



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Relación entre estrés laboral y la inteligencia emocional de los
trabajadores de la empresa Santos Reyes & Asociados, Trujillo – 2022

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciada en Administración

AUTORAS:

Díaz Leon, Milagritos Katherine (orcid.org/0000-0002-2888-8051)

Puelles Polo, Judith Benita (orcid.org/0000-0001-7632-398X)

ASESORES :

Mg. Pinglo Bazán, Miguel Elías (orcid.org/0000-0001-7130-0156)

CO-ASESOR:

Mg. Cervantes Mendoza, Hugo Manuel (orcid.org/0000-0002-7529-7262)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

TRUJILLO- PERÚ

2022

DEDICATORIA

Con mucho cariño a nuestros queridos padres por brindarnos todo su apoyo y consejos para ser una mejor persona. Nos enseñaron a enfrentar las adversidades sin desistir en el intento, ilustrándonos de perseverancia, principios, valores, empeño y sobre todo una gran dosis de amor.

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, agradecer a Dios por su inmenso amor y por permitirnos lograr este objetivo ya que sin el nada hubiera sido posible, también a agradecer a nuestros padres por el apoyo brindado y por estar siempre a mi nuestro lado a pesar de las adversidades, también agradezco a mi docente por brindarnos su apoyo y guía.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	iv
ÍNDICE DE TABLAS	v
RESUMEN.....	vi
ABSTRACT.....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	5
III. METODOLOGÍA.....	15
3.1. Tipo y diseño de investigación:	15
3.2. Variables y operacionalización:	16
3.3. Población y muestra:	17
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos:.....	17
3.5. Procedimientos:	17
3.6. Métodos de análisis de datos:.....	18
3.7 Aspectos éticos.....	19
IV. RESULTADOS.....	20
V. DISCUSIÓN.....	23
VI. CONCLUSIONES.....	23
VII. RECOMENDACIONES.....	28
REFERENCIAS.....	29
ANEXOS	36

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Niveles de Estrés Laboral en los trabajadores de la Empresa Santos Reyes & Asociados S.A.C.....	20
Tabla 2: Niveles de Inteligencia Emocional de los trabajadores de la empresa Santos Reyes & Asociados 2022.	21
Tabla 3: Relación entre el estrés laboral y la inteligencia emocional de los trabajadores de la empresa Santos Reyes & Asociados – 2022.....	22

RESUMEN

Esta investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre el estrés laboral y la inteligencia emocional en la empresa Santos Reyes & Asociados 2022. Se consideró una investigación con enfoque cuantitativo, y alcance correlacional. La muestra lo conformó 80 colaboradores

De la empresa Santos Reyes & Asociados 2022 de la Ciudad de Trujillo, se aplicó 2 cuestionarios, validados y evaluados en cuanto a su confiabilidad con el coeficiente de Alfa de Cronbach, obteniendo 0.0085. Los resultados mostraron como evidencia que el 73.75% de los colaboradores presenta un estrés laboral grave; Así mismo el 15% de los colaboradores presenta un estrés laboral leve; y finalmente el 11.25 % de los colaboradores presenta un estrés muy grave, en el caso de la variable inteligencia emocional el 55% de los trabajadores presenta un nivel de inteligencia emocional medio; Así mismo el 42.5% de los trabajadores presenta un nivel de inteligencia emocional alta; y finalmente el 2.5 % de los trabajadores presenta un nivel de inteligencia emocional baja

Palabras clave: Estrés laboral, Inteligencia emocional, Trabajadores.

ABSTRACT

The objective of this research was to determine the relationship between work stress and emotional intelligence in the company Santos Reyes & Asociados 2022. An investigation with a quantitative approach and correlational scope was proposed. The sample was made up of 80 collaborators

From the company Santos Reyes & Asociados 2022 from the City of Trujillo, 2 questionnaires were applied, validated and evaluated in terms of their reliability with the Cronbach's Alpha coefficient, obtaining 0.0085. The results showed as evidence that 73.75% of the collaborators present serious work stress; Likewise, 15% of the collaborators present a level of work stress; and finally, 11.25% of the collaborators present a very serious stress, in the case of the emotional intelligence variable, 55% of the workers present a medium level of emotional intelligence; Likewise, 42.5% of the workers present a high level of emotional intelligence; and finally, 2.5% of workers have a low level of emotional intelligence.

