < (p tabular = 0,05), afirmando que la correlación es negativa baja. Debido a lo mencionado se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis de investigación alterna (H_1). Esto quiere decir, que a mayor claridad emocional del sujeto menor será el estrés. Estos resultados son corroborados por Jauregui (2019) donde señala, en su segunda dimensión en los resultados obtenidos (-0,550) se ha establecido que existe relación negativa considerable entre la inteligencia emocional y los estresores de la tarea en los colaboradores de un área de Comisión de Protección al Consumidor, Lima. Además, Mejía (2018) pudo concluir que existe relación inversa significativa entre la inteligencia emocional y el estrés laboral en la Institución Financiera Scotiabank – Agencia Tacna, año 2017. Por otro lado, Aguayo (2017) pudo concluir que, en la compañía TCAUDIT Trujillo & Asociados se evidenciaron el nivel de inteligencia emocional en los factores: Pensamiento Constructivo Global, Afrontamiento Emocional, Afrontamiento Conductual, Pensamiento Mágico, Pensamiento Esotérico y Optimismo Ingenuo, se encuentra ubicado en el nivel Normal, es decir, los individuos presentan un normal desarrollo en sus competencias emocionales. Del mismo modo, según Mayer y Salovey (1997), afirmaron que la claridad emocional, es el entendimiento de las propias emociones, donde está implicado el lenguaje y el pensamiento que proporcionan la facultad para escudriñar las emociones incluyendo el entendimiento del léxico emocional, permitiendo comunicar los sentimientos con claridad.

Respecto a la hipótesis específico 3. Los resultados obtenidos en esta indagación fue que existe relación entre inteligencia emocional según la dimensión reparación emocional y el estrés laboral en los colaboradores de una empresa de Chiclayo, 2020. Se pudo encontrar el valor (p calculado = 0,001) < (p tabular = 0,05), afirmando que la correlación es negativa baja. Debido a lo mencionado se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis de investigación alterna (H_1). Esto quiere decir, a mayor reparación emocional de los colaboradores menor será el estrés laboral. Estos resultados son respaldados por Aguayo (2017) en uno de sus dimensiones afrontamiento emocional, pudo concluir, evidenciando que el nivel de afrontamiento emocional de la compañía TC AUDIT TRUJILLO & ASOCIADOS se encuentran en la

puntuación normal. Por lo que demuestra, que las personas consiguen menguar los efectos emocionales negativos que se presenten, de forma que manejan su estado emocional con actitud positiva. Además, Melany (2019) en su dimensión autocontrol, pudo concluir que, los porcentajes muestran que la dimensión autocontrol y estrés laboral se relacionan. Es decir, la mayor parte de los trabajadores ante sucesos imprevistas laborales siempre manejan las tensiones emocionales, facilitando su trabajo, manteniendo el control de sí mismo y la calma en sucesos estresantes que incitan emociones intensas. En tal sentido, según Mayer y Salovey (1997), con respecto a la reparación emocional afirmaron que, es la facultad de regular estados de ánimo y estados emocionales de uno mismo, permitiendo administrar los sentimientos propios, además accede a ayudar a regular los estados emocionales de las demás personas.

VI. CONCLUSIONES

- Primera.** Se determina que existe relación negativa baja (-0,377) y una significancia bilateral de 0,001 entre la inteligencia emocional y el estrés laboral en los colaboradores de una empresa de Chiclayo,2020. Es decir, a mayor inteligencia emocional de los colaboradores menor es su estrés laboral.
- Segundo.** Se determina que existe relación negativa baja (-0,283) y una significancia bilateral de 0,018 entre atención emocional y el estrés laboral en los colaboradores de una empresa de Chiclayo,2020. Es decir, a mayor atención emocional de los colaboradores menor es su estrés laboral.
- Tercero.** Se determina que existe relación negativa baja (-0,361) y una significancia bilateral de 0,002 entre claridad emocional y el estrés laboral en los colaboradores de una empresa de Chiclayo,2020. Es decir, a mayor claridad emocional de los colaboradores menor es su estrés laboral.
- Cuarto.** Se determina que existe relación negativa baja (-0,382) y una significancia bilateral de 0,001 entre reparación emocional y el estrés laboral en los colaboradores de una empresa de Chiclayo,2020. Es decir, a mayor reparación emocional de los colaboradores menor es su estrés laboral.

VII. RECOMENDACIONES

- Primera.** Determinada la relación entre la inteligencia emocional y el estrés laboral, se recomienda a la organización que implemente talleres para fomentar el desarrollo de la inteligencia emocional en el contexto de estudio, de esta forma secundar el crecimiento individual y mejorar el desempeño laboral, evitando el aumento del estrés laboral.
- Segunda.** Determinada la relación entre inteligencia emocional según la dimensión atención emocional y el estrés laboral en los colaboradores de una empresa de Chiclayo, se recomienda a la organización fomentar por medio del profesional de la salud mental técnicas para mejorar la atención emocional, como la respiración profunda, práctica de pensamientos positivos, hábitos saludables, descanso físico y mental, de esta forma se contribuirá al adecuado crecimiento en su puesto de trabajo, disminuyendo el estrés.
- Tercera.** Determinada la relación entre inteligencia emocional según la dimensión claridad emocional y el estrés laboral en los colaboradores de una empresa de Chiclayo, se recomienda a la organización fomentar por medio del profesional de la salud mental, técnicas para ayudar a comprender la claridad emocional a cada colaborador, como la detección de la emoción que hay detrás de sus comportamientos inadecuados, no juzgar la manera en cómo se siente, controlar lo que piensa para controlar su comportamiento, de esta manera se contribuirá a su buen rendimiento laboral, disminuyendo el estrés.
- Cuarta.** Determinada la relación entre inteligencia emocional según la dimensión reparación emocional y el estrés laboral en los colaboradores de una empresa de Chiclayo, se recomienda a la organización fomentar por medio de un psicólogo técnicas para ayudar a regular las emociones, como adoptar una actitud

optimista, discernir en lo bueno y en lo malo, realizar ejercicios de relajación con la finalidad de menguar el estrés.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguayo, G. (2017). La inteligencia emocional y el clima laboral de la compañía limitada TCAUDIT Trujillo & asociados firma auditora. (*Tesis para optar el grado de licenciado*). Universidad Central del Ecuador, Quito, Ecuador. Obtenido de <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/10027>
- Arequipa, M. (2018). Estrés laboral y su relación con la satisfacción del trabajo de los empleados de la fundación Polinal Ecuador. (*Tesis para la obtención de Título de Psicóloga Industrial*). Universidad Central Del Ecuador, Quito, Ecuador. Obtenido de <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/14037>
- Arias, F. (2012). *El proyecto de investigación* (6° Edición ed.). Venezuela: Episteme. Obtenido de <https://openlibra.com/es/book/download/el-proyecto-de-investigacion-introduccion-a-la-metodologia-cientifica>
- Arribas, M. (2004). Diseño y validación de cuestionarios. *Matronas profesion*, 5(17). Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6125935>
- Arrunategui, P. (2015). *RPP Noticias*. Obtenido de Ocho de cada diez trabajadores lambayecanos sufre de estrés laboral: <https://rpp.pe/peru/lambayeque/ocho-de-cada-diez-trabajadores-lambayecanos-sufre-de-estres-laboral-noticia-912514?ref=rpp>
- Barrio, J., García, M., Ruiz, I., & Arce, A. (2006). El estrés como propuesta. *International Journal of Developmental and Educational Psychology*, 1(1). Obtenido de <https://www.redalyc.org/comocitar.oa?id=349832311003>
- Bartra, K., & Torres, O. (2019). *Repositorio Académico UPC*. Obtenido de Impacto de la inteligencia emocional en el desempeño de los colaboradores en una empresa de tecnología en Lima Metropolitana: <https://repositorio academico.upc.edu.pe/handle/10757/626180>
- Behar, D. (2008). *Metodología de la investigación* (1 ed.). (Rubeira, Ed.) Shalom. Obtenido de <https://es.calameo.com/read/004416166f1d9df980e62>

