



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

“Inteligencia Emocional y Estrés Laboral en los colaboradores de la  
Financiera Efectiva, de la Ciudad de Trujillo del año 2020”

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

AUTORES:

Córdova Murillo, Miguel Emanuel (<https://orcid.org/0000-0001-8268-8010>)

Cruzado Amaya, Jorge Luis (<https://orcid.org/0000-0001-6533-3074>)

ASESOR:

Dr. Guevara Ramírez, José A. (<https://orcid.org/0000-0001-7332-0978>)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

TRUJILLO – PERÚ

2021

## **Dedicatoria**

Esta investigación está dedicada principalmente a dios por ser mi fuente de inspiración y motivación al darme la fortaleza al darme la fortaleza, la perseverancia y sabiduría para cumplir una de mis metas más deseadas.

A mis amados padres por su gran paciencia, amor y consejos que permiten que día a día me vuelva una mejor persona.

A mi novia e hijo que son mi fuente de inspiración y que me motivaran a salir adelante gracias a su poyo y tiempo para continuar en la búsqueda de este objetivo.

Córdova Murillo Miguel Emanuel

Este proyecto de investigación se lo dedico a Dios quien con su infinito amor y misericordia me dio las fuerzas para seguir en la lucha constante frente a las adversidades que se presentaban en este camino académico el cual yo elegí.

Así mismo está dedicado a mis padres Jorge Cruzado Gerónimo y Sonia Amaya Andrade porque ellos fueron el sustento y motor para seguir adelante.

Del mismo modo dedico esta tesis a mi hermano Samuel Cruzado Amaya, quien es el ser que me inspiro y ayudo a seguir adelante con mis sueños que hoy se están realizando.

Cruzado Amaya Jorge Luis

## **Agradecimiento**

En primer lugar, quiero agradecer a mi tutor José Alexander Guevara Ramírez, quien con sus conocimientos y apoyo me guío a través de cada una de las etapas de este proyecto para alcanzar los resultados que buscaba.

También quiero agradecer a la Financiera efectiva por brindarme todos los recursos y herramientas que fueron necesarios para llevar a cabo el proceso de investigación. No hubiese podido arribar a estos resultados de no haber sido por su incondicional ayuda.

Por último, quiero agradecer a todos mis compañeros y a mi familia, por apoyarme aun cuando mis ánimos decaían. En especial, quiero hacer mención de mis padres, que siempre estuvieron ahí para darme palabras de apoyo y un abrazo reconfortante para renovar energías.

Muchas gracias a todos.

## Índice de Contenido

Dedicatoria .....	lii
Agradecimiento .....	i
Indice de contenido	
Indice de tablas	
Resumen .....	li
Abstract .....	V
I. Introducción .....	1
II. Marco Teórico .....	5
III. Metodología .....	12
3.1 Tipo y diseño de investigación .....	12
3.2 Variables y operacionalización .....	13
3.3 Población, muestra.....	13
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad. ....	13
3.5 Procedimientos .....	13
3.6 Método de análisis de datos .....	14
3.7 Aspectos éticos .....	15
IV. Resultados .....	16
V. Discusión .....	20
VI. Conclusiones.....	22
VII. Recomendaciones .....	23
Referencias	
Anexos	

## Índice de Tablas

<i>Tabla 4.1 Niveles de inteligencia emocional en los colaboradores de la Financiera Efectiva de la ciudad de Trujillo en el año 2020.</i> -----	16
<i>Tabla 4.2 Niveles de estrés en los colaboradores de la Financiera Efectiva de la ciudad de Trujillo en el año 2020</i> -----	17
<i>Tabla 4.3 Prueba de normalidad de Shapiro wilk</i> -----	18
<i>Tabla 4.4 Contrastación de hipótesis</i> -----	19

## **Resumen**

La investigación, tuvo como objetivo general determinar la relación que existe entre la inteligencia emocional y estrés laboral en los colaboradores de la Financiera Efectiva en la ciudad de Trujillo en el año 2020. Es de tipo aplicada desde un enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, transversal, correlacional. Se utilizó como muestra a los 18 colaboradores de la Financiera Efectiva de la Ciudad de Trujillo, con un muestreo censal, que abarca en su totalidad a la población de la investigación, se utilizó dos cuestionarios. Los resultados señalan que el 89% de colaboradores de la Financiera Efectiva, indican que hay un nivel de inteligencia emocional medio debido a que poseen capacidades como intrapersonal, interpersonal, asertividad, manejo de estrés y buen estado de ánimo en general, el 57% de colaboradores de la financiera Efectiva de la ciudad de Trujillo manifestaron que hay un nivel de estrés laboral medio debido a que en algunas ocasiones no pueden manejar la incertidumbre en la toma de decisiones, carga de trabajo, cuentan con una preparación insuficiente, mientras que el 38% manifiestan que hay un nivel bajo de estrés laboral.

Palabras clave: Inteligencia, Colaborador, Financiera.

## **Abstract**

The general objective of the research was to determine the relationship between emotional intelligence and stress work in the Financiera Efectiva employees in Trujillo city in 2020. It is applied from a quantitative approach, with a non-experimental design, cross-sectional, correlational. The 18 collaborators of the Financial Effective of the City of Trujillo were used as a sample, with a census sample, which fully encompasses the research population, two questionnaires were used. The results indicate that 89% of the Financiera Efectiva's employees indicate that there is a medium level of emotional intelligence due to the fact that they possess capacities such as intrapersonal, interpersonal, assertiveness, stress management and good mood in general, 57% of Employees of the finance company Efectiva of Trujillo stated that there is a medium level of work stress due to the fact that on some occasions they cannot handle the uncertainty in decision-making, workload, they have insufficient preparation, while 38 % state that there is a low level of stress work.

Keywords: Intelligence, Collaborator, Financial.

## I.Introducción

En la actualidad las empresas financieras vienen desarrollando un papel muy importante en la economía nacional, ya que aportan en la evolución económica de la población emergente, dichas empresas requieren que sus colaboradores desarrollen habilidades y capacidades para fortalecer su inteligencia emocional y estos puedan ser reflejados eficientemente en el cumplimiento de sus objetivos ya que el estrés laboral, es el factor con mayor riesgo que perjudica al gran número de colaboradores, ya que tiene como consecuencias problemas individuales, sociales y financieros muy significantes.

Los CIO de las empresas como Google, Facebook priorizan que sus colaboradores desarrollen altos niveles de inteligencia emocional para el logro de la auto motivación y eficiencia a la hora de resolver y enfrentar los problemas que se presentan en el día a día.

Las organizaciones han priorizado contar con un capital humano que posea una adecuada inteligencia emocional, esto sirve como base del desarrollo y comportamientos eficientes dentro su organización, ya que existe muchos factores psicosociales relacionados con el trabajo como el contenido de trabajo, sobrecarga y ritmo, horarios, control, ambiente, cultura organizacional y funciones, relaciones interpersonales, rol en la organización, relación trabajo-familia y seguridad contractual por lo que cada vez es más frecuente observar colaboradores que poseen un coeficiente intelectual alto pero no se saben desempeñar ante los factores que implican el estrés laboral.

Las empresas en el mundo se han visto afectadas por el rendimiento de sus colaboradores, ya que estos han disminuido su eficiencia por los constantes problemas que se vienen presentando en la actualidad, uno de ellos es el estrés laboral lo cual se puede ver a continuación.

“La Organización Internacional del Trabajo estimo que el 12% y 15% de los colaboradores encuestados afirman haber sentido ansiedad y estrés en sus puestos laborales”. (OIT, 2016)

Los porcentajes presentados por OIT son considerables porque pueden verse en aumento dada la situación actual por la pandemia COVID 19 y el aumento de carga laboral, preocupación por contraer esta enfermedad y contagiar a sus familias, muy aparte las enfermedades emocionales y psicológicas que pueden presentarse.

Uno de los problemas actuales que afronta el Perú es el estrés en su población causado por la pandemia por el virus COVID 19, debido a que muchos afrontan muertes de sus familiares, la caída de la economía, el cierre de muchas Mypes por falta de respaldo financiero, cuarentena prolongada y el temor de enfrentar la enfermedad. Esta situación enfocada al ámbito laboral refleja a los colaboradores de bajos rangos como las personas más vulnerables pues existe la necesidad de continuar en sus organizaciones generando ingresos, afrontando el temor de la situación al poder contraer esta enfermedad, además de otros aspectos.

Un estudio realizado en el Perú por “trabajando.com” se aplicó una encuesta a 2,050 colaboradores sobre temas laborales donde se concluyó que más del 70% sufren de estrés laboral, problemática que no se trabaja de manera efectiva para erradicar y dar soporte a los colaboradores de las empresas donde se presenta este problema.

En la financiera efectiva de la ciudad de Trujillo se puede observar que muchos de sus colaboradores afrontan estrés laboral porque la mayoría de ellos trabaja por el cumplimiento de metas y reconocimiento de bonos y comisiones, por ello la pérdida del poder de consumo de sus clientes afecta directamente al rendimiento eficaz al momento de cumplir las metas y no pueden colocar sus productos financieros, además de esto el miedo de poder contraer esta enfermedad en su ambiente laboral y afectar a su familia, así como también la sobrecarga laboral a la que fueron impuestos. Con la aprobación de la Ley N. ° 038-2020 de La Suspensión Perfecta que implica que se suspende la obligación de prestar servicios por parte del trabajador, así como la obligación de pago por parte del empleador por lo cual muchos colaboradores de la financiera efectiva fueron despedidos.

Es por ello que la financiera efectiva debería poner mucho énfasis en el manejo de la inteligencia emocional porque está siendo afectada por la presión y

estrés laboral de sus colaboradores evidenciándose en un bajo desempeño laboral, malas actitudes, conflictos internos y la constante presencia de reclamos de sus clientes por falta de comunicación asertiva generando así un mal clima organizacional y la ausencia de motivación al cumplir sus funciones

Después de dilucidar la situación problemática se ha formulado la siguiente interrogante de investigación ¿Qué relación existe entre la inteligencia emocional y estrés laboral en los colaboradores de la Financiera Efectiva en la ciudad de Trujillo en el año 2020?

Asimismo, se ha considerado las siguientes preguntas específicas.

¿Cuáles son los niveles de inteligencia emocional en los colaboradores de la financiera efectiva en la ciudad de Trujillo en el año 2020?

¿Cuáles son los niveles de estrés laboral en los colaboradores de la financiera efectiva en la ciudad de Trujillo en el año 2020?

¿Cuál es la relación que existe entre las dimensiones de inteligencia emocional y estrés laboral en los colaboradores de la financiera efectiva en la ciudad de Trujillo en el año 2020?

La presente investigación se justifica porque se evidenciará la relación que existe entre la inteligencia emocional y el estrés laboral en la financiera efectiva de la ciudad de Trujillo, así mismo servirá para que la Financiera Efectiva busque y fortalezca la inteligencia emocional en sus colaboradores para el manejo de estrés laboral en su día a día.

Por relevancia social se justifica porque esta investigación contribuirá con la identificación de los estresores que están afectando el control de las emociones de los colaboradores de la Financiera Efectiva para darle mejora y solución a esta problemática.

Por implicaciones prácticas esta investigación se justifica porque ayudara a que el gerente de la Financiera Efectiva ponga énfasis en el manejo de la inteligencia emocional de sus colaboradores para que puedan tener un manejo de sus emociones, actos y sobre todo autorregularse en las situaciones difíciles que se les presente a causa de sus funciones. Esto puede ser manejado por un coach

de motivación organizacional con talleres orientados a fortalecer las debilidades de los colaboradores

Por conveniencia el presente estudio busca dar a conocer la importancia y relevancia de las dos variables de investigación (Inteligencia Emocional y Estrés Laboral) en la Financiera Efectiva en el contexto actual por la pandemia Covid 2019 y aportar con soluciones basadas en resultados para la mejora continua de la financiera.

Justificación académica: Con esta investigación se pretende fortalecer y sirva como respaldo para futuras investigaciones de nuestras variables ya mencionadas.

El Objetivo general a alcanzar en esta investigación es determinar la relación que existe entre la inteligencia emocional y el estrés laboral en los colaboradores de la Financiera Efectiva de la ciudad de Trujillo en el año 2020.

Para ello se consideró los siguientes objetivos específicos:

Identificar los niveles de inteligencia emocional en los colaboradores de la Financiera Efectiva de la ciudad de Trujillo en el año 2020.

Identificar los niveles de estrés en los colaboradores de la Financiera Efectiva de la ciudad de Trujillo en el año 2020.

Determinar la relación que existe entre las dimensiones de inteligencia emocional y el estrés laboral en los colaboradores de la Financiera Efectiva de la ciudad de Trujillo en el año 2020.

La hipótesis planteada en esta investigación es (H<sub>i</sub>); Existe relación significativa entre la Inteligencia emocional y el estrés laboral en los colaboradores de la Financiera Efectiva de la ciudad de Trujillo en el año 2020. H<sub>0</sub>: No existe relación significativa entre la Inteligencia emocional y el estrés laboral en los colaboradores de la Financiera Efectiva de la ciudad de Trujillo en el año 2020.

## II. Marco Teórico

Nespereira et al. (2017) en su investigación “Inteligencia emocional y manejo del estrés en profesionales de Enfermería del Servicio de Urgencias hospitalarias” concluyen que existe relación entre la Inteligencia Emocional y Estrés Laboral porque la percepción de sus estados emocionales influye en su comportamiento frente a diferentes situaciones tanto personales como laborales.

Arévalo y León (2017), en su investigación “Inteligencia emocional y estrés laboral entre los trabajadores del Gad Municipal del Cantón Chordeleg”, concluye que por más que el nivel de inteligencia emocional sea alto en los colaboradores no significa que el estrés laboral no se sienta, dicho estrés en estos colaboradores se ve manejado de forma asertiva por la capacidad que desarrollan para la solución de inconvenientes o posibles frustraciones que el estrés traiga consigo.

Carbajal (2017) en su investigación “Inteligencia emocional y estrés laboral en el personal asistencial de Enfermería del Departamento de Medicina del Centro Médico Naval Cirujano Mayor Santiago Távara” concluyen que existe una relación breve y negativa porque al presentar una mayor inteligencia emocional en las enfermeras el estrés laboral es bajo.

Jauregui (2019) en su investigación “Inteligencia emocional y estrés laboral en los colaboradores de un área de Comisión de Protección al Consumidor, Lima 2019” concluye que la relación es negativa entre inteligencia emocional y estrés laboral de los colaboradores de dicha área.

López (2019) en su investigación “la relación entre el estrés laboral y la inteligencia emocional en empresas privadas milenarias en Lima” concluyó las empresas privadas en Lima presenta niveles de estrés son altos, el colaborador no solo se estrés por la carga laboral, sino que también tienen que lidiar con el estrés de la sociedad causada por diferentes aspectos por lo que se evidencia vínculos negativos entre las variables de estudio.