Keywords: Work stress, Emotional intelligence, Workers

I. INTRODUCCIÓN

Hoy en día, el estrés laboral es una problemática que viene perjudicando a los objetivos y metas que quiere lograr una organización, afectando la eficiencia de los colaboradores, lo cual perjudica significativamente el rendimiento en la organización, este problema se relaciona con un trastorno como de ansiedad ya sea también por factores negativos y positivos, en un ambiente de trabajo con un estrés controlado, los gerentes pueden ser más efectivos en el desarrollo de sus habilidades y más asertivos en todas sus gestiones, generando que tengan un mejor manejo en la toma de decisiones lo cual trae un mejor beneficio en su salud mental y física. Según Mejía et.al (2020) El estrés es la reacción fisiológica del cuerpo del ser humano en el que se presentan mecanismos de defensa para enfrentar a las diversas situaciones que se distinguen como amenazas, cuando estos se presentan en el entorno laboral se buscan mecanismos para la adaptación de los colaboradores a trabajar bajo presión. Por ello, sabemos que el estrés está muy presente hoy en día en cada persona, ya que es un problema que está formando parte de nuestra vida cotidiana, esto suele producir grandes repercusiones en el ámbito personal como profesional, el estrés laboral puede generarse debido a la vulnerabilidad ante la necesidad de mantenerse en un puesto de trabajo, negociar un aumento de sueldo, acumulaciones de tareas en el trabajo, jornadas de trabajo extensas por recortes de personal, conflictos del ente compañeros de trabajo, entre otras, por ello; es muy importante tener en cuenta que el estrés si no se trata puede generar problemas de la salud como: depresión o ansiedad.

Según Daniel Goleman (1996), la inteligencia emocional es la clave del éxito, el 80% depende de esta habilidad, mientras que el coeficiente intelectual es de 20%, por lo que la mayoría de las organizaciones no prestan atención a esta habilidad al momento de seleccionar a los colaboradores, lo que redundará en el clima laboral y colaboradores ineficientes funcionales. Por eso, las empresas consideran fundamental la inteligencia emocional.

Para lograr los objetivos propuestos, las empresas deben buscar trabajadores que no solo estén capacitados técnicamente, sino que también tengan habilidades emocionales, ya que estas habilidades repercuten positivamente en la gestión emocional de sí mismos y de su entorno. Asimismo, cuando se pone en práctica la inteligencia emocional en una organización, se reducen los niveles de estrés en el trabajo y, al abordarlo, se puede mejorar el clima laboral, la eficiencia y la eficacia de los colaboradores.

En la actualidad las diferentes instituciones han tomado en cuenta los muchos problemas que existen en la sociedad y se ven en la obligación de estudiarlos y buscar soluciones. Según la OMS (2020). El estrés no es extraño para ninguna persona. Hoy en el mundo con la era digital en la que vivimos, la globalización y el desarrollo tecnológico nos genera cada vez más retos que sobrepasan nuestros propios límites y que generan como resultado una tensión, impotencia y frustración lo cual trae como efecto mayor estrés laboral y un daño para la salud tanto físico como mental. Según el informe del MINSA, el 19,25% de los reportes son vinculados a la ansiedad causada por demanda laboral, 12,94% originada por largas horas de concentración en el trabajo y 3,25% debido a conductas suicidas provenientes de factores personales.