- Cabrera, K. (2019). La inteligencia emocional y el afrontamiento del estrés de los trabajadores de la unidad de gestión educativa local Ambo, 2018. (*Tesis de pregrado*). Universidad De Huánuco, Huánuco, Perú. Obtenido de <http://repositorio.udh.edu.pe/123456789/2395>
- Camacho, B. (2008). *Metodología de la investigación científica: Un camino fácil de recorrer para todos*. Tunja, Colombia. Obtenido de <https://uptc.metalibros.org/index.php/editorial-uptc/catalog/view/124/154/2283-1>
- Cappelli, P. (1999). *The new deal at work*. Boston-Harvard Business School Press. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/247933394_The_New_Deal_at_Work_Managing_the_Market-Driven_Workforce
- Carmona, P., Vargas, J., & Rosas, R. (2015). Influencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral. *Sapienza Organizacional*, 2(3). Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=553056601004>
- Chang, M. (2017). Relación entre inteligencia emocional y respuesta al estrés en pacientes ambulatorios del servicio de Psicología, Clínica de Lima Metropolitana. *Tesis de Pregrado*. Universidad Peruana Cayetano Heredia, Lima, Perú. Obtenido de <http://repositorio.upch.edu.pe/handle/upch/818>
- Cherniss, C., & Goleman, D. (2001). Inteligencia emocional en el trabajo. En *En Como seleccionar y mejorar la inteligencia emocional en individuos, grupos y organizaciones* (págs. 1-399). Kairós. Obtenido de https://www.recursoyhabilidades.com/cmsAdmin/uploads/o_1c8vfrqjr1n5q1e2g167q67mci.pdf
- Cooper, R., & Sawaf, A. (1997). *La inteligencia emocional aplicada al liderazgo y a las organizaciones*. (J. Cardenas, Trad.) New York, EE.UU: Norma S.A.
- De La Torre, B. (2019). La inteligencia emocional y la satisfacción laboral en los colaboradores administrativos de la empresa Nicoll Perú S.A. año 2019. (*Tesis de Pregrado*). Universidad San Martín De Porres, Lima, Perú. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12727/4883>

- Dueñas, M. (2002). Importancia de la inteligencia emocional: Un nuevo reto para la orientación educativa . *Educacion XX1*(5), 77-96. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/706/70600505.pdf>
- Elena, G. (2002). Estrés: desarrollo histórico y definición. *Revista Argentina de anestesiología*, 60(6). Obtenido de https://www.anestesia.org.ar/search/articulos_completos/1/1/279/c.pdf
- Extremera, N., & Fernández, P. (2003). La inteligencia emocional en el contexto educativo: Hallazgos científicos de sus efectos en el aula. *Revista de educacion*. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=776719>
- Extremera, N., & Fernández, P. (2004). Inteligencia emocional, calidad de las relaciones interpersonales y empatía en estudiantes universitarios. *Clinica y salud*, 15(2).
- Fernández, P., & Extremera, N. (2005). La inteligencia emocional y la educación de las emociones desde el modelo de Mayer y Salovey. *Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, 19(3). Obtenido de en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=27411927005>
- Fernández, P., Extremera, N., & Ramos, N. (2004). Validity and Reliability of the Spanish Modified Version of the Trait Meta-Mood Scale. *SAGE journals*, 94(3). doi:<https://doi.org/10.2466/pr0.94.3.751-755>
- Fienco, V., & Itúrburo, J. (2012). *La inteligencia emocional en el éxito empresarial*. Universidad Politécnica Salesiana, Cuenca, Ecuador. Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/6130/1/La%20inteligencia%20emocional%20en%20el%20exito%20empresarial.pdf>
- Galindo, I. (2018). Inteligencia emocional y estrés laboral en trabajadores de una empresa textil en Atlacomulco. (*Tesis para obtener el grado de Licenciado en Psicología*). Universidad Autónoma Del Estado De México, Atlacomulco, México. Obtenido de <http://hdl.handle.net/20.500.11799/99597>

- García, M., & Giménez, S. (2010). La inteligencia emocional y sus principales modelos. *Espiral*, 3(6). doi:<http://dx.doi.org/10.25115/ecp.v3i6.909>
- Gestion . (2018). *Management & Empleo*. Obtenido de América latina tiene la mayor brecha de habilidades del mundo: <https://gestion.pe/economia/management-empleo/america-latina-mayor-brecha-habilidades-mundo-229335-noticia/?ref=gesr>
- Goleman, D., & Cherniss, C. (2001). *Inteligencia en el trabajo*. (M. Portillo, Trad.) Los Ángeles, EE.UU: Kairós.
- Gómez, B., & Escobar, A. (2000). Neuroanatomía del estrés. *Revista Mexicana de Neurociencia*. Obtenido de <http://previous.revmexneurociencia.com/articulo/neuroanatomia-del-estres/>
- Gómez, J., Galiana, D., López, D., & León, D. (2011). *Empleabilidad 2.0*. (U. M. Elche, Ed.) España: Observatorio Ocupacional . Obtenido de <https://observatorio.umh.es/files/2011/06/2011-empleabilidad-20.pdf>
- Gómez, O., & Calleja, N. (2016). Regulación emocional: Definición, red nomológica y medición. *Revista Mexicana de investigación en Psicología*, 8(1), 96-117. Obtenido de <http://mail.revistamexicanadeinvestigacionenpsicologia.com/index.php/RMIP/article/view/215/128>
- Guillén, C., Guil, R., & Mestre, J. (2000). *Psicología del trabajo para relaciones laborales*. (M. Hill, Ed.) España.
- Hayes, B. (1999). Cómo medir la satisfacción del cliente : diseño de encuestas, uso y métodos de análisis estadístico. México. Obtenido de <https://www.casadellibro.com/libro-como-medir-la-satisfaccion-del-cliente-diseno-de-encuestas-uso-y-metodos-de-analisis-estadistico-2-ed/9789706134516/757898>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación* (6 ed.). España. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=775008>