Para realizar nuestra investigación es de suma importancia abarcar algunas definiciones previas que nos permitan tener una idea clara y concisa de la terminología utilizada, es por ello que citamos algunos autores y la descripción que hacen al respecto.

Según Tello et al. (2017) describen a las instituciones financieras como instituciones bancarias que tienen como actividad la prestación de servicios financieros a clientes o empresas, es decir les facilitan el flujo de dinero a cambio de una compensación económica.

Para Hall et al. (2016) el propósito de las instituciones financieras es ofrecer a sus clientes (sociedades o particulares) diversos servicios vinculados con el dinero, promuevan la creación de empresas productivas por medio de préstamos con intereses.

Mohammad (2016) manifiesta que existen tipos de instituciones financieras como los bancos, sociedades de préstamos inmobiliarios, cooperativas de ahorro y crédito, corredores, cajas de ahorro, establecimientos financieros de crédito, entidades de pago entre otros.

En la investigación se ha considerado dos modelos que fundamentan y constituyen las bases teóricas para construir el estudio y definir la variable, el modelo de Goleman (1995) y Baron (2010) se basan en un modelo de inteligencia emocional basado en las dimensiones de personalidad con las habilidades emocionales, para fines de estudio se consideró el estudio planteado por Baron y sus dimensiones propuestas.

Para Goleman (1995) manifiesta inteligencia emocional como una capacidad de las personas para reconocer nuestros sentimientos, pero también los sentimientos de los demás, así como también manejar y llevar nuestras relaciones y regular nuestras emociones de forma correcta.

Mehta y Singh (2013) definen a la inteligencia emocional como la capacidad de regular las emociones de uno mismo, además emplea la información propia para controlar eficientemente sus comportamientos, adoptándolos a sus objetivos propuestos en su ambiente de trabajo o vida cotidiana

Baron (2010) define a la inteligencia emocional como una parte de la inteligencia social que poseen las personas, es decir es la forma de comprender los sentimientos propios y conocer e interpretar los sentimientos de los demás para guiar sus comportamientos y sus actos; por último, es el conjunto de capacidades que permite al individuo resolver problemas que se les presenta en su vida diaria. Las dimensiones consideradas para medir la Inteligencia

emocional son: Intrapersonal, interpersonal, orientación cognoscitiva, manejo de estrés y afecto.

Para Ehondor (2017) conceptualiza a la dimensión Intrapersonal como la capacidad de auto comprensión, es el grado de conocimiento propio, es decir cómo nos vemos, además es la capacidad de diferenciar nuestros sentimientos de nuestras emociones y orientarlas a una conducta propia; esto está relacionado con la conciencia emocional de sí mismo y el asertividad.

Ledox y Brow (2017) manifiestan que la conciencia emocional en sí mismo es la habilidad para entendernos, además reconocer nuestros propios sentimientos, fortalezas, debilidades, emociones impulsos estado de ánimo y sobre todo el efecto que tiene en nuestro entorno.

Pfafman (2017) describe al asertividad como la habilidad para expresarnos, expresar nuestros deseos, opiniones y pensamientos de una forma eficaz y consciente.

Ugarriza (2001) define al auto concepto como una habilidad que poseen las personas para comprender, aceptar y sobretodo respetarse y valorarse a sí mismo, aceptando sus errores y aspectos positivos, además de sus posibilidades y limitación.

Además Ugarriza (2001) describe a la autorrealización como una habilidad que tienen las personas para hacer lo que realmente uno puede, anhelamos y disfrutamos hacer.

Por ultimo Ugarriza (2001) define a la independencia como una habilidad para auto dirigirse o encaminarse, sentirse seguro y firme de sí mismo en la toma de decisiones, pensamientos, acciones, pero sobre todo ser independientes emocionalmente para tomar nuestras decisiones y hacerse responsables de ellas.

La segunda dimensión es el nivel de inteligencia Interpersonal según Febrianita y Hardjati (2019) definen a como la capacidad que las personas tienen para comprender a las personas que lo rodean o están en su entorno, además es la capacidad de comunicarse con ellas, pero de una manera satisfactoria y así crear vínculos; esto está relacionado con la empatía y las relaciones interpersonales.

Para Cuff et al. (2016) definen a la empatía como la capacidad que poseen las personas para ponerse en el lugar de otra, es decir apreciar y entender los sentimientos, emociones y estados de ánimo de los demás.

Lakshmi (2017) manifiesta que las relaciones interpersonales son la capacidad para relacionarse adecuadamente con otras, se da de dos personas a más, además forman parte de las relaciones sociales y se desarrolla con la presencia de las emociones, sentimiento hacia otras personas.

Para Ugarriza (2001) la responsabilidad social es la habilidad que poseen las personas para demostrarse que es una persona que coopera, contribuye de manera eficiente en un grupo social.

Grass (2019) describen al componente de adaptabilidad como un proceso por el cual las personas son capaces de asimilar y generar conocimiento de una persona, objeto o simplemente es crear una apreciación de algo así como adaptarse, ser flexible y saber manejar o resolver problemas.

Para Dostál (2015) definen resolver problemas como una habilidad que poseen las personas para dar soluciones potencialmente efectivas, esto implica un proceso determina por la persona que ponen en práctica para llegar a una solución y el problema sea aclarado o resuelto.

Ugarriza (2001) la prueba de realidad es una habilidad que tienen las personas para darse cuenta que es real de lo imaginario o ficticio.

Behm (2018) manifiestan que la flexibilidad es la capacidad que las personas poseen para adaptarse según las circunstancias, es decir es una persona que trabaja eficientemente en diferentes situaciones, personas o grupos, también se adapta a las exigencias que le requiere su puesto de trabajo con personas con diferentes aptitudes y conductas.

La cuarta dimensión es el manejo de estrés y según Alborzkouh et al. (2015) manifiestan que es la habilidad que posee una persona para lidiar con el estrés de una manera eficiente a partir de controlar y reducir la tensión que se produce en situaciones estresantes, haciendo cambios físicos y emocionales. Esto está relacionado con la tolerancia al estrés y control de impulsos.

Para Maron et al. (2016) describe a la tolerancia al estrés como la habilidad para adaptarse y persistir a emociones inevitables, momentos adversos, alteraciones, etc. sin derrumbarse para evitar perjudicar su salud emocional y física.

Probst y Eimeren (2013) definen al control de impulsos como una habilidad para resistir un impulso o tensión a través de una técnica de relajación para alcanzar un equilibrio personal.

La última dimensión de la I.E es el componente del estado de ánimo en general y según Clore y Huntsinger (2014) describen como un patrón de comportamiento como la expresión de sentimientos, además es la inclinación hacia alguien o algún objeto de cariño o amor. Esto involucra a la felicidad y el optimismo.

Para Rospigliosi y Bourner (2014) la felicidad es la habilidad que el ser humano tiene para sentirse bien y satisfecho con el tipo de vida que tiene y así disfrutarse uno mismo y también con otras personas.

Muñoz y Herrera (2019) definen al optimismo como la habilidad percibir el lado bueno de la vida y siempre mantener una actitud positiva o favorable a pesar de alguna dificultad.

La segunda variable a investigar es el estrés laboral para ello es necesario conocer que es E.L; una definición clara nos la da: Tofl y Anderson (1981, citado por Gutiérrez y Herrera, 2017) definen el Estrés Laboral al conjunto de respuestas psico-fisiológicas generadas por la sensación de amenazas frente a estímulos externos y las tensiones generadas por el riesgo, el modelo sugerido por este autor consta de 7 dimensiones de acuerdo al análisis factorial:

Para Pulido et al. (2016) define al Estrés laboral como la reacción psicológica y física ante la presión, requerimientos de recursos, capacidades o necesidades del trabajo.

Huamán y Tanco (2018) define a la variable Estrés Laboral al abarrotamiento mental o físico del colaborador que influyen en el bienestar, causando limitación en sus capacidades y desconcentración para el desarrollo de la actividad. Las dimensiones consideradas para medir el Estrés Laboral son: Muerte y sufrimiento, carga de trabajo, incertidumbre a la toma de decisiones, problemas con la jerarquía, preparación insuficiente, Falta de apoyo, Pasar temporalmente a otro servicio con falta de personal

Cassell (1992) define la primera dimensión Muerte y Sufrimiento como el malestar provocado por la amenaza de pérdida o desintegración humana, que trae como consecuencia el dolor físico y espiritual en las personas.

Para Kübler (2016) define al indicador Duelo y Dolor como la etapa de adaptación emocional que desarrollan las personas por la pérdida de un familiar o persona allegada y tan bien por la ruptura de una relación o la pérdida de un trabajo entre otros.

Así como también Lindemann (1994) describe que el Duelo y Dolor desarrolla fases depresivas que se evidencian con reacciones hostiles y la pérdida de patrones de conducta que afectan las emociones de las personas.

Cortáza y Francisco (2014). definen la segunda dimensión Carga de Trabajo como el exceso de demanda o participación que realiza un colaborador, afectando la calidad de atención que puede brindar teniendo en cuenta el esfuerzo mental y físico en la mayoría de casos el colaborador puede llegar a sentir incapacidad para satisfacer todas las actividades por falta de tiempo.

Según la Real Academia Española define al carácter como las circunstancias propias de alguna cosa o el conjunto de cualidades de una persona que las distingue en su modo de ser con los demás.

Bouronclue, (2014) describe el indicador Sobrecarga como la realización de muchas actividades en un tiempo limitado, debido al exceso de trabajo afectando así la capacidad mental e intelectual del colaborador frustrando las habilidades que puedan desarrollar.

Para Dresdner (1997) la Incertidumbre es la falta de experiencia o sucesos anteriores por lo que no se encuentran probabilidades que orienten a la toma de decisiones frente a situaciones desconocidas.

Gracia (1998) define al miedo como la relación psíquica que afecta nuestro organismo, causando perturbación anímica y desencadenando emociones y sensaciones aterradoras afectando la tranquilidad de las personas.

La Organización Internacional del Trabajo (2018) describe que los Problemas con la jerarquía son causados por la incomodidad o la falta de aceptación de los puestos laborales por desacuerdo o problemas internos entre los colaboradores de una organización.

Huamán y Tanco (2018) definen a la Preparación insuficiente a la falta de conocimientos, experiencia o desinformación para el desarrollo de las actividades o procesos.

Gonzales (2016) define a la Falta de apoyo a la falta de respaldo entre colaboradores causando así apatía, incomodidades y malas relaciones entre los colaboradores de las organizaciones.

La Real Academia Española define a la Apatía como la Impasibilidad del ánimo, dejadez, indolencia, falta de vigor o energía.

Huamán y Tanco (2018) definen a la dimensión Pasar temporalmente a otra área con falta de personal al proceso de designación de actividades al personal alternativo por falta de personal ya sea por vacaciones, licencias o por decisiones de la organización causando incomodidad en los colaboradores.

La Real Academia Española define a la Incomodidad como la sensación de molestia, disgusto o enojo.

### III. Metodología

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

Nuestra investigación es de tipo aplicada, según Hernández, et al. (2014) definen a este tipo como una investigación que busca solucionar problemas prácticos.

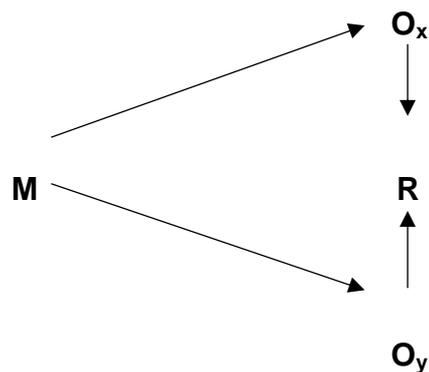
Es un diseño no experimental, transversal, correlacional.

El diseño empleado en esta investigación es no experimental, según Hernández, et al. (2014) manifiestan que es no experimental porque se desempeña sin manipular o alterar las variables, es decir solo se observa el comportamiento de estas en su contexto natural, para luego ser analizados.

Transversal: Hernández, et al. (2014) porque los datos van a ser recolectados en ese mismo momento y no existirá continuidad en el tiempo.

Correlacional: Hernández, et al. (2014) porque se mide las dos variables y se establece la relación estadística de ambas sin necesidad de incluir variables externas para emitir conclusiones.

#### *Diagrama de Diseño de esta Investigación*



Siendo:

**M:** Colaboradores de la Financiera Efectiva

**O<sub>x</sub>:** Inteligencia Emocional

**R:** Relación entre las variables

**O<sub>y</sub>:** Estrés Laboral

### 3.2. Variables y operacionalización:

Variable cualitativa 1: Inteligencia Emocional (Independiente)

Variable cualitativa 2: Estrés laboral (Dependiente).

La matriz de operacionalización de variables se encuentra en anexo 3.

### 3.3. Población, muestra

En el presente estudio, la población a investigar es de 18 colaboradores de la Financiera Efectiva de la ciudad de Trujillo, data que fue obtenida del área de Recursos Humanos de la Financiera Efectiva (Planilla de trabajadores del 2020).

La muestra es de tipo censal, según Hernández, et al. (2014) definen a la muestra censal como una muestra que abarca en su totalidad a la población de la investigación.

Unidad de Análisis: Cada uno de los colaboradores de la financiera efectiva.

### 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.

La técnica que se utilizará para la recolección de datos es un test para cada variable de nuestra investigación y será aplicado a los colaboradores de la Financiera Efectiva de la ciudad de Trujillo a través un listado de preguntas, para inteligencia emocional se utilizará el test del Inventario Emocional de Baron ICE que esta validado en el Perú y para nuestra segunda variable estrés laboral un test creado por nosotros que será validado por un juicio de expertos.

### 3.5. Procedimientos

Se realizó la investigación y la revisión de la literatura científicas relacionadas las variables de estudio para llegar a plantear la introducción el marco teórico y la metodología.

Posteriormente se solicitará el permiso al gerente de la Financiera Efectiva, vía telefónica y de forma presencial; se solicitó permiso para poder aplicar los test a los colaboradores sobre Inteligencia Emocional y Estrés Laboral. Posteriormente se coordinará las distintas fechas para la aplicación de los test a los colaboradores, como criterios de coordinación se consideró dejar los test con cada colaborador por un día para no interrumpir sus labores. Se determinó que los test serán recogidos al día siguiente al finalizar sus actividades laborales de manera que los colaboradores tengan el tiempo adecuado para darle respuesta a los test, no fue considerado aplicar el test en un mismo día ya que los horarios de trabajo son de 8:00 de la mañana hasta la 6:00 de la tarde con una hora de descanso en la que los colaboradores almuerzan.

En consecuencia, se aplicaron los test sin ningún contratiempo, mediante la recopilación de datos, se obtendrá información de la población del estudio.

Por último, la información recolectada se ordenó de manera que pueda ser procesada y analizada utilizando para ello el programa SPSS (Statistical Package for the Social Sciences). El cual permitirá hacer cálculos y análisis estadísticos de los resultados y analizarlos para realizar la discusión, conclusión y recomendaciones.