En el Perú se estableció que esta problemática radica desde mucho tiempo atrás y que viene afectado a mucho a la salud mental, al bienestar y la productividad del colaborador, respondiendo a la insatisfacción que se da en el desarrollo profesional, a esto le agregamos que en el tiempo de crisis sanitaria hubo una tasa más alta de estrés debido a que las personas no podían salir de casa y el trabajo se dio de manera remota en donde los colaboradores tenían que contar obligatoriamente con una computadora o laptop, un buen internet, muchas veces este fallaba lo cual provocaba un grado de ansiedad.

En este caso, el gobierno regional de la Libertad influyó en la participación activa de los colaboradores en cómo sobrellevar el estrés y mejorar su inteligencia emocional; es por ello que las autoridades han promovido actividades que mejora el estado de salud de muchos trabajadores, reduciendo el estrés laboral, mejorando el rendimiento

y productividad que este puede estar ocasionando. La ejecución de este plan es aún más necesaria, ya que en tiempos de pandemia aumento el nivel de estrés en los trabajadores, hubo estudios que revelan el cansancio, preocupación que ha originado esta coyuntura. Y que por estos problemas que el estudio contable Santos Reyes & Asociados S.A.C se ha visto en la necesidad de intervenir junto a sus trabajadores en este problema que viene aquejándolos, principalmente por la sobre carga laboral en los días que se tienen que hacer los balances generales de todos los clientes, presentación de facturas a la Sunat, por la falta de relaciones interpersonales entre los trabajadores de las diferentes áreas. Por ello realizar un análisis ayudará a visualizar la problemática que presenta en el estudio contable Santos Reyes & Asociados S.A.C y a promover el desarrollo de mejora para enfrentar este problema.

Posteriormente de haber descrito la realidad problemática a nivel internacional, nacional y regional, se plantea el siguiente problema general: ¿Qué relación existe entre estrés laboral y la inteligencia emocional de los trabajadores de la empresa Santos Reyes & Asociados – 2022?

Se presenta los siguientes problemas específicos: ¿Cuáles son los niveles de estrés laboral de los trabajadores de la empresa Santos Reyes & Asociados – 2022?, ¿Cuáles son los niveles de inteligencia emocional de los trabajadores de la empresa Santos Reyes & Asociados – 2022?

El estudio se justifica de manera teórica ya que se quiere dar a conocer la importancia del estrés y la inteligencia emocional de los colaboradores dentro de las organizaciones por lo que ambas están relacionadas directamente y permitirán un mejor crecimiento para la organización, por otro lado, queremos evidenciar los resultados obtenidos mediante la presente exploración.

De la misma manera, la justificación práctica del presente informe se da porque se aplicará las teorías relacionadas con el estrés y la inteligencia emocional, para luego mostrar y explicar los resultados obtenidos mediante el instrumento seleccionado para aplicar a los colaboradores de la empresa, de esta manera se presentará resultados objetivos.

Se justifica de manera metodológica porque, ya que las herramientas utilizadas en este estudio pueden contribuir a futuros investigadores con preguntas similares, debido a que se utilizó diversas técnicas y herramientas que nos ayudó a obtener resultados más claros, precisos y confiables, los cuales nos permitieron cumplir tanto con nuestro objetivo general y dar solución a los objetivos específicos.

La justificación de relevancia social tendría un hecho muy beneficioso para la sociedad y también para la empresa a la cual se le está haciendo la investigación, dicha indagación buscara que disminuya el estrés laboral y aumente en inteligencia emocional de los colaboradores, para así tener una mejor calidad de vida en lo personal y aumentar su rendimiento dentro de la organización.

Por último, también se da una justificación por conveniencia, en proporción de los resultados que se van a obtener , se harán sugerencias para los colaboradores del estudio contable para poder llevar a cabo actividades o capacitaciones en favor de aumentar su inteligencia emocional y así lograr disminuir el estrés laboral.