- Jauregui, Y. (2019). Inteligencia emocional y estres laboral en los colaboradores de un area de comisi3n de protecci3n al consumidor,Lima. (*Tesis para obtener el grado de Licenciada*). Universidad C3sar Vallejo, Lima. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/46068>
- Le3n, T., & Ar3valo, P. (2017). Inteligencia emocional y estres laboral entre los empleados del GAD Municipal del Cant3n Chordeleg. (*tesis para la obtencion del titulo de Psic3lo Cl3nico*). Universidad de Cuenca, Cuenca, Ecuador. Obtenido de <http://dspace.ucuenca.edu.ec/handle/123456789/27797>
- L3pez, P., & Fachelli, S. (2015). Metodologia de a investigacion social cuantitativa. *UAB*. doi:<https://ddd.uab.cat/record/185163>
- Lozano, A. (2020). Impacto de la epidemia del coronavirus, en la salud mental del personal de salud y en la poblacion general de china. 83(1). doi:<https://doi.org/10.20453/rnp.v83i1.3687>
- Mayer, J., & Salovey, P. (1997). Modelo de Mayer y Salovey. *Redalyc*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/274/27411927005.pdf>
- Mej3a, C., Chacon , J., Enamorado, O., Garnica, L., Chac3n, S., & Garcia, Y. (2019). Factores asociados al estres laboral en trabajadores de seis paises de Latinoamerica. *Revista de la Asociaci3n Espa3ola de Especialistas en Medicina del Trabajo*, 28(3). Obtenido de http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-62552019000300004
- Mej3a, O. (2018). Inteligencia emocional y estres laboral en la institucion financiera scotiabank-agencia Tacna. (*Tesis de Posgrado*). Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Tacna, Per3. Obtenido de <http://repositorio.unjbg.edu.pe/handle/UNJBG/3486>
- Melany, A. (2019). Inteligencia emocional y estres laboral en la sede administrativa de la red de salud san Jer3nimo Cusco Sur. (*Tesis para optar el grado de Licenciado*). Universidad Andina Del Cusco, Cusco, Lima. Obtenido de <http://repositorio.uandina.edu.pe/handle/UAC/2817>

- Melgosa, J. (2006). *Sin estrés, nuevo estilo de vida* (1° ed.). Madrid, España: Safeliz,S.L.
- Mendoza, C., & Hernández, R. (2018). *Metodología de la investigacion; las rutas cuantitativ, cualitativa y mixta*. (S. d. C.V, Ed.) Mexico: Mc Graw Hill Education.
- Merino, C., Lunahuaná, M., & Kumar, R. (2016). Validación estructural del Wong-Law Emotional Intelligence Scale (WLEIS): estudio preliminar en adultos. *Liberabit*, 22(1). doi:<https://doi.org/10.24265/liberabit.2016.v22n1.09>
- Molero, C., Saiz, E., & Esteban, C. (1998). Revision histórica del concepto de inteligencia: Una aproximacion a la inteligencia emocional. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 30(1). doi:<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=80530101>
- Nadal, B. (2015). Las inteligencias múltiples como una estrategia didáctica para atender a la diversidad y aprovechar el potencial de todos los alumnos. *Revista Nacional e Internacional de Educacion Inclusiva*, 8(3). Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5446538>
- Niño, V. M. (2011). *Metodologia de la investigacion: Diseño y ejecucion*. Bogotá, Colombia: Ediciones de la U.
- OMS. (2004). La organizacion del trabajo y el estres. *I.Who*. Obtenido de https://www.who.int/occupational_health/publications/pwh3sp.pdf
- Organizacion Internacional del Trabajo. (2016). *Estres en el trabajo: Un reto colectivo*. Ginebra: SafeDay. Obtenido de https://www.ilo.org/safework/info/publications/WCMS_466549/lang--es/index.htm
- Pedreira, R. (2018). Propuesta de un modelo de la inteligencia emocional aplicado a la experiencia. *Innovacion Educativa*. doi:<https://doi.org/10.15304/ie.28.5290>
- Peiro, J., & Rodriguez, I. (2008). Estres laboral, liderazgo y salud ocupacional. *Papeles del psicologo*, 29(1). Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=77829109>

- Rojas, J. (2018). *FondeCYT*. Obtenido de InterActiva: <http://www.fondecyt.gob.pe/interactiva/fondecyt-informa/70-de-los-trabajadores-peruanos-sufren-estres-laboral>
- Sabino, C. (1992). *El proceso de investigacion*. Caracas, Venezuela: Panapo.
- Sánchez, J. (2010). Estres laboral. *Revista Hidrogénesis* , 8(2). Obtenido de <https://www.aya.go.cr/centroDocumetacion/Revista%20Hidrognesis/Revista%20Hidrogénesis%20Vol.%208%20No.2.%202010.pdf>
- Suárez, Á. (2013). Adaptación de la Escala de estrés Laboral de la OIT-OMS en trabajadores de 25 a 35 años de edad de un Contact Center de Lima. *PsiqueMag*, 2(1). Obtenido de <http://blog.ucvlima.edu.pe/index.php/psiquemag/article/view/8/8>
- Suárez, Á. (2013). Adaptación de la Escala de estrés Laboral de la OIT-OMS en trabajadores de 25 a 35 años de edad de un Contact Center de Lima. *Psique Mag.*, 2(1). Obtenido de https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/49893195/Adaptacion_de_la_Escala_de_estres_Laboral_de_la_OIT-OMS.pdf?1477519091=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DAadaptacion_de_la_Escala_de_estres_Labora.pdf&Expires=1605972498&Signature=fhJcSewNY6cz
- The American Psychological Association -APA. (2010). *concise dictionary of psychology*. Washington, EE.UU: El Manual Moderno S.A de C.V.
- The American Psychological Association -APA. (2010). *concise dictionary of psychology*. Washington.
- Urgarriza, N. (2001). Evaluacion de la inteligencia emocional a través del inventario de BarOn (I-CE). *Persona*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/1471/147118178005.pdf>
- Villa, M., & Ganzo, S. (2018). Influencia de la inteligencia emocional en la satisfaccion laboral en trabajadores españoles. *Psicologia desde el caribe*, 35(1). doi:<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=21359522002>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

INTELIGENCIA EMOCIONAL Y ESTRÉS LABORAL EN LOS COLABORADORES DE UNA EMPRESA DE CHICLAYO, 2020.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES				METODOLOGIA	
<p>Problema General:</p> <p>¿Cuál es la relación entre la inteligencia emocional y estrés laboral en los colaboradores de una empresa de Chiclayo, 2020?</p> <p>Problemas específicos:</p> <p>¿Existe relación entre inteligencia emocional según la dimensión atención emocional y estrés laboral en los colaboradores de una empresa de chiclayo,2020?</p> <p>¿Existe relación entre inteligencia emocional según la dimensión</p>	<p>Objetivo general:</p> <p>Determinar la relación entre la inteligencia emocional y estrés laboral en los colaboradores de una empresa de Chiclayo, 2020.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>Determinar la relación entre inteligencia emocional según la dimensión atención emocional y estrés laboral en los colaboradores de una empresa de chiclayo,2020.</p> <p>Determinar la relación entre inteligencia emocional según la dimensión atención emocional y estrés laboral en los colaboradores de una empresa de chiclayo,2020.</p>	<p>Hipótesis general:</p> <p>Existe relación entre la inteligencia emocional y estrés laboral en los colaboradores de una empresa de chiclayo,2020.</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <p>Existe relación entre inteligencia emocional según la dimensión atención emocional y estrés laboral en los colaboradores de una empresa de chiclayo,2020.</p> <p>Existe relación entre inteligencia emocional</p>	<p>Variable 1: Inteligencia emocional (Salovey y Mayer,1995)</p>				<p>Tipo de investigación: Básica</p> <p>Nivel de investigación: Correlacional</p> <p>Enfoque de investigación: Cuantitativo</p> <p>Diseño de investigación: No experimental</p> <pre> graph TD M --> O1 M --> O2 O1 <--> r O2 </pre> <p>M: Colaboradores O1: Variable Inteligencia Emocional r: Relación entre variables O2: Variable estrés laboral</p>	
			<p>Dimensiones</p>	<p>Indicadores</p>	<p>Ítems</p>	<p>Escalas valores</p>		<p>Niveles o Rangos</p>
			<p>Atención emocional</p> <p>Claridad emocional</p> <p>Reparación emocional</p>	<p>Sentir expresar</p> <p>Conocer comprender</p> <p>Regular sus emociones</p>	<p>1,2,3,4,5,6,7 y 8</p> <p>9,10,11,12,13,14,15 y 16</p> <p>17,18,19,20,21,22,23 y 24</p>	<p>Nada de acuerdo=1</p> <p>Algo de acuerdo=2</p> <p>Bastante de acuerdo=3</p> <p>Muy de acuerdo=4</p> <p>Totalmente de acuerdo=5</p>		<p>Bajo</p> <p>Medio</p> <p>Alto</p>