### 3.6. Método de análisis de datos.

Esta investigación se desempeñara mediante un estadístico descriptivo donde se utilizará una distribución de frecuencias a través de tablas y figuras, además se utilizará un estadístico inferencial, para lo cual se realizará una prueba de normalidad donde se indicará cual es el estadístico inferencial más adecuado para la investigación, sin embargo de acuerdo a la teoría se utilizara un Rho de Spearman como inferencial estadístico porque según Hernández et al.(2014) concluyen que es una medida entre dos variables aleatorias y sirve para conocer el grado de asociación entre ambas variables, además calcular datos ordenados y reemplazados por su respectivo orden.

### 3.7. Aspectos éticos

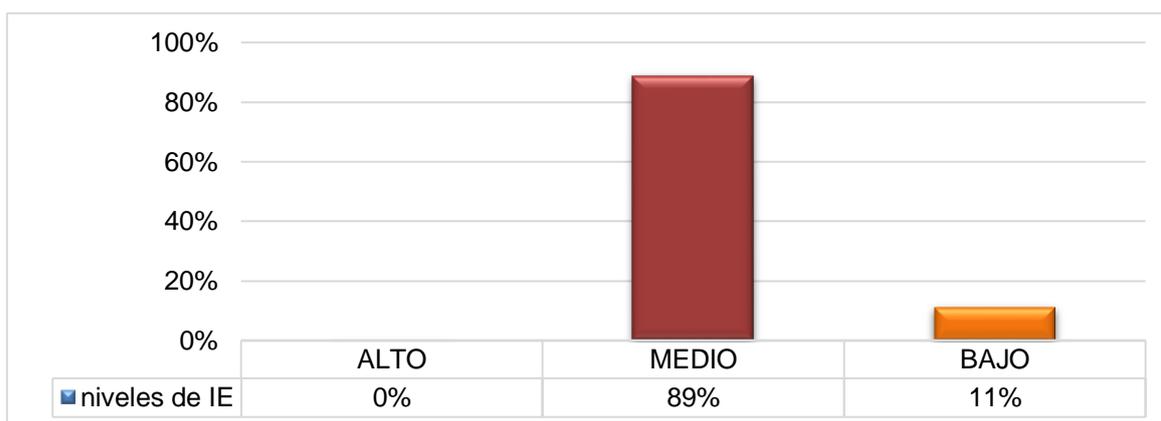
La presente investigación se rige a los criterios considerados por la facultad de Ciencias Empresariales, como las normas APA, además de los reglamentos del curso, también se viene desarrollando respetando la pertenencia y autoría de la información, es por ello que se le cita en cada descripción utilizada en esta investigación, además se respetará la confidencialidad de los datos que proporcionan los colaboradores de la Financiera Efectiva de la ciudad de Trujillo. Por último, esta investigación será hecha con total honestidad y transparencia con los datos que obtendremos, estos serán fidedignos y veraces pues no se alterará ningún resultado.

## IV. Resultados

Objetivo 1: Identificar los niveles de inteligencia emocional en los colaboradores de la Financiera Efectiva de la ciudad de Trujillo en el año 2020.

**Tabla 4.1**

*Niveles de inteligencia emocional en los colaboradores de la Financiera Efectiva de la ciudad de Trujillo en el año 2020.*



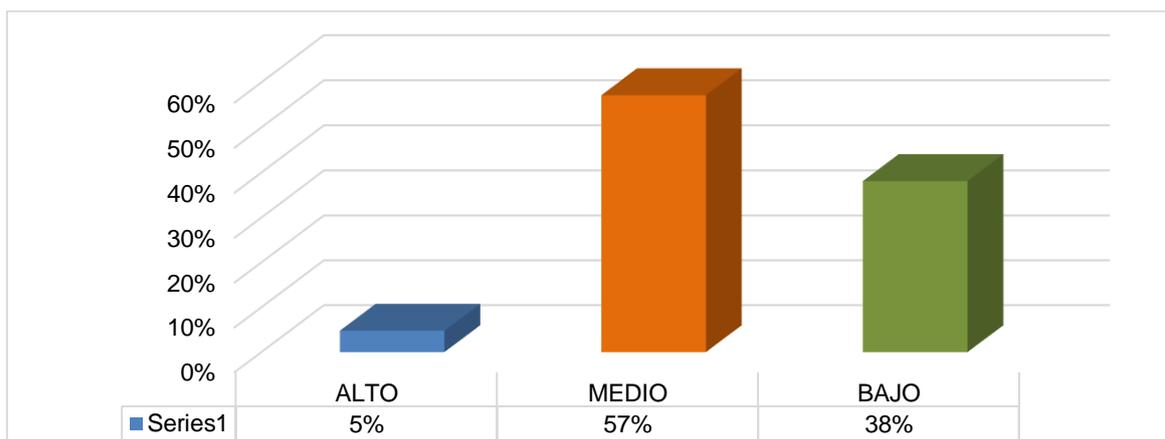
*Nota:* La figura muestra los niveles de Inteligencia Emocional de los 18 colaboradores de la Financiera Efectiva de la ciudad de Trujillo en el año 2020.

En la tabla 4.1, se señala el 89% de colaboradores de la Financiera Efectiva indican que hay un nivel de inteligencia emocional medio debido a que poseen capacidades como intrapersonal, interpersonal, asertividad, manejo de estrés; solo el 11% manifiestan que tienen una inteligencia emocional bajo y ningún colaborador encuestado alcanzó un nivel alto de inteligencia emocional.

Objetivo 2: Identificar los niveles de estrés en los colaboradores de la Financiera Efectiva de la ciudad de Trujillo en el año 2020.

**Tabla 4.2**

*Niveles de estrés en los colaboradores de la Financiera Efectiva de la ciudad de Trujillo en el año 2020*



*Nota:* La figura muestra los niveles de Estrés Laboral de los 18 colaboradores de la Financiera Efectiva de la ciudad de Trujillo en el año 2020.

En la tabla 4.2, se observa que un 57% de colaboradores de la financiera Efectiva de la ciudad de Trujillo manifestaron que hay un nivel de estrés laboral medio debido a que no pueden manejar la incertidumbre en la toma de decisiones, carga de trabajo, cuentan con una preparación insuficiente, mientras que el 38% manifiestan que hay un nivel bajo por ultimo solo el 5% indicaron que tienen un nivel de estrés laboral alto ya que presentaron un mayor estrés dentro del trabajo.

Objetivo 3: Determinar la relación que existe entre las dimensiones de inteligencia emocional y el estrés laboral en los colaboradores de la Financiera Efectiva de la ciudad de Trujillo en el año 2020.

**Tabla 4.3**

*Prueba de normalidad de Shapiro wilk*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.	Estadístico	Gl	Sig.
Estrés laboral	.363	18	.000	.638	18	.000
Inteligencia emocional	.538	18	.000	.253	18	.000

Nota: Datos obtenidos a través de las encuestas, elaborado a través del SPSS, encuesta aplicado a 18 colaboradores de la Financiera Efectiva de la ciudad de Trujillo en el año 2020.

En la tabla 4.3, se observa que la muestra es menor a 50 individuos, por ello se utilizó la prueba de Shapiro- Wilk, como el grado de significancia es  $p < 0.05$  y ambas provienen de una distribución no normal. Para Hernández, Fernández y Baptista (2014) estos datos demandan que las variables deben ser procesadas inferencial mente con un estadístico de correlación no paramétrico que en este caso es el Rho Spearman para ver el grado de asociación o interdependencia de las variables estudiadas.

Contrastación de hipótesis:

(Hi) Existe relación significativa entre la Inteligencia emocional y el estrés laboral en los colaboradores de la Financiera Efectiva de la ciudad de Trujillo en el año 2020.

H0: No existe relación significativa entre la Inteligencia emocional y el estrés laboral en los colaboradores de la Financiera Efectiva de la ciudad de Trujillo en el año 2020.

**Tabla 4.4**

*Contrastación de hipótesis*

		Inteligencia	
Rho de Spearman	Estrés Laboral	Coeficiente de correlación	-0.271
		Sig. (bilateral)	0.276
		N	18

*Nota:* Encuesta aplicado a 18 colaboradores de la Financiera Efectiva de la ciudad de Trujillo en el año 2020.

En la tabla se puede observar que no existe una relación directa ni significativa entre la variable inteligencia emocional y estrés laboral, con un coeficiente de correlación de -0.271 con un valor de  $p < 0.05$  esto significa que se rechaza la hipótesis de investigación y se acepta la hipótesis nula debido a que el estrés laboral tienen una correlación baja con la inteligencia emocional.

## V. Discusión

Al analizar la información que tuvieron la inteligencia emocional y el estrés laboral en los colaboradores de la Financiera Efectiva se consideró importante investigar estas variables debido a la coyuntura que afronta el mundo y lo afectado que quedo nuestro país con la finalidad de identificar los factores emocionales y laborales que podrían estar afectando a dichos colaboradores.

Al realizar esta investigación se presentaron limitaciones para la obtención de datos, como el miedo que afronta la población por el Covid 19 en especial los colaboradores de la financiera Efectiva al aplicar nuestras encuestas.

De acuerdo al primer objetivo identificar los niveles de inteligencia emocional en los colaboradores de la Financiera Efectiva de la ciudad de Trujillo en el año 2020, En la tabla 4.1 los resultados muestran que se obtuvo un nivel medio de 89% en inteligencia emocional y 11% un nivel bajo en los colaboradores de la Financiera Efectiva, lo cual les permite afrontar de mejor manera los retos o situaciones que se les presente dentro del trabajo, esto es reafirmado por León y tanasescu (2018) en su artículo científico Emotional intelligence and occupational stress in romanian organizations tuvieron como resultado que aquellos colaboradores que desarrollan mayor inteligencia emocional están preparados para afrontar situaciones que generan estrés en su lugar de trabajo porque cuentan con las capacidades de adaptación y trabajo bajo presión. Esto es revalidado con Newton, et al. (2016) en su artículo científico Emotional intelligence as a buffer of occupational stress, afirman que la inteligencia emocional controla los efectos de los factores estresantes en los empleados, ya que no repercuten negativamente en su comportamiento. Para BarOn y Parker (2018) describen la inteligencia emocional como un conjunto de capacidades, habilidades personales, sociales y emocionales que influyen en el comportamiento de las personas y la habilidad para adaptarse al entorno que los rodea y las situaciones adversas que se les presenta. Por lo tanto, de acuerdo a lo analizado se puede manifestar que si hay una relación de nuestra investigación con las investigaciones mencionadas ya que llegamos a la misma conclusiones y nos respaldan.

De acuerdo al segundo objetivo: Identificar los niveles de estrés laboral en los colaboradores de la Financiera Efectiva de la ciudad de Trujillo en el año 2020. En la tabla 4.2. los resultados muestran que se obtuvo un nivel medio (57%) de estrés laboral en los colaboradores de la Financiera Efectiva ya que existen factores estresantes en los colaboradores lo que les dificulta majar debido a la coyuntura mundial por el Covid 19, además el 38% presentaron un nivel de estrés bajo pero el 5% manifestaron que hay un nivel de estrés alto esto se revalida con Ruiz y Vega (2016) que en su tesis influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores de una empresa de venta y servicios industriales, afirman que el estrés laboral puede influir en ciertos aspectos del comportamiento y desempeño del colaborador ya que manifiestan factores estresantes. Para Huamán y Tanco (2018) define al Estrés Laboral como el desgaste mental o físico del colaborador que influyen en el bienestar, causando limitación en sus capacidades y desconcentración para el desarrollo de la actividad. Por lo tanto, de acuerdo a lo manifestado y el respaldo de los artículos citados los colaboradores que presentan estrés laboral tienden a presentar dificultades en su trabajo y más con la coyuntura actual por el COVID 19 donde todas las personas estamos sometidas a un grado de estrés mayor.

Según la contratación de hipótesis se obtuvo que en la tabla 4.4 no existe una relación directa ni significativa entre la variable inteligencia emocional y estrés laboral, con un coeficiente de correlación de -0.271 con un valor de  $p < 0.05$  lo que significa que no existe correlación entre las variables estudiadas. Los resultados antes mencionados tienen coherencia con lo mencionado por Kheirkhah, M., Shayegan, F., Haghani, H., & Jalal, E. J. (2018) en su artículo científico *The relationship between job stress, personality traits and the emotional intelligence of midwives working in health centers of lorestan university of medical sciences in 2017*. Donde concluyen que existe una correlación negativa entre la inteligencia emocional y el estrés laboral, por ello la inteligencia emocional puede reducir el estrés laboral de las parteras. Por lo tanto, de acuerdo a lo mencionado en este estudio se aprueba la hipótesis negativa que demuestra que los colaboradores de la Financiera Efectiva poseen un nivel de inteligencia emocional medio lo cual les permite afrontar situaciones de estrés ocasionadas por la pandemia Covid 19 y desarrollan un trabajo eficiente bajo presión.

## **VI. Conclusiones**

En la investigación se llegó a determinar que el 89% de colaboradores de la Financiera Efectiva, indican que hay un nivel de inteligencia emocional medio debida a que poseen capacidades como intrapersonal, interpersonal, asertividad, manejo de estrés y buen estado de ánimo en general. (Figura 4.1)

Así mismo el 57% de colaboradores de la financiera Efectiva de la ciudad de Trujillo manifestaron que hay un nivel de estrés laboral medio debido a que en algunas ocasiones no pueden manejar la incertidumbre en la toma de decisiones, carga de trabajo, cuentan con una preparación insuficiente, mientras que el 38% manifiestan que hay un nivel bajo de estrés laboral. (Figura 4.2)

Finalmente no existe una relación directa ni significativa entre la variable inteligencia emocional y estrés laboral en los colaboradores de la Financiera Efectiva, de este modo se rechaza la hipótesis de investigación y se acepta la hipótesis nula debido a que el estrés laboral tiene una correlación baja con la inteligencia emocional. (Tabla 4.4)

## VII. Recomendaciones

Al Gerente de la Financiera Efectiva de la ciudad de Trujillo se le recomienda lo siguiente:

Implementar talleres de inteligencia emocional para poder identificar sus fortalezas, áreas de oportunidad y lograr alcanzar un control emocional y bienestar psicológico. Incrementar las relaciones armoniosas entre los colaboradores y desarrollar habilidades intrapersonales incrementando el entusiasmo y la motivación.

Potencializar las habilidades identificadas de cada colaborador mediante capacitaciones que aporten crecimiento del coeficiente intelectual y puedan competir en el alcance de sus objetivos dentro de la organización, así mismo organizar de manera eficiente el reparto de tareas para evitar la carga laboral entre colaboradores.

Para finalizar se le recomienda potencializar el soporte psicológico a través de un profesional que brindará ayuda psicológica a los colaboradores de la Financiera y a sus familiares mediante llamadas pactadas con este profesional que les brindara los mecanismos que les ayudará a afrontar esta etapa que por el Covid 19 está dejando como consecuencia altos grados de estrés, que puede verse reflejado en el desarrollo de las actividades de los colaboradores dentro de la organización.

A futuros investigadores:

Ampliar la teoría de esta investigación puesto que es un tema de alta relevancia por ser un acontecimiento de índole mundial y está afectando desde una mype a una gran empresa, los futuros estudios pueden aportar a la identificación de los efectos o brindar evidencia de los problemas ocasionados por la coyuntura actual.

## Referencias

- Alborzkouh, P., Nabati, M., Zainali, M., Abed, Y. y Shahgholy, F. (2015). A review of the effectiveness of stress management skills training on academic vitality and psychological well-being of college students. *J Med Life*, 8(4), 39-44. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC5319270/>
- Baron, R. (2010). Emotional Intelligence: An Integral Part of Positive Psychology. *Sage Journals*, 40(1), 54-62. <https://doi.org/10.1177/008124631004000106>
- Bron, T. Y Parker, J. (2018). Inventario de inteligencia emocional de Baron: versión para jóvenes (R. bermejo, C.ferrandiz, m. Ferrando, m. D. prieto y M. Dainz, adaptadoras). *Madrid: TEA ediciones.* 9-10. [http://www.web.teaediciones.com/Ejemplos/BarOn\\_extracto-web.pdf](http://www.web.teaediciones.com/Ejemplos/BarOn_extracto-web.pdf)
- Behm, D. G. (Noviembre Del 2018). *The science and physiology of flexibility and stretching: implications and applications in sport performance and health.* (1a.Ed.). Routledge. 139-164. [https://www.researchgate.net/publication/330585513\\_The\\_Science\\_and\\_Phsiology\\_of\\_Flexibility\\_and\\_Stretching\\_Implications\\_and\\_Applications\\_in\\_Sport\\_Performance\\_and\\_Health](https://www.researchgate.net/publication/330585513_The_Science_and_Phsiology_of_Flexibility_and_Stretching_Implications_and_Applications_in_Sport_Performance_and_Health)
- Bouronclue, J. (2014). Estrés cualitativo y cuantitativo. Recuperado de [https://prezi.com/mdpspwql\\_u\\_i/estres-cualitativo-y-cuantitativo/](https://prezi.com/mdpspwql_u_i/estres-cualitativo-y-cuantitativo/)
- Clore, G. L. y Huntsinger, J.R. (25 de noviembre 2014). How the Object of Affect Guides its Impact. *US National Library of Medicine National Institutes of Health*, 1(1), 39-54. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC4243521/>
- Cortaza, R., y Francisco, T. (Enero 2014) Estrés laboral en enfermeros de un hospital de Veracruz. México. *Enfermería21*, 1(4). <https://www.enfermeria21.com/revistas/aladefe/articulo/103/estres-laboral-en-enfermeros-de-un-hospital-de-veracruz-mexico/>

- Cuff, B., Brown, S., Taylor, L. y howat, D. (2016). Empathy: A Review of the Concept. *Emotion Review*, 8(2), 144-153.  
[https://www.researchgate.net/publication/272202633\\_Empathy\\_A\\_Review\\_of\\_the\\_Concept](https://www.researchgate.net/publication/272202633_Empathy_A_Review_of_the_Concept)
- Dostál, J. (2015). Theory of problema solving. *Procedia. Social and Behavioral Sciences*, 174(1), 2798-2805.  
[https://www.researchgate.net/publication/277651623\\_Theory\\_of\\_Problem\\_Solving](https://www.researchgate.net/publication/277651623_Theory_of_Problem_Solving)
- Dresdner, E., Evelson, A., Dresdner, M., Dreyfus, M. (1997). Técnicas cuantitativas. El management científico aplicado a las decisiones en la economía de las empresas. Buenos Aires, Argentina: Ediciones Universo. Recuperado de repositorio UDEA
- Ehondor, B. (Febrero del 2017). Intrapersonal Communication as a Foundation for Personal Branding. *ResearchGate*, 32(1), 98-128.  
[https://www.researchgate.net/publication/313529725\\_Intrapersonal\\_Communication\\_as\\_a\\_Foundation\\_for\\_Personal\\_Branding\\_-\\_Beryl\\_Ehondor](https://www.researchgate.net/publication/313529725_Intrapersonal_Communication_as_a_Foundation_for_Personal_Branding_-_Beryl_Ehondor)
- Enríquez, H., Sánchez, E., Santos, A., Daberkow, F., Ruiz, M., y Castellanos, C., Estresores Laborales en Personal de Enfermería Identificados Mediante una Escala de Adaptación. *Des Cientif Enf 2009*, 17(3), 110-12.
- Febrianita, R. y Hardjati, S. (2019). The Power of Interpersonal Communication Skill in Enhancing Service Provision. *Journal of social science research*. 14(1), 3192-3199.  
[https://www.researchgate.net/publication/332331614\\_The\\_Power\\_of\\_Interpersonal\\_Communication\\_Skill\\_in\\_Enhancing\\_Service\\_Provision](https://www.researchgate.net/publication/332331614_The_Power_of_Interpersonal_Communication_Skill_in_Enhancing_Service_Provision)
- Grass, J., Krieger, F., Paulus, P., Greiff, S., Strobel, A. y Strobel, A. (2019). Thinking in action: need for cognition predicts self-control together with action orientation. *PLoS ONE*. 14(8).  
<https://journals.plos.org/plosone/article?id=10.1371/journal.pone.0220282>
- Hall, S., Foxon, T. y Bolton, R. (2016) Financing the civic energy sector: How financial institutions affect ownership models in Germany and the United

Kingdom. *Energy Research & Social Science*, 12 (1), 5-15.  
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2214629615300748?via%3Dihub>

Hernandez, R., Fernandez, C., y Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación*. (5ta.Ed.). The McGraw-Hill.

Lakshmi, S. (2017). Interpersonal relationships: Building blocks of a society. *Indian J Psychiatry*, 59(1), 123.  
<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC5418998/>

Ledox, J.y Brow, R. (Marzo del 2017). A higher-order theory of emotional consciousness. *Proceedings of the national Academy of Sciences of the United States of America (PNAS)*. 114(10), 2016-2015.  
<https://www.pnas.org/content/114/10/e2016>

Maron, L. G., Piñeros, M. A., Kochian, L. V. y Mccouch, S. R. (4 de Octubre del 2016). Redefining 'stress resistance genes', and why it matters. *J Exp Bot*. 67(19), 5588-5591. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC5066486/>

Mehta, S. y Singh, N. (2013). A Review paper on emotional intelligence: Models and relationship with other constructs. *Punjab Technical University*, 4(3), 345-346. <https://www.researchgate.net/publication/291822155> Research on Financial Services Innovations A Quantitative Review and Future Research Directions

Mohammad, N. (Setiembre de 2016) Research on financial services innovations: a quantitative review and future research directions. *International Journal of Bank Marketing*, 34 (7).  
<https://www.researchgate.net/publication/291822155> Research on Financial Services Innovations A Quantitative Review and Future Research Directions

Muñoz, D. y Herrera, M. G. (2019). *Optimismo, inteligencia emocional y estrés laboral, en estudiantes colportores que pertenecen al Instituto de Desarrollo del Estudiante Colportor (IDEC)*. (Tesis para optar el grado académico de licenciado en Psicología, Universidad Peruana Unión). Repositorio

[https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/1790/Daniel\\_Tesis\\_Licenciatura\\_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/1790/Daniel_Tesis_Licenciatura_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Pfaffman, T. (2017). *Assertiveness*. (1a. Ed.). Encyclopedia of Personality and Individual Differences. [https://www.researchgate.net/publication/313518353\\_Assertiveness](https://www.researchgate.net/publication/313518353_Assertiveness)

Probst, C. C. y Eimeren, T. V. (21 de Agosto del 2013). The Functional Anatomy of Impulse Control Disorders. *Curr Neurol Neurosci Reports*, 13(10), 386. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC3779310/>

Pulido M, Augusto J, López E. (2016). El Rol de la Inteligencia Emocional en los Estresores Ocupacionales y Bienestar Psicológico. *Inteligencia Emocional*, 25(3), 215-219. <http://scielo.isciii.es/pdf/index/v25n3/academia.pdf>

Rospigliosi, A. y Bourner, T. (Enero del 2014). The importance of scientific research on happiness and its relevance to Higher Education. *Higher Education Review*, 47, 35-55. [https://www.researchgate.net/publication/280712188\\_The\\_importance\\_of\\_scientific\\_research\\_on\\_happiness\\_and\\_its\\_relevance\\_to\\_Higher\\_Education](https://www.researchgate.net/publication/280712188_The_importance_of_scientific_research_on_happiness_and_its_relevance_to_Higher_Education)

Tello, J., Hernani, M. y Límaco, B. (2017) Capacidad transaccional: evidencias del sistema financiero Peruano. *RAE-Revista de Administración de Empresas FGV EAESP*, 57 (1), 37-38. <https://www.scielo.br/pdf/rae/v57n1/0034-7590-rae-57-01-0037.pdf>

Ugarriza, Nelly (11 de Noviembre del 2001). La evaluación de la inteligencia emocional a través del inventario de BarOn (I-CE) en una muestra de Lima Metropolitana. *Persona*, 1 (4), 129-160. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=1471/147118178005>

## Anexos

### DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DE LOS AUTORES

Nosotros, Cruzado Amaya, Jorge Luis y Córdova Murillo, Miguel Emanuel alumnos de la Facultad de Ciencias Empresariales y Escuela Profesional de Administración de Empresas de la Universidad César Vallejo sede Trujillo, declaramos bajo juramento que todos los datos e información que acompañan al Trabajo de Investigación - Titulada “**Inteligencia emocional y estrés laboral en los colaboradores de la financiera efectiva, de la ciudad de Trujillo del año 2020**”, son:

1. De nuestra autoría.
2. El presente Trabajo de Investigación / Tesis no ha sido plagiado ni total, ni parcialmente.
3. El Trabajo de Investigación / Tesis no ha sido publicado ni presentado anteriormente.
4. Los resultados presentados en el presente Trabajo de Investigación / Tesis son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumo (asumimos) la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Trujillo, 20 de noviembre 2020

**Cruzado Amaya Jorge**

Apellidos y nombres del  
autor DNI: 47315394



**Córdova Murillo Miguel  
Emanuel**

Apellidos y nombres del autor.

DNI: 70040832



Trujillo, 07 de junio de 2021

**CARTA No.236-2021-UCV-VA-FCE/D**

Señor:  
**DENIT PATRICIA RABANAL VARGAS**  
**JEFA DEL ÁREA COMERCIAL**  
**EMPRESA FINANCIERA EFECTIVA**  
Presente.-

Es grato dirigirme a usted para saludarlo a nombre de la Universidad César Vallejo, y a la vez manifestarle que, dentro de la programación silábica de las asignaturas de la Escuela Profesional de **ADMINISTRACIÓN**, se contempla la realización de visitas empresariales con fines de estudio.

En tal sentido, considerando la relevancia de su organización, solicito su colaboración, para que los estudiantes Cordova Murillo Miguel Emanuel y Cruzado Amaya Jorge Luis, puedan solicitar y obtener la información necesaria para poder desarrollar su trabajo de investigación y/o Informe de tesis sobre "Inteligencia emocional y estrés laboral en los colaboradores de la Financiera Efectiva en la ciudad de Trujillo en el año 2020".

Agradeciéndole anticipadamente por vuestro apoyo en favor de la formación profesional de los estudiantes, hago propicia la oportunidad para expresar las muestras de mi especial consideración.

Atentamente,



**DRA. JAELA PEÑA ROMERO**  
**DECANA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

FINANCIERA EFECTIVA S  
Denit Patricia Rabanal Vargas  
Jefa del Área Comercial

*Sí se autoriza  
la investigación.*

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

DENIT RABANAL VARGAS FUNCIONARIA COMERCIAL FINANCIERA EFECTIVA, QUE  
SUSCRIBE:

## AUTORIZA:

Al Sr. Córdova Murillo Miguel Emanuel, identificado con DNI 70040832 y al Sr. Cruzado Amaya Jorge Luis, identificado con DNI 47315394 estudiantes de la carrera de Administración de la Universidad Cesar Vallejo, se autoriza los permisos necesarios para que los estudiantes puedan acceder a los datos irremplazables para la construcción de su investigación, aplicaran una encuesta mediante test dirigida al personal administrativo de esta entidad edilicia, en el presente año, con fines estrictamente académicos y de investigación, para el Desarrollo de su Tesis sobre, "Inteligencia Emocional Y Estrés Laboral en los colaboradores de la Financiera Efectiva de la ciudad de Trujillo del año 2020".

Se expide la presenta Autorización, para se les brinde las facilidades.

FINANCIERA EFECTIVA S  
Denit Rabanal Varg  
Funcionaria Comercial

Trujillo, 01 de Julio de 2021

---

## Variable Inteligencia Emocional

*Cuadro Operacionalidad de la Variable Inteligencia Emocional*

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
Inteligencia Emocional	BarOn (2010) define a la inteligencia emocional como una parte de la inteligencia social que poseen las personas, es decir es la forma de comprender los sentimientos propios y conocer e interpretar los sentimientos de los demás para guiar sus comportamientos y sus actos; por último es el conjunto de capacidades que permite al individuo resolver problemas que se les presenta en su vida diaria.	La variable Inteligencia Emocional será medida mediante una encuesta aplicada a los colaboradores de la Financiera Efectiva de la Ciudad de Trujillo.	Componente Intrapersonal	<u>Comprensión de sí mismo</u> <u>Asertividad</u> <u>Auto concepto</u> <u>Autorrealización</u> <u>Independencia</u> <u>Empatía</u>	Ordinal
			Componente Interpersonal	<u>Relaciones interpersonales</u> <u>Responsabilidad Social</u>	
			Componente de adaptabilidad	<u>Prueba de la realidad</u> <u>Resolución problemas</u> <u>Flexibilidad</u>	
			Manejo del estrés	<u>Tolerancia al estrés</u> <u>Control de impulsos</u>	
			Estado de ánimo en general	<u>Felicidad</u> <u>Optimismo</u>	

## Variable Estrés Laboral

<p>Huamán y Tanco (2018) define a la variable Estrés Laboral al abarrotamiento mental o físico del colaborador que influyen en el bienestar, causando limitación en sus capacidades y desconcentración para el desarrollo de la actividad. Las dimensiones consideradas para medir el Estrés Laboral son: Muerte y sufrimiento, carga de trabajo, incertidumbre a la toma de decisiones, problemas con la jerarquía, preparación insuficiente, Falta de apoyo, Pasar temporalmente a otro servicio con falta de personal.</p>	<p>La variable estrés laboral será medida mediante una encuesta aplicada a los colaboradores de la Financiera Efectiva de la Ciudad de Trujillo.</p>	Muerte y sufrimiento	Duelo y dolor	Ordinal
		Carga de trabajo	Sobre carga	
		Incertidumbre a la toma de decisiones	Miedo	
		Problemas con la jerarquía	Caracteres	
		Preparación insuficiente	Desinformación	
		Falta de apoyo	Apatía	
		Pasar temporalmente a otro servicio con falta de personal	Incomodidad	

*Nota:* La variable Inteligencia Emocional y sus dimensiones está basada según BarOn (2010). La variable Estrés Laboral y sus dimensiones están basadas según Tofl y Anderson (1981, citado por Gutiérrez y Herrera, 2017)

## Instrumentos de Recolección de Datos

### Inventario de inteligencia emocional (BarOn)

#### Introducción

---

Este cuestionario contiene una serie de frases cortas que permiten hacer una descripción de ti mismo(a). Para ello, debes indicar en qué medida cada una de las oraciones que aparecen a continuación es verdadera, de acuerdo a como te sientes, piensas o actúas la mayoría de las veces.