<p>claridad emocional y estrés laboral en los colaboradores de una empresa de chiclayo,2020?</p> <p>¿Existe relación entre inteligencia emocional según la dimensión reparación emocional y estrés laboral en los colaboradores de una empresa de chiclayo,2020?</p>	<p>según la dimensión claridad emocional y estrés laboral en los colaboradores de una empresa de chiclayo,2020.</p> <p>Determinar la relación entre inteligencia emocional según la dimensión reparación emocional y estrés laboral en los colaboradores de una empresa de chiclayo,2020.</p>	<p>según la dimensión claridad emocional y estrés laboral en los colaboradores de una empresa de chiclayo,2020.</p> <p>Existe relación entre inteligencia emocional según la dimensión reparación emocional y estrés laboral en los colaboradores de una empresa de chiclayo,2020.</p>							
--	---	--	--	--	--	--	--	--	--

VARIABLES E INDICADORES					TECNICA: Encuesta
Variable 1: Escala de Estrés Laboral OIT-OMS (Ivancevich y Matteson, 1989)					
Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas Valores	Niveles o Rangos	INSTRUMENTOS: Cuestionario Escala TMMS-24 de inteligencia emocional. Autores: Salovey y Mayer Escala de Estrés Laboral OIT-OMS. Autores: Ivancevich y Matteson POBLACION: Población total MUESTRA: Tipo censal, conformada por 70 colaboradores de una empresa de Chiclayo.
Clima organizacional	Estrategia organizativa	1, 10, 11, 20	si la condición NUNCA es fuente de estrés = 1	Bajo nivel de estrés < 90,2 Nivel intermedio 90,3 - 117,2 Estrés 117,3 - 153,2 Alto nivel de estrés > 153,3	
Estructura organizacional	Condiciones de trabajo.	2, 12, 16, 24	si la condición RARAS VECES es fuente de estrés = 2		
Territorio organizacional	Espacio privado de trabajo.	3, 15, 22	si la condición OCASIONALMENTE es fuente de estrés = 3		
Tecnología	Uso adecuado de tecnología.	4, 14, 25	si la condición ALGUNAS VECES es fuente de estrés = 4		
Influencia del líder	Intervención y efectividad.	5, 6, 13, 17	si la condición FRECUENTEMENTE es fuente de estrés = 5		
Falta de cohesión	Notoriedad dentro del grupo de trabajo	7, 9, 18, 21	si la condición GENERALMENTE es fuente de estrés = 6		
Respaldo del grupo	Respaldo de metas	8, 19, 23	si la condición SIEMPRE es fuente de estrés = 7		

Anexo 2: Matriz de operacionalización de las variables

VARIABLE 1	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	N° DE ÍTEMS	ÍTEMS	TIPO DE RESPUESTA	RANGOS O NIVELES	ESCALA DE MEDICIÓN
Inteligencia Emocional (The Trait Meta-Mood Scale (TMMS-24), Adaptación de Fernández-Berrocal, P., Extremera, N. y Ramos. (2004))	Mayer y Salovey (1997) es la habilidad para discernir, apreciar y manifestar las emociones con precisión, la habilidad para permitir y/o producir sentimientos que proporcionen el pensamiento, permitiendo regular las emociones y también la habilidad para entender emociones y el intelecto emocional.	La variable de inteligencia emocional, se define a través de las puntuaciones alcanzadas en el cuestionario, Trait Meta-Mood Scale (TMMS-24) Adaptada por Fernández-Berrocal, P., Extremera, N. y Ramos. (2004), creada en Toronto, Canadá; adaptada y validado en el contexto peruano por Chang (2017).	Atención emocional	Sentir	1	Presto mucha atención a los sentimientos.	Nada de acuerdo=1 Algo de acuerdo=2 Bastante de acuerdo=3 Muy de acuerdo=4 Totalmente de acuerdo=5	Bajo Medio Alto	ordinal
					2	Normalmente me preocupo mucho por lo que siento.			
					3	Normalmente dedico tiempo a pensar en mis emociones			
					4	Pienso que merece la pena prestar atención a mis emociones y estado de ánimo.			
				Expresar	5	Dejo que mis sentimientos afecten a mis pensamientos			
					6	Pienso en mi estado de ánimo constantemente.			
					7	A menudo pienso en mis sentimientos			
					8	Presto mucha atención a cómo me siento.			
			Claridad emocional	Conocer	9	Tengo claros mis sentimientos.			
					10	Frecuentemente puedo definir mis sentimientos			
					11	Casi siempre sé cómo me siento.			
					12	Normalmente conozco mis sentimientos sobre las personas.			
				Comprender	13	A menudo me doy cuenta de mis sentimientos en diferentes situaciones.			
					14	Siempre puedo decir cómo me siento.			
					15	A veces puedo decir cuáles son mis emociones.			
					16	Puedo llegar a comprender mis sentimientos.			
			Reparación emocional	Regulación de las emociones	17	Aunque a veces me siento triste, suelo tener una visión optimista.			
					18	Aunque me sienta mal, procuro pensar en cosas agradables.			
					19	Cuando estoy triste, pienso en todos los placeres de la vida.			
					20	Intento tener pensamientos positivos, aunque me sienta mal.			
					21	Si doy demasiadas vueltas a las cosas, complicándolas, trato de calmarme.			
					22	Me preocupo por tener un buen estado de ánimo.			
					23	Tengo mucha energía cuando me siento feliz.			
					24	Cuando estoy enfadado intento cambiar mi estado de ánimo.			