- |                                |                                               |
|--------------------------------|-----------------------------------------------|
| 1. Rara vez o nunca es mi caso | 4. Muchas veces es mi caso                    |
| 2. Pocas veces es mi caso      | 5. Con mucha frecuencia o siempre es mi caso. |
| 3. A veces es mi caso          |                                               |

---

#### Instrucciones

Lee cada una de las frases y selecciona UNA de las cinco alternativas, la que sea más apropiada para ti, seleccionando el número (del 1 al 5) que corresponde a la respuesta que escogiste según sea tu caso. Marca con un aspa el número.

Si alguna de las frases no tiene que ver contigo, igualmente responde teniendo en cuenta cómo te sentirías, pensarías o actuarías si estuvieras en esa situación. Notarás que algunas frases no te proporcionan toda la información necesaria; aunque no estés seguro(a) selecciona la respuesta más adecuada para ti. No hay respuestas “correctas” o “incorrectas”, ni respuestas “buenas” o “malas”. Responde honesta y sinceramente de acuerdo a cómo eres, NO como te gustaría ser, no como te gustaría que otros te vieran. NO hay límite de tiempo, pero, por favor, trabaja con rapidez y asegúrate de responder a TODAS las oraciones.

- |                                                                               |                                                              |
|-------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|
| 1. Para superar las dificultades que se me presentan actúo paso a paso.       | 4. Sé cómo enfrentar los problemas más desagradables.        |
| 2. Es duro para mí disfrutar de la vida.                                      | 5. Me agradan las personas que conozco.                      |
| 3. Prefiero un trabajo en el que se me diga casi todo lo que tengo que hacer. | 6. Trato de valorar y darle el mejor sentido a mi vida.      |
|                                                                               | 7. Me resulta relativamente fácil expresar mis sentimientos. |

8. Trato de ser realista, no me gusta fantasear ni soñar despierto(a).
9. Reconozco con facilidad mis emociones.
10. Soy incapaz de demostrar afecto.
11. Me siento seguro(a) de mí mismo(a) en la mayoría de situaciones.
12. Tengo la sensación de que algo no está bien en mi cabeza.
13. Tengo problemas para controlarme cuando me enojo.
14. Me resulta difícil comenzar cosas nuevas.
15. Cuando enfrento una situación difícil me gusta reunir toda la información que pueda sobre ella.
16. Me gusta ayudar a la gente.
17. Me es difícil sonreír.
18. Soy incapaz de comprender cómo se sienten los demás.
19. Cuando trabajo con otros tiendo a confiar más en sus ideas que en las mías.
20. Creo que puedo controlarme en situaciones muy difíciles.
21. Realmente no sé para que soy bueno(a).
22. No soy capaz de expresar mis ideas.
23. Me es difícil compartir mis sentimientos más íntimos con los demás.
24. No tengo confianza en mí mismo(a).
25. Creo que he perdido la cabeza.
26. Soy optimista en la mayoría de las cosas que hago.
27. Cuando comienzo a hablar me resulta difícil detenerme.
28. En general, me resulta difícil adaptarme.
29. Me gusta tener una visión general de un problema antes de intentar solucionarlo.
30. No me molesta aprovecharme de los demás, especialmente si se lo merecen.
31. Soy una persona bastante alegre y optimista.
32. Prefiero que otros tomen decisiones por mí.
33. Puedo manejar situaciones de estrés, sin ponerme demasiado nervioso.
34. Pienso bien de las personas.
35. Me es difícil entender cómo me siento.
36. He logrado muy poco en los últimos años.
37. Cuando estoy enojado(a) con alguien se lo puedo decir.
38. He tenido experiencias extrañas que no puedo explicar.
39. Me resulta fácil hacer amigos (as).
40. Me tengo mucho respeto.
41. Hago cosas muy raras.
42. Soy impulsivo(a), y eso me trae

- problemas.
43. Me resulta difícil cambiar de opinión.
44. Soy bueno para comprender los sentimientos de las personas.
45. Lo primero que hago cuando tengo un problema es detenerme a pensar.
46. A la gente le resulta difícil confiar en mí.
47. Estoy contento(a) con mi vida.
48. Me resulta difícil tomar decisiones por mí mismo(a).
49. No puedo soportar el estrés.
50. En mi vida no hago nada malo.
51. No disfruto lo que hago.
52. Me resulta difícil expresar mis sentimientos más íntimos.
53. La gente no comprende mi manera de pensar.
54. Generalmente espero lo mejor.
55. Mis amigos me confían sus intimidades.
56. No me siento bien conmigo mismo(a).
57. Percibo cosas extrañas que los demás no ven.
58. La gente me dice que baje el tono de voz cuando discuto.
59. Me resulta fácil adaptarme a situaciones nuevas.
60. Cuando intento resolver un problema analizo todas las posibles soluciones y luego escojo la que considero mejor.
61. Me detendría y ayudaría a un niño que llora por encontrar a sus padres, aun cuando tuviese algo que hacer en ese momento.
62. Soy una persona divertida.
63. Soy consciente de cómo me siento.
64. Siento que me resulta difícil controlar mi ansiedad.
65. Nada me perturba.
66. No me entusiasman mucho mis intereses.
67. Cuando estoy en desacuerdo con alguien soy capaz de decírselo.
68. Tengo tendencia a fantasear y a perder contacto con lo que ocurre a mí alrededor.
69. Me es difícil llevarme con los demás.
70. Me resulta difícil aceptarme tal como soy.
71. Me siento como si estuviera separado(a) de mi cuerpo.
72. Me importa lo que puede sucederle a los demás.
73. Soy impaciente.
74. Puedo cambiar mis viejas costumbres.
75. Me resulta difícil escoger la mejor solución cuando tengo que resolver un problema.
76. Si pudiera violar la ley sin pagar las consecuencias, lo haría en determinadas situaciones.

77. Me deprimó.
78. Sé cómo mantener la calma en situaciones difíciles.
79. Nunca he mentado.
80. En general me siento motivado(a) para continuar adelante, incluso cuando las cosas se ponen difíciles.
81. Trato de continuar y desarrollar aquellas cosas que me divierten.
82. Me resulta difícil decir "no" aunque tenga el deseo de hacerlo.
83. Me dejo llevar por mi imaginación y mis fantasías.
84. Mis relaciones más cercanas significan mucho, tanto para mí como para mis amigos.
85. Me siento feliz con el tipo de persona que soy
86. Tengo reacciones fuertes, intensas, que son difíciles de controlar.
87. En general, me resulta difícil realizar cambios en mi vida cotidiana.
88. Soy consciente de lo que me está pasando, aun cuando estoy alterado(a).
89. Para poder resolver una situación que se presenta, analizo todas las posibilidades existentes.
90. Soy capaz de respetar a los demás.
91. No estoy muy contento(a) con mi vida.
92. Prefiero seguir a otros a ser líder.
93. Me resulta difícil enfrentar las cosas desagradables de la vida.
94. Nunca he violado la ley.
95. Disfruto de las cosas que me interesan.
96. Me resulta relativamente fácil decirle a la gente lo que pienso.
97. Tiendo a exagerar.
98. Soy sensible ante los sentimientos de las otras personas.
99. Mantengo buenas relaciones con los demás.
100. Estoy contento(a) con mi cuerpo
101. Soy una persona muy extraña.
102. Soy impulsivo(a).
103. Me resulta difícil cambiar mis costumbres.
104. Considero que es muy importante ser un(a) ciudadano(a) que respeta la ley.
105. Disfruto las vacaciones y los fines de semana.
106. En general tengo una actitud positiva para todo, aun cuando surgen problemas.
107. Tengo tendencia a depender de otros.
108. Creo en mi capacidad para manejar los problemas más

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

## EVALUACIÓN DE ESTRÉS LABORAL

### **Introducción**

Este cuestionario consta de 17 preguntas que permitirán hacer una descripción y medir el estrés laboral causado por la pandemia Covid 19. Para ello, debes indicar en qué medida cada una de las preguntas que aparecen a continuación te ocurrieron en tu vida laboral. Hay 4 respuestas por cada pregunta:

1. Nunca    2. Alguna vez    3. Frecuentemente    4. Muy frecuentemente

### **Instrucciones**

Lee cada una de las preguntas y selecciona UNA de las cuatro alternativas, la que sea más apropiada para ti según sea tu caso. Marca con un aspa la alternativa. Si alguna de las preguntas no tiene que ver contigo, igualmente responde teniendo en cuenta cómo te sentirías en esa situación. No hay respuestas “correctas” o “incorrectas”, ni respuestas “buenas” o “malas”.

Responde honesta y sinceramente de acuerdo a cómo te sientes o sentiste. NO hay límite de tiempo y asegúrate de responder a TODAS las preguntas.

	<b>Nunca</b>	<b>Alguna vez</b>	<b>Frecuentemente</b>	<b>Muy frecuentemente</b>
1. ¿Has escuchado a tus compañeros de trabajo, sobre la muerte de algún familiar víctima de la Covid 19?				
2. ¿Llegaste a sentir que esta enfermedad podría ocasionar alguna muerte en tu centro de trabajo?				
3. ¿Has sentido que podías contraer esta enfermedad en el trabajo?				

4. ¿Hablaste con algún compañero que este superando el duelo de algún familiar?				
5. ¿Sentiste tensión por la decisión que podía tomar la empresa en referencia a la continuidad laboral?				
6. ¿Sentiste miedo al pensar que la empresa no implementaría correctamente el protocolo de seguridad?				
7. ¿Te cuestionaste sobre el nuevo funcionamiento laboral, en tu área de trabajo?				
8. ¿Has sentido que tus expectativas de crecer en la empresa están limitadas?				
9. ¿Sentiste que tu supervisor o tu jefe inmediato no están presente cuando se incumplen los protocolos de seguridad?				
10. ¿Has sentido algún cambio en el trato de tu jefe o supervisor?				
11. ¿Sentiste que no te capacitaron para afrontar la nueva forma de atención?				
12. ¿Llegaste a sentirte incapaz de desarrollar tus actividades con eficiencia por temor a contagiarte?				
13. ¿Llegaste a sentirte desprotegido por la empresa?				
14. ¿Llegaste a sentir que tu jefe no te respaldo en la resolución de conflictos en temas laborales?				
15. ¿Llegaste a sentir que en tu equipo de trabajo no hay el apoyo suficiente para el cumplimiento de las metas?				
16. ¿Sientes que hay mucha rotación de áreas para cumplir ausencias dentro de la empresa?				
17. ¿Te sientes incómodo con los nuevos mecanismos y asignación de nuevas tareas dentro la empresa?				

**CONSTANCIA DE VALIDACIÓN**

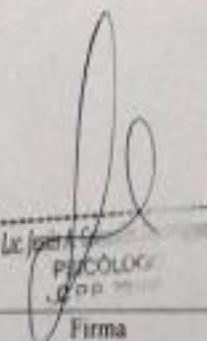
Yo, Jesús Adolfo González Domínguez, titular del  
DNI N° 47750471, de profesión  
Psicólogo, ejerciendo actualmente  
como licenciado en psicología en la Institución  
Cultura, Instituto de Psicología y Responsabilidad social.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del Instrumento (cuestionario), a los efectos de su aplicación al personal que labora en

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones:

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de ítems				✓
Amplitud de contenido				✓
Redacción de los ítems			✓	
Claridad y precisión			✓	
Pertinencia				✓

En Trujillo, a los 13 días del mes de Noviembre del  
2020

  
Firma

## JUICIO DE EXPERTO SOBRE LA PERTINENCIA DEL INSTRUMENTO

### INSTRUCCIONES:

Coloque en cada casilla la letra correspondiente al aspecto cualitativo que le parece que cumple cada ítem y alternativa de respuesta, según los criterios que a continuación se detallan

E= Excelente / B= Bueno / M= Mejorar / X= Eliminar / C= Cambiar

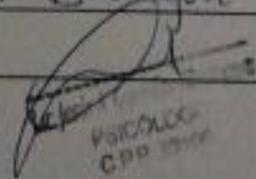
Las categorías a evaluar son: Redacción, contenido, congruencia y pertinencia. En la casilla de observaciones puede sugerir el cambio o correspondencia.

PREGUNTAS		ALTERNATIVAS				OBSERVACIONES
N°	Item	Nunca	Algun a vez	Frecuent emente	Muy frecuent emente	
1	M					Se refiere al deber ser independiente "otro"
2	E					
3	E					
4	E					
5	E					
6	E					
7	E					
8	C					uso de "sientes" en presente, en lugar de su forma en pasado
9	E					
10	E					
11	C					uso de "sientes" en presente, en lugar de su uso en pasado
12	E					
13	E					
14	E					
15	E					
16	E					
17	E					

Evaluado por:

Nombre y Apellido: Jesús González Domínguez

D.N.I.: 43950971

Firma: 

PSICÓLOGO  
C.O.P. 1998

### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, TIARY YANINA VASQUEZ RUIZ, titular del  
DNI. N° 70848976, de profesión  
PSICOLOGÍA, ejerciendo  
actualmente como PSICÓLOGA, en  
la Institución INDEPENDIENTE.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del Instrumento (cuestionario), a los efectos de su aplicación al personal que labora en LA FINANCIERA EFECTIVA S.A.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems			x	
Amplitud de contenido			x	
Redacción de los Ítems		x		
Claridad y precisión			x	
Pertinencia			x	

En Trujillo, a los 11 días del mes de Noviembre de 2020



Firma

## JUICIO DE EXPERTO SOBRE LA PERTINENCIA DEL INSTRUMENTO

### INSTRUCCIONES:

Coloque en cada casilla la letra correspondiente al aspecto cualitativo que le parece que cumple cada ítem y alternativa de respuesta, según los criterios que a continuación se detallan.

**E= Excelente / B= Bueno / M= Mejorar / X= Eliminar / C= Cambiar**

Las categorías a evaluar son: Redacción, contenido, congruencia y pertinencia. En la casilla de observaciones puede sugerir el cambio o correspondencia.

Nº	Ítem	ALTERNATIVAS				OBSERVACIONES
		Nunca	Algun a vez	frecuente	Muy frecuente	
1	¿Escuchaste a algún compañero mencionar acerca de la muerte de algún familiar por el Covid 19?					
2	¿Llegaste a sentir que esta enfermedad podría ocasionar alguna muerte en tu centro de trabajo?					
3	¿Llegaste a sentir que podías contraer esta enfermedad en el trabajo?					
4	¿Hablaste con algún compañero que este superando el duelo de algún familiar?					
5	¿Sentiste tensión por la decisión que podía tomar la empresa en referencia a la continuidad laboral?					
6	¿Sentiste miedo al pensar que la empresa no implementaría correctamente el protocolo de seguridad?					
7	¿Presentaste dudas del nuevo funcionamiento laboral en tu área de trabajo?					
8	¿Sentiste que tus expectativas de crecer en la empresa están limitadas?					
9	Sentiste que tu supervisor o tu jefe inmediato no está presente cuando se incumplen los protocolos de seguridad?					
10	Sentiste algún cambio en el trato de tu jefe o Supervisor?					
11	¿Sentiste que no te capacitaron para afrontar la nueva forma de atención?					
12	¿Llegaste a sentirte incapaz de desarrollar tus actividades con eficiencia por temor a contagiarte?					
13	¿Llegaste a sentirte desprotegido por la empresa?					
14	¿Llegaste a sentir que tu jefe no te respaldó en la resolución de conflictos en temas laborales?					
15	¿Llegaste a sentir que en tu equipo de trabajo no hay el apoyo suficiente para el cumplimiento de las metas?					
16	¿Sientes que hay mucha rotación de personal para cumplir ausencias dentro de la empresa?					
17	¿Te sientes incómodo con los nuevos mecanismos y asignación de nuevas tareas dentro la empresa?					

Evaluado por: **Nombre y Apellido:** TIARY YANINA VASQUEZ RUIZ

D.N.I.: 70848976

Firma: 

Nombre y Apellido: Zavaleta Chávez Miriam Zobeida

D.N.I.: 18115609

Firma:



### CONSTANCIA DE VALIDACION

Yo, Zavaleta Chávez Miriam Zobeida, titular del DNI. N° 18115609, de profesión Licenciada en Administración, ejerciendo actualmente como Docente, en la Institución Universidad César Vallejo.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del Instrumento (cuestionario), a los efectos de su aplicación al personal que labora en La Financiera efectiva

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Items			X	
Amplitud de contenido			X	
Redacción de los Items			X	
Claridad y precisión			X	
Pertinencia			X	

En Trujillo, a los 12 días del mes de noviembre del 2020





**JUICIO DE EXPERTO SOBRE LA PERTINENCIA DEL INSTRUMENTO**  
**INSTRUCCIONES:**

Coloque en cada casilla la letra correspondiente al aspecto cualitativo que le parece que cumple cada ítem y alternativa de respuesta, según los criterios que a continuación se detallan.

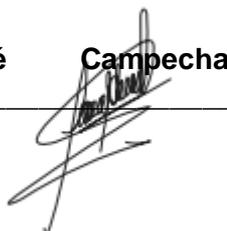
**E= Excelente / B= Bueno / M= Mejorar / X= Eliminar / C= Cambiar**

Las categorías a evaluar son: Redacción, contenido, congruencia y pertinencia. En la casilla de observaciones puede sugerir el cambio o correspondencia.

Nº	Ítem	ALTERNATIVAS				OBSERVACIONES
		Nunca	Algun a vez	frecuente	Muy frecuentemente	
1	¿Escuchaste a algún compañero mencionar acerca de la muerte de algún familiar por el Covid 19?					
2	¿Llegaste a sentir que esta enfermedad podría ocasionar alguna muerte en tu centro de trabajo?					
3	¿Llegaste a sentir que podías contraer esta enfermedad en el trabajo?					
4	¿Hablaste con algún compañero que este superando el duelo de algún familiar?					
5	¿Sentiste tención por la decisión que podía tomar la empresa en referencia a la continuidad laboral?					
6	¿Sentiste miedo al pensar que la empresa no implementaría correctamente el protocolo de seguridad?					
7	¿Presentaste dudas del nuevo funcionamiento laboral en tu área de trabajo?					
8	¿Sentiste que tus expectativas de crecer en la empresa están limitadas?					
9	Sentiste que tu supervisor o tu jefe inmediato no está presente cuando se incumplen los protocolos de seguridad?					
10	Sentiste algún cambio en el trato de tu jefe o Supervisor?					
11	¿Sentiste que no te capacitaron para afrontar la nueva forma de atención?					
12	¿Llegaste a sentirte incapaz de desarrollar tus actividades con eficiencia por temor a contagiarte?					
13	¿Llegaste a sentirte desprotegido por la empresa?					
14	¿Llegaste a sentir que tu jefe no te respaldo en la resolución de conflictos en temas laborales?					
15	¿Llegaste a sentir que en tu equipo de trabajo no hay el apoyo suficiente para el cumplimiento de las metas?					
16	¿Sientes que hay mucha rotación de personal para cumplir ausencias dentro de la empresa?					
17	¿Te sientes incómodo con los nuevos mecanismos y asignación de nuevas tareas dentro la empresa?					

**Evaluado por:**

**Nombre y Apellido:** Eduardo José Campechano Escalon  
**D.N.I.:** 001572374 **Firma:** \_\_\_\_\_



## CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo **Eduardo José Campechano Escalona**, titular del DNI. N° **001572374**, de profesión Profesor, ejerciendo actualmente como Catedrático de Metodología de la Investigación, en la Institución Universidad César Vallejo\_\_\_\_\_

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del Instrumento (cuestionario), a los efectos de su aplicación al personal que labora en \_  
Financiera Efectiva, de la ciudad de Trujillo.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENT E	ACEPTABL E	BUENO	EXCELENT E
Congruencia de ítems			X	
Amplitud de contenido			X	
Redacción de los ítems			X	
Claridad y precisión			X	
Pertinencia			X	

En Trujillo, a los 14 días del mes de noviembre de 2020



\*

## LA EVALUACIÓN DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL A TRAVÉS DEL INVENTARIO DE BarOn (I-CE) EN UNA MUESTRA DE LIMA METROPOLITANA

### I. DESCRIPCIÓN GENERAL

#### 1.1 Ficha Técnica

Nombre Original	: EQ-I BarOn Emotional Quotient Inventory
Autor	: Reuven Bar-On
Procedencia	: Toronto-Canadá
Adaptación Peruana	: Nelly Ugarriza Chávez
Administración	: Individual o Colectiva. Tipo Cuadernillo.
Duración	: Sin límite de tiempo. Aproximadamente de 30 a 40 minutos.
Aplicación	: Sujetos de 16 años y más. Nivel lector de 6° grado de primaria.
Puntuación	: Calificación manual o computarizada
Significación	: Estructura Factorial: 1 CE-T - 5 Factores componentes 15 subcomponentes
Tipificación	: Baremos Peruanos (Ver Apéndice)
Usos	: Educativo, clínico, jurídico, médico, laboral y en la investigación. Son potenciales usuarios aquellos profesionales que se desempeñan como consultores de desarrollo organizacional, psicólogos, psiquiatras, médicos, trabajadores sociales, consejeros y orientadores vocacionales.
Materiales	: Cuestionario que contiene los ítems del I-CE, Hoja de respuestas, Plantilla de Corrección, Hoja de Resultados y de Perfiles (A, B).

A partir de los años noventa ha habido diversos intentos para incorporar la inteligencia emocional dentro del amplio marco brindado por las teorías de las habilidades cognitivas humanas (ver Goleman, 1996; Mayer, Caruso & Salovey, 1997; Mayer & Geher, 1996; Mayer & Salovey, 1993; Salovey & Mayer, 1994). El término de "Inteligencia Emocional" fue acuñado por Salovey y Mayer en 1990 y definida por estos autores como un tipo de inteligencia social, que engloba la habilidad para dirigir y controlar nuestras propias emociones y las de los demás, así como de discriminar entre ellas y utilizar la información que nos proporciona para guiar nuestro pensamiento y acciones, de tal forma que resulten beneficiosas para sí mismo y la cultura a la que pertenece. Para Mayer y Salovey (1993) la inteligencia emocional incluye la evaluación verbal y no verbal, la expresión emocional, la regulación de la emoción en uno mismo y en los otros y la utilización del contenido emocional en la solución de problemas.

Esta definición amplía la comprensión del constructo de inteligencia emocional y sugiere que ésta encierra un conjunto de destreza o habilidades. Además, Salovey y Mayer (1990) proponen que la inteligencia emocional está integrada por un número de componentes que se presume conforman su estructura conceptual y que involucra los siguientes aspectos:

- *La evaluación y expresión de la emoción del yo*, referido a la identificación y comprensión de las emociones en uno mismo, es decir la persona se percata tanto de su estado de ánimo como de sus pensamientos lo que le da un mayor control sobre su vida.
- *La evaluación y reconocimiento de las emociones en los demás*, implica la habilidad para identificar exactamente las emociones de los demás, lo que parece estar relacionada con la empatía. Aunque

la empatía es vista como una habilidad dentro del marco de la inteligencia emocional, la mayor parte de estudios señala que ésta ha sido tratada como una característica de la personalidad. Lo que sugiere que la evaluación de nuestros propios sentimientos y la apreciación de los sentimientos de los demás puede ser inseparable. La empatía, entonces, puede encerrar tanto nuestra habilidad para identificar los sentimientos de los demás, así como el acceso general a nuestros propios sentimientos.

- *La regulación de las emociones de sí mismo y la de los demás*, referida a la dirección de las emociones en uno mismo, a la meta-experiencia del estado de ánimo, evaluando y actuando para cambiar nuestros estados de ánimo desagradables mientras mantenemos los agradables. La regulación de la emoción también incluye la habilidad para alterar las reacciones afectivas de los demás como por ejemplo, la habilidad para calmar las emociones distresantes de las otras personas.
- *El uso de la emoción para facilitar el rendimiento*, que consiste en dirigir las emociones al servicio de un objetivo, siendo esencial para la atención selectiva, la automotivación y otros.

Para Goleman (1995), la "inteligencia emocional" es un concepto amplio que incluye la habilidad para motivarse y persistir frente a las frustraciones, controlar impulsos y postergar gratificaciones, regular los estados de humor, evitar que las desgracias obstaculicen la habilidad de pensar, desarrollar empatía y optimismo. La inteligencia emocional es una de las habilidades para la vida, que debería enseñarse en el sistema educativo.

La línea de investigación específica de Bar-On, en cierta medida es una continuación y expansión del trabajo de Wechsler (1940, 1973), Doll (1935-1953), Gardner (1983), Mayer & Salovey (1988), Salovey, Hsee & Mayer (1993) y Mayer & Salovey (1997). Pero su propuesta se ha desarrollado independientemente de las propuestas teóricas de dichos investigadores. Sin embargo, su contribución en este campo es haber definido los constructos y los componentes conceptuales.

Bar-On utiliza el término "inteligencia emocional y social" para denominar un tipo específico de inteligencia que difiere de la inteligencia cognitiva. El autor opina, que los componentes factoriales de la inteligencia no cognitiva se asemejan a los factores de la personalidad, pero a diferencia de ellos la inteligencia emocional y social puede modificarse a través de la vida.

Desde sus inicios, el enfoque de Bar-On fue multifactorial con la finalidad de ampliar las habilidades involucradas en la inteligencia no-cognitiva. El autor estudió su propuesta de 11 a 15 factores componentes de la inteligencia no-cognitiva durante dos décadas. El modelo de inteligencia social y emocional que propone se relaciona con el potencial para el rendimiento, antes que con el rendimiento en sí mismo, se fundamenta en la orientación con base al proceso, antes que en la orientación con base a logros.

## 1.2 El concepto de inteligencia emocional

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

Sobre la base de este concepto, Bar-On construye el inventario de Cociente Emocional (I-CE), siendo necesario presentar el marco de trabajo conceptual del mismo.

## 1.3 El Modelo del Inventario de Bar-On (I-CE)

La estructura del modelo de Bar-On (1997) de inteligencia no cognitiva puede ser vista desde dos perspectivas diferentes, una sistémica y otra topográfica.

La visión sistémica, es la que ha sido descrita considerando los cinco componentes mayores de la inteligencia emocional y sus respectivos subcomponentes que se relacionan lógicamente y estadísticamente.

### 3. PROPIEDADES PSICOMÉTRICAS DEL INVENTARIO DEL COCIENTE EMOCIONAL

Diversos estudios de confiabilidad y validez sobre el I-CE, han sido llevados a cabo a través de los años en el extranjero. (Bar-On, 1997 a). Los resultados confirman que el I-CE es una medición confiable y válida de la Inteligencia Emocional.

#### 3.1 Confiabilidad

La confiabilidad indica en qué medida las diferencias individuales de los puntajes en un test pueden ser atribuidos a las diferencias "verdaderas" de las características consideradas.

Los estudios de confiabilidad ejecutados sobre el I-CE en el extranjero se han centrado en la consistencia interna y la confiabilidad re-test. Los coeficientes alfa promedio de Cronbach son altos para casi todas los subcomponentes, el más bajo .69 fue para Responsabilidad Social y el más alto, .86 para Comprensión de sí mismo.

Para la muestra peruana los coeficientes alfa de Cronbach se observan en la tabla 11, pudiéndose apreciar que la consistencia interna para el inventario total es muy alto .93, para los componentes del I-CE, oscila entre .77 y .91. Los más bajos coeficientes son para los subcomponentes de Flexibilidad .48, Independencia y Solución de Problemas .60. Los trece factores restantes arrojan valores por encima de .70.

Con relación a la confiabilidad retest, Bar-On (1997a) refiere a que la estabilidad del I-CE a través del tiempo revela un coeficiente de estabilidad promedio de .85 después de un mes y de .75 después de 4

meses. Estos valores significan que hay una buena consistencia en los hallazgos, de una administración a la siguiente, pero el grado de correlación no es muy alto como para sugerir que la inteligencia emocional social sea permanente (estable). En una muestra de Sudáfrica, los coeficientes de confiabilidad retest con un intervalo de cuatro meses, oscilaron entre .55 y .82. En el Perú no se determinó la confiabilidad retest.

### 3.2 Validez

Los diversos estudios de validez del I-CE básicamente están destinados a demostrar cuán exitoso y eficiente es este instrumento, en la evaluación de los que se propone (por ejemplo, inteligencia no cognitiva y sus componentes).

Nueve tipos de estudio de validación: validez de contenido, aparente, factorial, de constructo, convergente, divergente, de grupo-criterio, discriminante y validez predictiva ha sido conducida en seis países en los últimos 17 años.

La *validez de contenido* y *validez aparente*, no son pruebas de validación en sentido estricto, sino una indicación de cuán bien los ítems cubren el dominio de cada una de las escalas (validez de contenido), y cuán fácilmente ella es comprendida por el probando (validez aparente). Con respecto a este tipo de validación el I-CE ha sido validado de una manera sistemática mediante la elaboración y selección de los ítems que expresaban la esencia de cada factor basándonos en las definiciones. Más aún a los probandos se les preguntó que den sugerencias con respecto a las palabras contenidas en los ítems, de tal modo que fuesen comprendidos fácilmente. La efectividad de este tipo de validación fue luego examinada por medio de un análisis de ítems, que es sensible a "item wording" (Jackson, 1971). El número de análisis de ítems que se llevaron a cabo fue numeroso para eliminar aquellos que estaban pobremente relacionados con la validez de contenido y pobremente comprendidos por los probandos. Mas aún la retroalimentación directa con respecto a la validez aparente fue brindada por 39 sujetos que fueron entrevistados en las primeras etapas del desarrollo del I-CE realizado por Bai-On.