VARIABLE 2	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	N° DE ÍTEMS	ÍTEMS	TIPO DE RESPUESTA	RANGOS O NIVELES	ESCALA DE MEDICIÓN	
Estrés Laboral (Escala de Estrés Laboral OIT-OMS)	Para la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2004), el estrés es la respuesta que puede darse en la persona ante el mandato e imposición laboral de sus superiores, ya que no se pueden ajustar a su inteligencia y a sus capacidades; es así, que el estrés coloca en prueba la inteligencia de la persona para desafiar su celeridad en sus actividades laborales.	La variable de estrés laboral, se define a través de las puntuaciones alcanzadas en la Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS, creada por Ivancevich y Matesson (1989) y adaptada en el contexto peruano por Suárez (2013).	Clima organizacional	Estrategia organizativa	1	El que no comprenda las metas y misión de la empresa me causa estrés.	si la condición NUNCA es fuente de estrés =1	Bajo nivel de estrés < 90,2	Ordinal	
					10	El que la forma en que trabaja la empresa no sea clara me estresa.				
					11	El que las políticas generales de la gerencia impidan mi buen desempeño me estresa.				
					20	El que la empresa carezca de dirección y objetivos me causa estrés.				
			Estructura organizacional	Condiciones de trabajo	2	El rendirle informes a mis jefes y a mis gerentes me estresa.	si la condición RARAS VECES es fuente de estrés = 2	si la condición OCASIONALMENTE es fuente de estrés = 3		Nivel intermedio 90,3 – 117,2
					12	El que las personas que están a mi nivel dentro de la empresa tengamos poco control sobre el trabajo me causa estrés.				
					16	El que se maneje mucho papeleo dentro de la empresa me causa estrés.				
					24	El que no respeten a mis jefes, a mí y a mis compañeros me estresa.				
			Territorio organizacional	Espacio privado de trabajo	3	El que no esté en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo me produce estrés.	si la condición ALGUNAS VECES es fuente de estrés = 4	si la condición FRECUENTEMENTE es fuente de estrés = 5		Alto nivel de estrés > 153,3
					15	El no tener un espacio privado en mi trabajo me estresa.				
					22	El que tenga que trabajar con miembros de otros departamentos me estresa.				
			Tecnología	Uso adecuado de tecnología	4	El que el equipo disponible para llevar a cabo mi trabajo sea limitado me estresa.	si la condición GENERALMENTE es fuente de estrés = 6	si la condición SIEMPRE es fuente de estrés = 7		
					14	El no tener el conocimiento técnico para competir dentro de la empresa me estresa.				
					25	El no contar con la tecnología adecuada para hacer un trabajo de calidad me causa estrés.				
			Influencia del líder	Intervención y efectividad	5	El que mi jefe/a no dé la cara por mí, ante los jefes me estresa.				
					6	El que mi supervisor no me respete me estresa.				
13	El que mi supervisor no se preocupe por mi bienestar me estresa.									
17	El que mi jefe no tenga confianza en el desempeño de mi trabajo me causa estrés.									
Falta de cohesión		7	El que no sea parte de un equipo de trabajo que colabore estrechamente me causa estrés.							
		9	El que mi equipo de trabajo no tenga prestigio ni valor dentro de la empresa me causa estrés.							

				Notoriedad dentro del grupo de trabajo	18	El que mi equipo de trabajo se encuentre desorganizado me estresa.			
					21	El que mi equipo de trabajo me presione demasiado me causa estrés.			
			Respaldo del grupo	Respaldo de metas	8	El que mi equipo de trabajo no me respalde en mis metas me causa estrés.			
					19	El que mi equipo no me brinde protección en relación con las injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes me causa estrés.			
					23	El que mi equipo de trabajo no me brinde ayuda técnica cuando lo necesito me causa estrés.			

Anexo 3: Instrumentos

The Trait Meta-Mood Scale (TMMS-24), Adaptación de Fernández-Berrocal, P., Extremera, N. y Ramos. (2004)

Datos Personales:

Edad: ____ Sexo: ____ Grado de instrucción: _____

Instrucciones:

A continuación, encontrarás afirmaciones sobre sus emociones y sentimientos. Por favor lea atentamente a cada pregunta y marca la respuesta que se aproxime a su preferencia, conforme a los números.

1	2	3	4	5
NADA DE ACUERDO	ALGO DE ACUERDO	BASTANTE DE ACUERDO	MUY DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO

Nº	Descripción	1	2	3	4	5
Atención Emocional						
1	Presto mucha atención a los sentimientos.					
2	Normalmente me preocupo mucho por lo que siento.					
3	Normalmente dedico tiempo a pensar en mis emociones					
4	Pienso que merece la pena prestar atención a mis emociones y estado de ánimo					
5	Dejo que mis sentimientos afecten a mis pensamientos.					
6	Pienso en mi estado de ánimo constantemente.					
7	A menudo pienso en mis sentimientos.					
8	Presto mucha atención a cómo me siento.					
Claridad Emocional						
9	Tengo claros mis sentimientos.					
10	Frecuentemente puedo definir mis sentimientos					
11	Casi siempre sé cómo me siento.					
12	Normalmente conozco mis sentimientos sobre las personas.					
13	A menudo me doy cuenta de mis sentimientos en diferentes situaciones.					
14	Siempre puedo decir cómo me siento					
15	A veces puedo decir cuáles son mis emociones.					
16	Puedo llegar a comprender mis sentimientos.					
Reparación Emocional						

17	Aunque a veces me siento triste, suelo tener una visión optimista.					
18	Aunque me sienta mal, procuro pensar en cosas agradables.					
19	Cuando estoy triste, pienso en todos los placeres de la vida					
20	Intento tener pensamientos positivos, aunque me sienta mal					
21	Si doy demasiadas vueltas a las cosas, complicándolas, trato de calmarme.					
22	Me preocupo por tener un buen estado de ánimo.					
23	Tengo mucha energía cuando me siento feliz.					
24	Cuando estoy enfadado intento cambiar mi estado de ánimo.					

Escala de Estrés Laboral OIT-OMS (Ivancevich & Matteson).

Datos Personales:

Edad: ___ Sexo: ___ Grado de instrucción: _____

Instrucciones:

A continuación, encontrarás afirmaciones sobre sus emociones y sentimientos. Por favor lea atentamente a cada pregunta y marca la respuesta que se aproxime a su preferencia, conforme a los números.

1	2	3	4	5	6	7
NUNCA	RARAS VECES	OCASIONALMENTE	ALGUNAS VECES	FRECIENTEMENTE	GENERALMENTE	SIEMPRE

N°	Descripción	1	2	3	4	5	6	7
Clima Organizacional								
1	El que no comprenda las metas y misión de la empresa me causa estrés.							
10	El que la forma en que trabaja la empresa no sea clara me estresa.							
11	El que las políticas generales de la gerencia impidan mi buen desempeño me estresa.							
20	El que la empresa carezca de dirección y objetivos me causa estrés.							
Estructura Organizacional								
2	El rendirle informes a mis jefes y a mis gerentes me estresa.							
12	El que las personas que están a mi nivel dentro de la empresa tengamos poco control sobre el trabajo me causa estrés.							
16	El que se maneje mucho papeleo dentro de la empresa me causa estrés							
24	El que no respeten a mis jefes, a mí y a mis compañeros me estresa.							
Territorio Organizacional								
3	El que no esté en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo me produce estrés							
15	El no tener un espacio privado en mi trabajo me estresa.							
22	El que tenga que trabajar con miembros de otros departamentos me estresa							
Tecnología								