Tabla 11  
Coeficientes alfa de Cronbach para los componentes y subcomponentes del I-CE. <sup>1</sup>

I-CE	Alfa de Cronbach
CE - Total	0.93
<b>Componentes:</b>	
Intrapersonal	0.91
Interpersonal	0.86
Aceptabilidad	0.77
Manejo del Estrés	0.86
Estado de Ánimo General	0.86
<b>Subcomponentes:</b>	
Comprensión de Sí Mismo	0.73
Asertividad	0.68
Autoconcepto	0.85
Autorrealización	0.76
Independencia	0.57
Empatía	0.70
Relaciones Interpersonales	0.76
Responsabilidad Social	0.72
Solución de Problemas	0.60
Prueba de la Realidad	0.72
Flexibilidad	0.48
Tolerancia al Estrés	0.78
Control de Impulsos	0.85
Felicidad	0.78
Optimismo	0.79

<sup>1</sup> ponderada basándose en la distribución de edades en ENAHO (INEI 99)

Un procedimiento de análisis similar se llevó a cabo en el presente estudio con alumnos de psicología, maestría y con estudiantes del último año de secundaria, modificándose algunos reactivos de la versión en español desarrollada en Argentina, con la finalidad de adaptarla a nuestra realidad. Además, tres psicólogos participaron como jueces en el análisis de contenido de los diferentes ítems de la escala y en la evaluación de si éstos realmente representaban las definiciones operacionales de los constructos propuestos por el autor del inventario.

La validez convergente del inventario fue examinada por Bar-On para evaluar si este instrumento se correlaciona con mediciones externas que se piensa que cubren los mismos constructos o similares. Esta validación fue examinada en diversos estudios, que incluían autoevaluaciones de los empleados y registros del observador como también medidas de aculturación, estilos atribucionales, afrontamiento del estrés ocupacional y rendimiento y satisfacción en el trabajo. Los resultados demuestran una fuerte relación entre los puntajes del I-CE y el rendimiento laboral basándose en una escala de autocalificación que cubre el sentido de competencia del trabajador en un número de dimensiones. Los hallazgos también indican una adecuada validez convergente.

La validez divergente, es un método que se utiliza para determinar si las dimensiones evaluadas por una prueba se diferencian de otros constructos con los que teóricamente deberían discriminar. Así se demostró que la inteligencia no cognitiva evaluada por el CE no es otra forma de inteligencia cognitiva (como la evalúa el CI). En verdad el CE total de la escala demuestra una muy baja correlación con el CI ( $r = .12$ ) en la muestra norteamericana de 40 sujetos que completaron el I-CE y el WAIS (WAIS: Wechsler, 1958). Algunos psicólogos han sugerido que el CE de la escala de solución de problemas del inventario podría estar midiendo capacidades cognitivas más que habilidades no cognitivas, pero en realidad la correlación de esta subescala con el WAIS es también muy baja .11 (Pallaza & Bar-On, 1995).

La validez de contrastación con grupo criterio, fue utilizada para examinar si el I-CE de Bar-On diferenciaba entre grupos experimentales especiales que procedían de distintos ambientes. Por ejemplo The Young Presidents Organization (YPO) es un grupo de personas que han ocupado altas posiciones de liderazgo en grandes compañías y cuyas edades estaban alrededor de 39 años. Sus puntuaciones proclividad y medio fueron altas en la mayoría de las 15 subescalas especialmente en Independencia, Asertividad y Tolerancia al Estrés. El único puntaje que fue relativamente bajo fue el de Control de Impulsos.

Se recolectaron también datos mediante el I-CE de otro grupo de personas desempleadas cuyas edades se distribuían entre los 16 y 50 años (Bar-On, 1997). Los puntajes más bajos se presentaron en Asertividad, Prueba de la realidad y Felicidad. También estuvieron bajo el promedio, en Autorrealización e Independencia en los componentes Intrapersonal y adaptabilidad y en el CE total. Estos resultados pueden explicar su falta de éxito en tratar de conseguir y mantener un trabajo. Los hallazgos obtenidos después de comparar estos grupos extremos apoyan la efectividad del I-CE para diferenciar entre personas que tienen éxito en el trabajo de aquellas que no lo tienen.

La validez de constructo fue objeto de un amplio análisis para examinar con qué exactitud el I-CE apreciaba lo que estaba diseñado a evaluar. Los estudios de validez de constructo fueron ejecutados correlacionando los puntajes de las subcomponentes con diversos puntajes de escala de otras mediciones, tomadas como criterio externo. Como por ejemplo: el cuestionario de los 16 Factores de Personalidad (16PF; Cattell, Eber & Tatsouka, 1970), el Inventario Multifásico de la Personalidad -2 (MMPI-2; Butcher, Dahlstrom, Graham, Tellegen, & Kaemmer, 1989) y la Escala de la Personalidad de Eysenck (EPQ; Eysenck H. J., & Eysenck, S.B.G., 1975), entre otros.

En general, los hallazgos de las diferentes fuentes de validación, reflejan la consistencia de las conceptualizaciones del autor de inteligencia social y emocional y sus definiciones de los subcomponentes del I-CE. Las correlaciones son moderadas y van desde coeficientes de correlación aproximadamente de .30 a coeficientes de .70. Los resultados sugieren que los subcomponentes del I-CE, se traslapan de modo variable con otras pruebas, pero aún así denotan una clara distinción.

El análisis factorial fue aplicado a los datos para examinar la estructura de los subcomponentes del I-CE (estructura factorial) y justificar empíricamente la propuesta teórica. Es una manera estadística de

los reúnen lógicamente los principales factores que se piensa están relacionados con las estructuras emocionales y sociales (por ejemplo ver si los componentes factoriales de la estructura de la inteligencia no cognitiva se relaciona estadísticamente).

Se aplicó un análisis factorial a los ítems para lograr una mayor comprensión del I-CE y del concepto sobre el cual se basaba el inventario (inteligencia no cognitiva). Se llevaron a cabo diversos procedimientos de análisis de factores, tanto exploratorios como confirmatorios para dar mayor solidez al proceso de desarrollo del inventario y para examinar la composición teórica de las diversas escalas y por lo tanto la validez de constructo del I-CE.

El análisis factorial exploratorio para hallar los componentes principales se aplicó a 117 ítems de los 133 que forman parte del inventario, omitiéndose 15 ítems de la escala de validación y el ítem 133 (que no se califica en el inventario).

Se hallaron 13 factores, mediante el análisis de componentes principales (con rotación ortogonal varimax). La lista de factores empíricos tal como originalmente las ha denominado el autor, y los factores teóricos correspondientes aparecen en la tabla 12 (Barón, 1997).

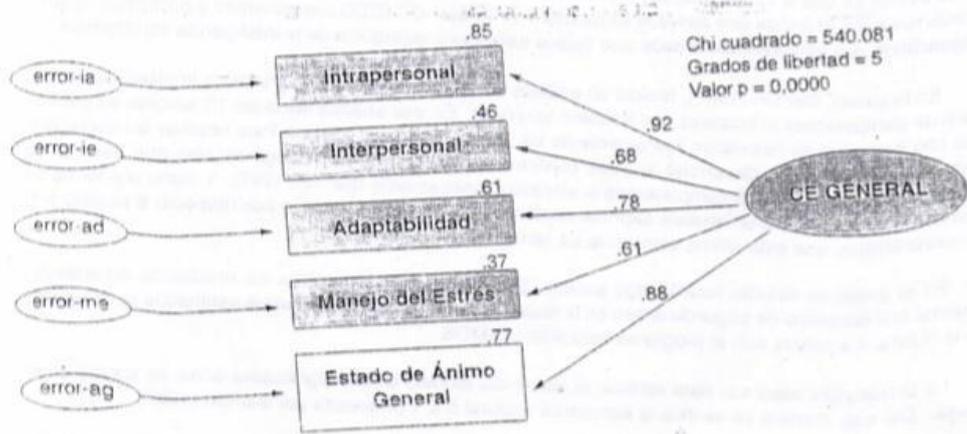
TABLA 12  
Factores de Salida y sus Escalas equivalentes en el inventario I-CE.

Denominación de los factores Basados en el Análisis Factorial	Contenido de las Escalas de I-CE
1. Contenido consigo mismo	Contiene Comprensión de sí mismo, parte de los ítems de Felicidad, Optimismo y Autorrealización
2. Responsabilidad Social	Responsabilidad Social
3. Control de los Impulsos	Control de los Impulsos (a)
4. Solución de Problemas	Solución de Problemas
5. Comprensión Emocional de Sí Mismo	Comprensión Emocional de sí Mismo
6. Asertividad / Independencia	Asertividad e Independencia
7. Flexibilidad	Flexibilidad
8. Control de la Cólera	Control de los Impulsos (b)
9. Tolerancia al estrés	Tolerancia al estrés
10. Distrés	Parte de los ítems de Felicidad y Autorrealización
11. Relaciones Interpersonales	Relaciones Interpersonales
12. Empatía	Empatía
13. Prueba de la Realidad	Prueba de la Realidad

El análisis factorial exploratorio brinda un emparejamiento razonable con la estructura de la escala elegida para el I-CE. Sin embargo, hay otros procedimientos estadísticos que permiten explorar aun más dentro de la estructura y en el examen específico de las diferencias entre la estructura teórica y la estructura obtenida a través del análisis factorial exploratorio.

Se procedió a un análisis factorial confirmatorio para determinar si era posible tratar CM, OP, FE y AR como factores separados. Todos los ítems fueron altamente significativos, correspondiendo a su factor apropiado. Lo mismo ocurrió con las escalas de AS e II4.

Figura 1. Parámetros estimados estandarizados del análisis factorial confirmatorio de Segundo Orden sobre los componentes del I-CE (Ugarriza, 2001)



Muestra peruana N = 1996

## FICHA TÉCNICA

**Ficha técnica**

**Instrumento 01:**

**Test de Inteligencia emocional**

**Nombre original:**

Inteligencia Emocional y Estrés Laboral en los colaboradores de la  
Financiera Efectiva, de la Ciudad de Trujillo del año 2020

**Autor (es):**

Córdova Murillo, Miguel Emanuel

Cruzado Amaya, Jorge Luis

**Procedencia:** Trujillo - Perú.

**Administración:** Colectiva.

**Duración:** Aproximadamente de 20 minutos

**Aplicación:** Colaboradores de la Financiera Efectiva

**Significación:** 133 preguntas.

**Usos:** En la Administración y en la investigación.

**Materiales:** test que contiene ítems y hojas de marcación.

## FICHA TÉCNICA

**Ficha técnica**

**Instrumento 02:**

**Test de Estrés laboral**

**Nombre original:**

Inteligencia Emocional y Estrés Laboral en los colaboradores de la  
Financiera Efectiva, de la Ciudad de Trujillo del año 2020

**Autor (es):**

Córdova Murillo, Miguel Emanuel

Cruzado Amaya, Jorge Luis

**Procedencia:** Trujillo - Perú.

**Administración:** Colectiva.

**Duración:** Aproximadamente de 15 minutos

**Aplicación:** Colaboradores de la Financiera Efectiva

**Significación:** 17 preguntas

**Usos:** En la Administración y en la investigación.

**Materiales:** test que contiene ítems y hojas de marcación.

## PRUEBA DE ALFA DE CRONBACH

BASE DE DATOS																		
ENCUESTA	ITEM 1	ITEM 2	ITEM 3	ITEM 4	ITEM 5	ITEM 6	ITEM 7	ITEM 8	ITEM 9	ITEM 10	ITEM 11	ITEM 12	ITEM 13	ITEM 14	ITEM 15	ITEM 16	ITEM 17	TOTAL
SUJETO 1	3	2	1	4	1	2	1	4	4	4	4	4	5	3	5	5	5	57
SUJETO 2	5	5	5	4	5	4	4	1	4	4	4	4	5	3	5	5	5	72
SUJETO 3	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	2	4	5	3	5	5	5	74
SUJETO 4	5	4	4	3	5	5	5	5	3	5	5	2	5	4	4	4	4	72
SUJETO 5	5	4	4	3	5	5	5	5	3	5	5	5	3	4	4	4	4	73
SUJETO 6	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	2	5	5	5	74
SUJETO 7	5	5	5	3	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	2	5	5	74
SUJETO 8	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	3	5	5	5	75
SUJETO 9	5	4	4	3	5	5	5	5	3	5	5	5	5	4	4	4	4	75
SUJETO 10	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	2	45
SUJETO 11	5	2	5	4	4	5	2	5	2	5	5	2	4	4	3	5	5	67
SUJETO 12	5	3	5	4	5	5	3	5	2	5	5	3	5	4	1	5	5	70
SUJETO 13	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	3	5	5	5	75
SUJETO 14	5	4	4	3	5	5	5	2	3	5	1	5	5	4	4	4	4	68
SUJETO 15	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	3	5	5	5	75
VARIANZA	0.46	1.13	1.4	0.24	1.44	0.73	1.23	1.33	0.65	0.37	1.53	0.83	0.51	0.49	1.66	0.37	0.65	

K	25
$\sum Vi$	15.01
Vt	64.73

SECCIÓN 1	1.04
SECCIÓN 2	0.77
ABSOLUTO S2	0.77

$\alpha$	0.80
----------	------

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[ 1 - \frac{\sum Vi}{Vt} \right]$$

*Matriz de la Variable Inteligencia Emocional*

<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Definición</b>	<b>Ítem de evaluación</b>
<b>Intrapersonal</b>	Comprensión de sí mismo	Habilidad para reconocer los propios sentimientos, diferenciarlos e identificar los elementos que han causado dichas emociones.	7, 9, 23, 35, 52, 63, 88, 116
	Asertividad	Habilidad para expresar sentimientos, creencias y pensamientos, defender los propios derechos de forma no destructiva.	22, 37, 67, 82, 96, 111, 126
	Autoconcepto	Habilidad para respetar y aceptarse a sí mismo aceptando los aspectos positivos y negativos percibidos en uno mismo como posibilidad y limitaciones.	11, 24, 40, 56, 70, 85, 100, 114, 129.
	Autorrealización	Habilidad para percibir el potencial de las propias capacidades. Se relaciona con la capacidad para desarrollar actividades con ilusión y supone el esfuerzo para lograr objetivos a largo plazo.	6, 21, 36, 51, 66, 81, 95, 110, 125.
	Independencia	Habilidad para autodirigir y autocontrolar los propios pensamientos y acciones para no tener dependencias emocionales.	3, 19, 32, 48, 92, 107, 121
<b>Interpersonal</b>	Empatía	Habilidad para ser consciente, entender y apreciar los sentimientos de los demás	18, 44, 55, 61, 72, 98, 119, 124.