4	El que el equipo disponible para llevar a cabo mi trabajo sea limitado me estresa								
14	El no tener el conocimiento técnico para competir dentro de la empresa me estresa.								
25	El no contar con la tecnología adecuada para hacer un trabajo de calidad me causa estrés.								
Influencia del Líder									
5	El que mi jefe/a no dé la cara por mí, ante los jefes me estresa.								
6	El que mi supervisor no me respete me estresa.								
13	El que mi supervisor no se preocupe por mi bienestar me estresa.								
17	El que mi jefe no tenga confianza en el desempeño de mi trabajo me causa estrés.								
Falta de Cohesión									
7	El que no sea parte de un equipo de trabajo que colabore estrechamente me causa estrés.								
9	El que mi equipo de trabajo no tenga prestigio ni valor dentro de la empresa me causa estrés.								
18	El que mi equipo de trabajo se encuentre desorganizado me estresa								
21	El que mi equipo de trabajo me presione demasiado me causa estrés.								
Respaldo del Grupo									
8	El que mi equipo de trabajo no me respalde en mis metas me causa estrés.								
19	El que mi equipo no me brinde protección en relación con las injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes me causa estrés								
23	El que mi equipo de trabajo no me brinde ayuda técnica cuando lo necesito me causa estrés.								

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACION

Anexo 4: Validación de instrumentos

CERTIFICADOS DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LAS VARIABLES

INTELIGENCIA EMOCIONAL Y ESTRÉS LABORAL

Primer Certificado De Validez De Contenido De La Inteligencia Emocional

Observaciones: _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir

No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Dra. Nancy Cuenca Robles.

Especialidad del validador: Psicóloga clínica _educativa

DNI: 08525952

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

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

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

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

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



Firma del experto informante

22 de noviembre de

2020

Segundo Certificado De Validez De Contenido De La Inteligencia Emocional

Observaciones: _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir

No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. Guissela Mendoza Chávez.

Especialidad del validador: Psicóloga clínica

DNI: 4281773

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

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

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

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

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



Firma del experto informante

22 de noviembre de

2020

Certificado De Validez De Contenido De La Escala Estrés Laboral OIT-OMS

Primer Certificado De Validez De Escala Estrés Laboral OIT-OMS

Observaciones: _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir**

[] **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador: Dra. Nancy Cuenca Robles.

Especialidad del validador: Psicóloga clínica _educativa

DNI: 08525952

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

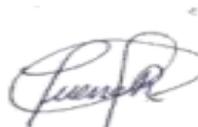
Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

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

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

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

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



Firma del experto informante

22 de noviembre de

2020

Segundo Certificado De Validez De Escala Estrés Laboral OIT-OMS

Observaciones: _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir**

[] **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. Guissela Mendoza Chávez.