	Relaciones interpersonales	Habilidad para establecer y mantener de forma mutuamente satisfactoria relaciones que se caracterizan por la intimidad y por dar y recibir afecto. Requiere de la sensibilidad a los otros, deseo de establecer relaciones y satisfacción de las mismas.	10, 23, 31, 39, 55, 62, 69, 84, 99, 113, 128.
	Responsabilidad social	Capacidad para mostrarse cooperativo, aceptar a otros y desarrollar un rol social contribuyendo de forma constructiva en un grupo social.	16, 30, 46, 61, 72, 76, 90, 98, 104, 119.
<b>Adaptabilidad</b>	Solución de problemas	Habilidad para identificar y definir los problemas así como para generar e implementar soluciones potencialmente efectivas.	1, 15, 29, 45, 60, 75, 89, 118.
	Prueba de la realidad	Análisis de la correspondencia entre lo que se experimenta y las evidencias objetivas que justifican o soportan los sentimientos, percepciones y pensamientos.	8, 35, 38, 53, 68, 83, 88, 97, 112, 127.
	Flexibilidad	Habilidad para ajustar las propias emociones, pensamientos y conductas a situaciones y condiciones cambiantes.	14, 28, 43, 59, 74, 87, 103, 131.
<b>Manejo del estrés</b>	Tolerancia al estrés	Capacidad para soportar situaciones adversas y estresantes sin hundirse o sentirse desbordado mediante el afrontamiento activo y positivo del estrés.	4, 20, 33, 49, 64, 78, 93, 108, 122.
	Control de impulsos	Habilidad para resistir o retardar los impulsos o la tentación a actuar y se relaciona con el control de la agresividad y la hostilidad.	13, 27, 42, 58, 73, 86, 102, 117, 130.

---

<b>Estado de ánimo en general</b>	Felicidad	Capacidad para sentirse satisfecho con la propia vida, para disfrutar de uno mismo y de los otros.	2, 17, 31, 47, 62, 77, 91, 105, 120.
	Optimismo	Habilidad para buscar y mirar el lado positivo de la vida y para mantener una actitud positiva incluso en condiciones adversas.	11, 20, 26, 54, 80, 106, 108, 132, 133

---

Matriz de la Variable Estrés laboral

Definición	Dimensión	Indicadores	Ítem de evaluación
Huamán y Tanco (2018) define a la variable Estrés Laboral al abarrotamiento mental o físico del colaborador que influyen en el bienestar, causando limitación en sus capacidades y desconcentración para el desarrollo de la actividad. Las dimensiones consideradas para medir el Estrés Laboral son: Muerte y sufrimiento, carga de trabajo, incertidumbre a la toma de decisiones, problemas con la jerarquía, preparación insuficiente, Falta de apoyo, Pasar temporalmente a otro servicio con falta de personal.	Muerte y sufrimiento	Duelo y dolor	1,2,4
	Carga de trabajo	Sobre carga	5
	Incertidumbre a la toma de decisiones	Miedo	3,6, 12
	Problemas con la jerarquía	Caracteres	8,9,10
	Preparación insuficiente	Desinformación	7, 11
	Falta de apoyo	Apatía	13,14, 15
	Pasar temporalmente a otro servicio con falta de personal	Incomodidad	16,17

Tabla: Capacidad Intrapersonal

	Comprensión de sí mismo								Asertividad				Autoconcepto						Autorrealización						Independencia				Tal	%													
	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P													
	P	P	2	3	5	6	8	1	2	3	6	8	9	1	2	1	2	4	5	7	8	0	1	2	P	2	3	5	6	8	9	1	2	P	1	3	4	9	0	2			
	7	9	3	5	2	3	8	6	2	7	7	2	6	1	6	1	4	0	6	0	5	0	4	9	6	1	6	1	6	1	5	0	5	3	9	2	8	2	7	1			
Rara vez	1	0	4	9	8	0	1	8	1	3	2	1	3	4	9	2	1	2	1	1	2	2	0	2	0	1	7	4	0	1	2	2	7	6	3	2	8	4	7	9	0	28	
Pocas veces	1	1	6	6	6	1	3	3	2	1	2	5	2	8	3	2	3	0	1	4	2	2	2	1	1	5	5	6	4	2	1	0	7	6	6	4	6	2	6	2	0	18	
A veces	6	3	5	1	1	4	3	5	2	4	4	6	2	2	4	1	3	3	2	2	1	1	2	2	0	1	3	3	3	1	1	3	0	6	6	2	4	0	3	3	8	16	
Muchas veces	5	9	2	1	2	6	6	2	2	9	0	6	8	3	1	8	1	6	4	1	8	7	9	9	6	0	2	5	1	9	8	7	2	0	3	0	0	2	1	4	5	24	
Con mucha frecuencia	5	5	1	1	1	7	5	0	1	1	0	0	3	1	1	5	0	7	0	0	5	6	5	4	1	1	0	0	5	6	6	2	0	0	0	0	0	1	0	97	13		
TOTAL	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	72	100

Nota: La tabla muestra, los resultados de la capacidad intrapersonal aplicadas a 18 colaboradores de la Financiera Efectiva de la ciudad de Trujillo en el año 2020.

Tabla: Capacidad Interpersonal

	Empatía						Relaciones interpersonales						Responsabilidad social						Total	%												
	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P							
	1	4	5	6	7	9	11	12	1	2	3	3	5	6	6	8	9	11	12	1	3	4	6	7	7	9	9	10	11			
	8	4	5	1	2	8	9	4	0	3	1	9	5	2	9	4	9	3	8	6	0	6	1	2	6	0	8	4	9			
Rara vez	1	1	2	2	3	0	1	2	8	4	2	3	2	2	9	3	1	3	11	1	1	1	2	3	1	1	0	0	1	11	5	22%
Pocas veces	3	4	1	1	1	1	3	0	4	6	1	4	1	1	5	1	0	0	5	0	0	2	1	1	2	0	1	0	3	52	10%	
A veces	2	0	4	3	3	4	7	7	4	5	2	2	4	4	2	5	2	2	0	1	1	4	3	3	3	3	4	0	7	91	17%	
Muchas veces	1	8	9	2	4	8	2	1	2	2	6	5	9	9	1	5	8	8	2	5	1	2	2	4	1	3	8	5	2	12	5	24%
Con mucha frecuencia	0	5	2	1	7	5	5	8	0	1	7	4	2	2	1	4	7	5	0	1	2	0	1	7	0	1	5	13	5	13	9	27%
TOTAL	1	1	1	1	1	1	18	18	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	18	18	1	1	1	1	1	1	1	1	1	55	2	100%

Nota: La tabla muestra, los resultados de la capacidad interpersonal aplicadas a 18 colaboradores de la Financiera Efectiva de la ciudad de Trujillo en el año 2020.

Tabla: Adaptabilidad

	Solución de problemas								Prueba de la realidad								Flexibilidad							Total	%			
	P1	P2	P4	P6	P7	P8	P11	P11	P3	P3	P5	P6	P8	P8	P9	P11	P12	P1	P2	P4	P5	P7	P8			P10	P13	
Rara vez	1	0	0	0	3	8	2	6	1	9	11	10	16	11	1	9	3	12	4	8	4	9	3	5	5	7	148	32%
Pocas veces	0	2	1	2	1	4	1	3	1	6	1	4	2	2	3	3	2	2	6	7	1	1	1	7	4	4	71	15%
A veces	2	0	1	1	3	4	4	5	6	1	4	2	0	3	3	2	4	2	4	2	9	5	8	4	5	1	85	18%
Muchas veces	9	7	11	9	5	2	7	3	4	1	2	2	0	1	6	3	5	1	3	0	3	1	4	2	3	5	99	21%
Con mucha frecuencia	6	9	5	6	6	0	4	1	6	1	0	0	0	1	5	1	4	1	1	1	1	2	2	0	1	1	65	14%
TOTAL	8	18	18	18	18	18	18	18	8	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	468	100%

Nota: La tabla muestra, los resultados de la adaptabilidad aplicado a 18 colaboradores de la Financiera Efectiva de la ciudad de Trujillo en el año 2020.

*Tabla: Manejo de estrés*

	Tolerancia al estrés									Control de impulsos									Total	%
	P4	P20	P33	P49	P64	P78	P93	P108	P122	P13	P27	P42	P58	P73	P86	P102	P117	P130		
Rara vez	0	2	2	8	8	2	6	1	11	9	7	9	9	6	9	6	8	9	112	34%
Pocas veces	3	3	3	4	5	2	4	2	2	4	5	3	2	7	3	6	4	4	66	20%
A veces	3	1	5	5	1	1	4	0	2	2	4	2	3	3	2	1	4	1	44	14%
Muchas veces	4	8	5	2	3	8	3	6	2	2	2	1	1	2	4	1	1	3	58	18%
Con mucha frecuencia	8	4	3	0	1	5	1	9	1	1	0	3	3	0	0	4	1	1	45	14%
<b>TOTAL</b>	<b>18</b>	<b>18</b>	<b>18</b>	<b>19</b>	<b>18</b>	<b>18</b>	<b>18</b>	<b>18</b>	<b>18</b>	<b>18</b>	<b>18</b>	<b>18</b>	<b>18</b>	<b>18</b>	<b>18</b>	<b>18</b>	<b>18</b>	<b>18</b>	<b>325</b>	<b>100%</b>

*Nota:* La tabla muestra, los resultados de manejo de estrés aplicado a 18 colaboradores de la Financiera Efectiva de la ciudad de Trujillo en el año 2020.

*Tabla: Estado de ánimo en general*

	Felicidad									Optimismo									Total	%
	P2	P17	P31	P47	P62	P77	P91	P105	P120	P11	P20	P26	P54	P80	P106	P108	P132	P133		
Rara vez	6	7	2	1	2	9	10	3	3	2	2	1	1	1	0	1	4	0	55	17%
Pocas veces	3	8	1	1	1	4	3	1	1	2	3	1	0	1	1	2	9	1	43	13%
A veces	7	3	2	1	4	4	1	5	2	1	1	1	2	2	5	0	2	0	43	13%
Muchas veces	1	0	6	8	9	1	2	4	6	8	8	6	9	9	5	6	3	3	94	29%
Con mucha frecuencia	1	0	7	7	2	0	2	5	6	5	4	9	6	5	7	9	0	14	89	27%
<b>TOTAL</b>	<b>18</b>	<b>324</b>	<b>100%</b>																	

*Nota:* La tabla muestra, los resultados del estado de ánimo general aplicado a 18 colaboradores de la Financiera Efectiva de la ciudad de Trujillo en el año 2020.

*Tabla: muerte y sufrimiento*

	P1	P2	P4	TOTAL	%
MUY FRECUENTEMENTE	2	5	3	10	19%
FRECUENTEMENTE	7	8	5	20	37%
ALGUNA VEZ	9	4	9	22	41%
NUNCA	0	1	1	2	4%
	18	18	18	54	100%

*Nota:* La tabla muestra, los resultados de muerte y sufrimiento aplicado a 18 colaboradores de la Financiera Efectiva de la ciudad de Trujillo en el año 2020.

*Tabla: incertidumbre a la toma de decisiones*

	P3	P6	P12	TOTAL	%
MUY FRECUENTEMENTE	2	4	3	9	17%
FRECUENTEMENTE	7	5	3	15	28%
ALGUNA VEZ	9	9	12	30	56%
NUNCA	0	0	0	0	0%
	18	18	18	54	100%

*Nota:* La tabla muestra, los resultados de incertidumbre a la toma de decisiones aplicado a 18 colaboradores de la Financiera Efectiva de la ciudad de Trujillo en el año 2020.

*Tabla: carga de trabajo*

	FI	FI%
MUY FRECUENTEMENTE	4	22%
FRECUENTEMENTE	5	28%
ALGUNA VEZ	9	50%
NUNCA	0	0%
	18	100%

*Nota:* La tabla muestra, los resultados de carga de trabajo aplicado a 18 colaboradores de la Financiera Efectiva de la ciudad de Trujillo en el año 2020.

*Tabla: problemas con la jerarquía*

	P8	P9	P10	TOTAL	%
MUY FRECUENTEMENTE	1	0	3	4	7%
FRECUENTEMENTE	5	6	2	13	24%
ALGUNA VEZ	8	8	6	22	41%
NUNCA	4	4	7	15	28%
	18	18	18	54	100%

*Nota:* La tabla muestra, los resultados de problemas con la jerarquía aplicado a 18 colaboradores de la Financiera Efectiva de la ciudad de Trujillo en el año 2020.

*Tabla: preparación insuficiente*

	P7	P11	TOTAL	%
MUY FRECUENTEMENTE	3	2	5	14%
FRECUENTEMENTE	3	5	8	22%
ALGUNA VEZ	5	8	13	36%
NUNCA	7	3	10	28%
	18	18	36	100%

*Nota:* La tabla muestra, los resultados de preparación insuficiencia aplicado a 18 colaboradores de la Financiera Efectiva de la ciudad de Trujillo en el año 2020.

*Tabla: falta de apoyo*

	P13	P14	P15	TOTAL	%
MUY FRECUENTEMENTE	1	2	1	4	7%
FRECUENTEMENTE	4	4	7	15	28%
ALGUNA VEZ	7	5	6	18	33%
NUNCA	6	7	4	17	31%
	18	18	18	54	100%

*Nota:* La tabla muestra, los resultados de falta de apoyo aplicado a 18 colaboradores de la Financiera Efectiva de la ciudad de Trujillo en el año 2020.

*Tabla: pasar temporalmente a otro servicio con falta de personal*

	P16	P17	TOTAL	%
MUY FRECUENTEMENTE	3	2	5	14%
FRECUENTEMENTE	4	3	7	19%
ALGUNA VEZ	8	7	15	42%
NUNCA	3	6	9	25%
	18	18	36	100%

*Nota:* La tabla muestra, los resultados de pasar temporalmente a otro servicio con falta de apoyo aplicado a 18 colaboradores de la Financiera Efectiva de la ciudad de Trujillo en el año 2020.



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, GUEVARA RAMIREZ JOSE ALEXANDER, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesor de Tesis titulada: "INTELIGENCIA EMOCIONAL Y ESTRÉS LABORAL EN LOS COLABORADORES DE LA FINANCIERA EFECTIVA, DE LA CIUDAD DE TRUJILLO DEL AÑO 2020.", cuyos autores son CRUZADO AMAYA JORGE LUIS, CORDOVA MURILLO MIGUEL EMANUEL, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

TRUJILLO, 29 de Julio del 2021

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
GUEVARA RAMIREZ JOSE ALEXANDER <b>DNI:</b> 80396738 <b>ORCID</b> 0000-0001-7332-0978	Firmado digitalmente por: JRGUEVARA el 29-07- 2021 10:29:23

Código documento Trilce: TRI - 0158807