Especialidad del validador: Psicóloga clínica

DNI: 4281773

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

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

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

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

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



Firma del experto informante

22 de noviembre de

2020

Vista de base de datos de la variable Estrés Laboral

El que no comprenda las metas y misión de la empresa me causa	El rendirle informes a mis jefes y a mis gerentes me estresa	El que no esté en condiciones de controlar las	El que el equipo disponible para llevar a cabo mi trabajo sea	El que mi jefe/a no dé la cara por mí, ante los jefes me estresa	El que mi supervisor no me respete me estresa	El que no sea parte de un equipo de trabajo que me respalde en mis metas me	El que mi equipo de trabajo no tenga prestigio ni valor dentro	El que la forma en que trabaja la empresa no sea clara me estresa	El que las políticas generales de la gerencia impidan mi	El que las personas que están a mi nivel dentro de la empresa	El que mi supervisor no se preocupe por mi bienestar	El no tener el conocimiento técnico para competir	El no tener un espacio privado en mi trabajo me estresa	El que se maneje mucho papeleo dentro de la empresa	El que mi jefe no tenga confianza en el desempeño	El que mi equipo de trabajo se encuentre desorganizado me	El que mi equipo no me brinde protección en relación con las	El que la empresa carezca de dirección y objetivos me causa	El que mi equipo de trabajo me presione demasiado me causa	El que tenga que trabajar con miembros de otros departamentos	El que mi equipo de trabajo no me brinde ayuda técnica	El que no respeten a mis jefes, a mí y a mis compañeros me	El no contar con la tecnología adecuada para hacer un trabajo		
Algunas veces	Raras veces	Raras veces	Raras veces	Algunas veces	Raras veces	Ocasionalmente	Algunas veces	Algunas veces	Algunas veces	Algunas veces	Algunas veces	Algunas veces	Algunas veces	Algunas veces	Algunas veces	Algunas veces	Algunas veces	Algunas veces	Algunas veces	Algunas veces	Algunas veces	Algunas veces	Generalmente		
Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	
Raras veces	Raras veces	Siempre	Siempre	Raras veces	Ocasionalmente	Raras veces	Raras veces	Raras veces	Raras veces	Algunas veces	Raras veces	Raras veces	Algunas veces	Frecuentemente	Frecuentemente	Frecuentemente	Algunas veces	Ocasionalmente	Frecuentemente	Frecuentemente	Algunas veces	Frecuentemente	Ocasionalmente	Algunas veces	
Frecuentemente	Raras veces	Generalmente	Generalmente	Raras veces	Generalmente	Nunca	Raras veces	Raras veces	Raras veces	Raras veces	Raras veces	Raras veces	Raras veces	Raras veces	Raras veces	Raras veces	Raras veces	Raras veces	Raras veces	Raras veces	Raras veces	Raras veces	Raras veces	Raras veces	
Frecuentemente	Generalmente	Frecuentemente	Generalmente	Frecuentemente	Raras veces	Frecuentemente	Generalmente	Frecuentemente	Frecuentemente	Frecuentemente	Generalmente	Frecuentemente	Ocasionalmente	Frecuentemente	Frecuentemente	Generalmente	Frecuentemente	Generalmente	Generalmente	Algunas veces	Generalmente	Frecuentemente	Frecuentemente		
Algunas veces	Frecuentemente	Ocasionalmente	Algunas veces	Ocasionalmente	Ocasionalmente	Generalmente	Frecuentemente	Algunas veces	Frecuentemente	Generalmente	Frecuentemente	Algunas veces	Algunas veces	Frecuentemente	Frecuentemente	Frecuentemente	Generalmente	Frecuentemente	Frecuentemente	Frecuentemente	Frecuentemente	Generalmente	Algunas veces		
Raras veces	Raras veces	Nunca	Raras veces	Nunca	Ocasionalmente	Raras veces	Raras veces	Ocasionalmente	Algunas veces	Ocasionalmente	Algunas veces	Raras veces	Algunas veces	Raras veces	Ocasionalmente	Raras veces	Ocasionalmente	Raras veces	Ocasionalmente	Raras veces	Nunca	Raras veces	Generalmente	Algunas veces	
Nunca	Siempre	Nunca	Nunca	Siempre	Nunca	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	
Algunas veces	Algunas veces	Raras veces	Raras veces	Algunas veces	Raras veces	Algunas veces	Algunas veces	Algunas veces	Algunas veces	Ocasionalmente	Algunas veces	Algunas veces	Ocasionalmente	Algunas veces	Algunas veces	Algunas veces	Algunas veces	Algunas veces	Algunas veces	Algunas veces	Algunas veces	Algunas veces	Algunas veces	Generalmente	
Nunca	Raras veces	Siempre	Siempre	Raras veces	Siempre	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Raras veces	Nunca	Raras veces	Raras veces	Nunca	Nunca	Nunca	Raras veces	Nunca	Nunca	Raras veces	Nunca		
Algunas veces	Ocasionalmente	Ocasionalmente	Raras veces	Ocasionalmente	Raras veces	Nunca	Raras veces	Raras veces	Ocasionalmente	Raras veces	Ocasionalmente	Nunca	Raras veces	Nunca	Raras veces	Raras veces	Raras veces	Raras veces	Raras veces	Raras veces	Ocasionalmente	Raras veces	Raras veces	Raras veces	
Siempre	Siempre	Nunca	Nunca	Siempre	Nunca	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	
Raras veces	Nunca	Nunca	Nunca	Raras veces	Nunca	Raras veces	Raras veces	Raras veces	Raras veces	Raras veces	Raras veces	Raras veces	Ocasionalmente	Raras veces	Algunas veces	Algunas veces	Raras veces	Raras veces	Algunas veces	Frecuentemente	Raras veces	Nunca	Raras veces	Ocasionalmente	
Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Raras veces	Nunca	Raras veces	Raras veces	Raras veces	Nunca	Nunca	Raras veces	Raras veces	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Raras veces	Nunca	Raras veces	Raras veces	Nunca	Raras veces	Raras veces	Raras veces	
Frecuentemente	Frecuentemente	Raras veces	Raras veces	Algunas veces	Raras veces	Frecuentemente	Frecuentemente	Generalmente	Ocasionalmente	Frecuentemente	Frecuentemente	Algunas veces	Algunas veces	Algunas veces	Raras veces	Frecuentemente	Frecuentemente	Frecuentemente	Algunas veces	Ocasionalmente	Ocasionalmente	Raras veces	Algunas veces		
Ocasionalmente	Ocasionalmente	Raras veces	Ocasionalmente	Algunas veces	Ocasionalmente	Algunas veces	Algunas veces	Algunas veces	Algunas veces	Algunas veces	Ocasionalmente	Algunas veces	Algunas veces	Algunas veces	Algunas veces	Algunas veces	Algunas veces	Algunas veces	Algunas veces	Raras veces	Algunas veces	Raras veces	Algunas veces		
Algunas veces	Raras veces	Nunca	Nunca	Algunas veces	Nunca	Raras veces	Algunas veces	Frecuentemente	Ocasionalmente	Algunas veces	Algunas veces	Algunas veces	Nunca	Algunas veces	Algunas veces	Algunas veces	Ocasionalmente	Frecuentemente	Algunas veces	Nunca	Ocasionalmente	Raras veces	Algunas veces		
Raras veces	Nunca	Raras veces	Nunca	Raras veces	Nunca	Algunas veces	Algunas veces	Algunas veces	Raras veces	Algunas veces	Raras veces	Algunas veces	Nunca	Nunca	Algunas veces	Raras veces	Algunas veces	Nunca	Nunca	Algunas veces	Nunca	Algunas veces	Frecuentemente	Raras veces	
Algunas veces	Nunca	Nunca	Nunca	Frecuentemente	Raras veces	Generalmente	Frecuentemente	Algunas veces	Frecuentemente	Algunas veces	Ocasionalmente	Frecuentemente	Ocasionalmente	Ocasionalmente	Ocasionalmente	Frecuentemente	Frecuentemente	Generalmente	Generalmente	Generalmente	Generalmente	Ocasionalmente	Generalmente	Frecuentemente	
Algunas veces	Raras veces	Raras veces	Raras veces	Nunca	Raras veces	Nunca	Raras veces	Raras veces	Nunca	Nunca	Raras veces	Raras veces	Raras veces	Raras veces	Raras veces	Raras veces	Raras veces	Raras veces	Raras veces	Raras veces	Frecuentemente	Algunas veces	Algunas veces	Algunas veces	
Ocasionalmente	Raras veces	Nunca	Raras veces	Raras veces	Nunca	Raras veces	Raras veces	Ocasionalmente	Raras veces	Raras veces	Raras veces	Raras veces	Nunca	Raras veces	Algunas veces	Algunas veces	Raras veces	Raras veces	Raras veces	Raras veces	Ocasionalmente	Nunca	Raras veces	Ocasionalmente	Ocasionalmente
Raras veces	Raras veces	Raras veces	Raras veces	Nunca	Nunca	Nunca	Raras veces	Algunas veces	Raras veces	Raras veces	Raras veces	Ocasionalmente	Raras veces	Raras veces	Algunas veces	Algunas veces	Ocasionalmente	Raras veces	Raras veces	Nunca	Nunca	Raras veces	Ocasionalmente	Algunas veces	
Frecuentemente	Ocasionalmente	Frecuentemente	Generalmente	Ocasionalmente	Algunas veces	Generalmente	Frecuentemente	Frecuentemente	Raras veces	Raras veces	Algunas veces	Algunas veces	Algunas veces	Algunas veces	Algunas veces	Algunas veces	Algunas veces	Algunas veces	Algunas veces	Algunas veces	Ocasionalmente	Algunas veces	Algunas veces		

Resultados de ambas variables

Variable 1: Inteligencia emocional	Dimensión 1: Atención emocional	Dimensión 2: Claridad emocional	Dimensión 3: Reparación emocional	Variable 2: Estrés laboral	Dimensión 1: Clima organizacional	Dimensión 2: Estructura organizacional	Dimensión 3: Territorio organizacional	Dimensión 4: Tecnología	Dimensión 5: Influencia del líder	Dimensión 6: Falta de Cohesión	Dimensión 7: Respaldo del grupo	Variable _1	V1_Dimensión _1	V1_Dimensión _2	V1_Dimensión _3	Variable _2	V2_Dimensión 1	V2_Dimensión 2	V2_Dimensión 3	V2_Dimensión 4	V2_Dimensión 5	V2_Dimensión 6	V2_Dimensión 7
83	27	29	27	49	10	4	9	9	10	4	3	Medio	Medio	Medio	Medio	Bajo	Promedio	Bajo	Promedio	Promedio	Promedio	Bajo	Bajo
85	23	32	30	72	14	5	9	11	15	13	5	Medio	Medio	Medio	Medio	Bajo	Promedio	Bajo	Promedio	Promedio	Promedio	Promedio	Bajo
58	16	22	20	95	13	14	13	11	16	16	12	Bajo	Bajo	Medio	Bajo	Promedio	Promedio	Promedio	Promedio	Promedio	Promedio	Promedio	Promedio bajo
65	16	15	34	55	12	7	6	9	7	8	6	Bajo	Bajo	Bajo	Medio	Bajo	Promedio	Bajo	Bajo	Promedio	Bajo	Bajo	Bajo
82	28	28	26	72	11	13	7	8	13	9	11	Medio	Medio	Medio	Medio	Bajo	Promedio	Promedio	Bajo	Bajo	Promedio	Bajo	Promedio bajo
127	46	38	43	25	4	4	3	3	4	4	3	Alto	Alto	Alto	Alto	Bajo	Bajo	Bajo	Bajo	Bajo	Bajo	Bajo	Bajo
105	32	40	33	118	16	21	7	16	18	20	20	Alto	Medio	Alto	Medio	Promedio	Promedio	Promedio	Bajo	Promedio	Promedio	Promedio	Alto
112	37	36	39	39	7	5	5	5	7	6	4	Alto	Alto	Alto	Alto	Bajo	Bajo	Bajo	Bajo	Bajo	Bajo	Bajo	Bajo
76	21	25	30	72	11	10	9	11	14	11	6	Medio	Medio	Medio	Medio	Bajo	Promedio	Promedio	Promedio	Promedio	Promedio	Promedio	Bajo
94	33	31	30	131	25	19	16	19	17	19	16	Medio	Alto	Medio	Medio	Promedio	Alto	Promedio	Promedio	Alto	Promedio	Promedio	Promedio alto
64	21	19	24	133	23	18	13	13	22	26	18	Bajo	Medio	Bajo	Medio	Promedio	Alto	Promedio	Promedio	Promedio	Alto	Alto	Alto
106	36	38	32	93	15	14	11	11	14	13	15	Alto	Alto	Alto	Medio	Promedio	Promedio	Promedio	Promedio	Promedio	Promedio	Promedio	Promedio alto
55	17	13	25	133	25	23	18	15	18	17	17	Bajo	Bajo	Bajo	Medio	Promedio	Alto	Alto	Alto	Promedio	Promedio	Promedio	Promedio alto
91	26	33	32	104	14	23	11	12	17	17	10	Medio	Medio	Medio	Medio	Promedio	Promedio	Alto	Promedio	Promedio	Promedio	Promedio	Promedio bajo
117	37	40	40	79	16	13	6	9	13	13	9	Alto	Alto	Alto	Alto	Bajo	Promedio	Promedio	Bajo	Promedio	Promedio	Promedio	Promedio bajo
88	29	31	28	107	17	16	9	14	18	21	12	Medio	Medio	Medio	Medio	Promedio	Promedio	Promedio	Promedio	Promedio	Promedio	Promedio	Promedio bajo
84	19	32	33	84	10	19	7	9	13	17	9	Medio	Medio	Medio	Medio	Bajo	Promedio	Promedio	Bajo	Promedio	Promedio	Promedio	Promedio bajo
63	17	21	25	71	15	13	4	9	8	15	7	Bajo	Bajo	Medio	Medio	Bajo	Promedio	Promedio	Bajo	Promedio	Bajo	Promedio	Bajo
60	25	18	17	128	17	17	18	13	21	24	18	Bajo	Medio	Bajo	Bajo	Promedio	Promedio	Promedio	Alto	Promedio	Promedio	Alto	Alto
94	33	28	33	73	15	13	7	7	9	12	10	Medio	Alto	Medio	Medio	Bajo	Promedio	Promedio	Bajo	Bajo	Bajo	Promedio	Promedio bajo
57	18	18	21	100	16	16	12	12	16	16	12	Bajo	Medio	Bajo	Bajo	Promedio	Promedio	Promedio	Promedio	Promedio	Promedio	Promedio	Promedio bajo
46	19	17	10	99	14	17	11	14	18	14	11	Bajo	Medio	Bajo	Bajo	Promedio	Promedio	Promedio	Promedio	Promedio	Promedio	Promedio	Promedio bajo
85	26	26	33	134	22	24	12	17	23	22	14	Medio	Medio	Medio	Medio	Promedio	Alto	Alto	Promedio	Promedio	Alto	Alto	Promedio alto
85	26	26	33	134	22	24	12	17	23	22	14	Medio	Medio	Medio	Medio	Promedio	Alto	Alto	Promedio	Promedio	Alto	Alto	Promedio alto

Anexo 6: Propuesta de valor

PROPUESTA PARA ABORDAR Y DISMINUIR EL ESTRÉS LABORAL EN LOS COLABORARES DE UNA EMPRESA DE CHICLAYO, 2020.

INTRODUCCION

El estrés es la respuesta ante estímulos externos y que son causados por muchos factores, entre ellos se incluyen el trabajo de prisa, no contar con una función específica, presión excesiva por los jefes o supervisores hacia los subordinados, malas relaciones entre colaboradores, falta de comunicación asertiva, falta de colaboración o control en la toma de decisiones, entre otros muchos factores. Por lo tanto, un colaborador estresado puede llegar a desarrollar el ausentismo laboral, baja productividad, aumento de reclamos de los usuarios o clientes, entre otros. En ese mismo sentido, el estrés laboral es uno de los problemas más comunes existentes dentro de una organización, con efectos negativos a nivel psicológico, físico y social.

SITUACION PROBLEMÁTICA

En una empresa de Chiclayo dedicado al mejoramiento del hogar, se ha observado a los colaboradores con estrés en sus actividades que realizan. Ya que presentan, falta de motivación, poseen poca flexibilidad laboral, cansancio físico, falta de energía, dificultad para concentrarse e irritabilidad. Así mismo, la organización carece de un psicólogo que vele por la salud mental de los colaboradores. Por ello, se aborda este problema mediante una propuesta de valor para disminuir el estrés laboral en una empresa de Chiclayo.

JUSTIFICACIÓN

La propuesta se plantea como parte de una estrategia preventiva para menguar los niveles de estrés laboral y ayudar a aumentar la inteligencia emocional de los colaboradores, para un mejor desenvolvimiento en sus actividades diarias, así mismo, teniendo como consecuencia directa la planificación de la propuesta de valor con base a los resultados de la presente investigación.

OBJETIVO GENERAL

Identificar las propuestas para disminuir el estrés laboral en los colaboradores de una empresa de Chiclayo.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Considerar como propuesta la aplicación de la logoterapia para disminuir el estrés laboral en los colaboradores de una empresa de Chiclayo.
- Considerar como propuesta la resiliencia laboral para disminuir el estrés laboral en los colaboradores de una empresa de Chiclayo.
- Considerar como propuesta las charlas motivacionales para disminuir el estrés laboral en los colaboradores de una empresa de Chiclayo.
- Considerar como propuesta la Orientación psicológica para disminuir el estrés laboral en los colaboradores de una empresa de Chiclayo.

METODOLOGÍA

- Realización de test psicológicos
- Entrevistas libres y estructuradas
- Evaluación psicológica

ACTIVIDADES

Sesión 01: Aplicación de la logoterapia

Objetivo: Reconocer las actitudes y comportamientos que se manifiestan en los colaboradores con estrés.

Dirigidos a: Los colaboradores

Sesión 02: Resiliencia laboral

Objetivo: Proporcionar las técnicas por medio de la resiliencia laboral para el manejo del estrés del colaborador.

Dirigidos a: Los colaboradores

CRONOGRAMA GENERAL

PROPUESTA	MESES			
	ENERO	FEBRERO	MARZO	MAYO
Logoterapia	1 cada 15 días			
Resiliencia laboral	1 cada 15 días			
charlas motivacionales	1 cada 15 días			
Orientación psicológica	1 cada 15 días			

RECURSOS

- Contar con áreas para la atención psicológica.
- Disponibilidad de tiempo de los colaboradores para las orientaciones individuales o grupales.

MATERIALES

- Una computadora o laptop con internet y un proyector.
- Papel bond.
- Mesa y silla.