La investigación tiene como Objetivo general: Determinar la relación que existe entre el estrés laboral y la inteligencia emocional de los trabajadores de la empresa Santos Reyes & Asociados – 2022, así mismo tiene como objetivos específicos que son: Objetivo Específico 1: Identificar los niveles de estrés laboral de los trabajadores de la empresa Santos Reyes & Asociados – 2022, Objetivo Específico 2: Identificar los niveles de inteligencia emocional de los trabajadores de la empresa Santos Reyes & Asociados – 2022.

De tal forma, la hipótesis general es: H_1 Existe una relación directa y significativa entre el estrés laboral y la inteligencia emocional de los trabajadores de la empresa Santos Reyes & Asociados – 2022, H_0 No existe una relación directa y significativa entre el estrés laboral y la inteligencia emocional de los trabajadores de la empresa Santos Reyes & Asociados – 2022

II. MARCO TEÓRICO

Abiodun M. Y Erhabor S. (2017) en su tesis titulada “The role of emotional intelligence and organisational support on work stress of nurses , Nigeria”, se realizó con un diseño de investigación de encuesta transversal, de corte transversal y alcance correlacional. Ibadan-Nigeria, con el objetivo de identificar las contribuciones independientes y comunes de las cuatro dimensiones de la inteligencia emocional y el apoyo a la regulación cognitiva durante el estrés de las enfermeras hospitalarias, con una muestra de 228 enfermeras, así como la población, se utilizaron diferentes herramientas como: El cuestionario que incluyó datos demográficos con estrés laboral, apoyo organizacional y escalas miden inteligencia emocional para 228 enfermeras de la muestra de estudio. Los datos son analizados mediante matriz de correlaciones y regresión jerárquica múltiple, los resultados obtenidos resultan ser el rating emocional propio, el uso de las emociones, la regulación emocional y cognitiva de la organización tienen aportes comunes a la explicación del estrés laboral en enfermeras, concluyendo que el uso de apoyo emocional y cognitivo a la organización tiene una relación independiente con el estrés laboral

Applewhite. (2017) En su tesis titulada “Examining the Role of Emotional Intelligence in the Work and Life Balance of Foster Care Workers” Walden University, Estados Unidos, de tipo cuantitativo, Su objetivo principal fue investigar cual es la dependencia entre inteligencia emocional y ausentismo y inteligencia emocional y convivencia laboral y familiar con acogimiento familiar en trabajadoras del hogar, con una muestra de 200 trabajadores, las herramientas utilizadas fueron: Mínimos cuadrados convencionales se utilizó la regresión, incluidos los métodos de prueba de asentamiento; También se realizó un análisis de covarianza multivariado para verificar la certeza. En conclusión, de acuerdo a los resultados obtenidos no se encontró relación de significación entre el absentismo y la inteligencia emocional, por otro lado, existe una relación significativa entre los diferentes componentes de la inteligencia emocional y los diferentes componentes del equilibrio entre la vida laboral y personal.

Choi, S. & Ko, J. (2021). "Effects of the Job Stress of Nursing Care Workers at Nursing Homes on Burnout- Focusing on the Control Effects of Emotional Intelligence", Este estudio realizó un análisis factorial exploratorio, Universidad Católica de Kwandong, Su propósito es determinar el impacto de los factores emocionales en los recursos humanos para asegurar y administrar recursos humanos con habilidades básicas. Tomando como población a 230 trabajadores y una muestra de 20 enfermeras de residencias de ancianos de la provincia G, se analizan empíricamente los datos recopilados, y mediante la aplicación de estadísticas se obtienen los siguientes resultados: el estrés laboral afecta significativamente el burnout, y este estudio examina el efecto del control de la inteligencia emocional en el trabajo Se estudió la relación con el desgaste laboral y los resultados mostraron que el efecto del control de la inteligencia emocional fue significativo. Esto significa que el pensamiento de gestión sin fines de lucro y la capacitación en inteligencia dinámica en hogares de ancianos privados son esenciales para que el personal de enfermería gestione de manera proactiva el estrés laboral.

Espinosa, et. Al (2019) en su tesis titulada "Trait emotional intelligence, coping, and occupational distress among resettlement workers", Estados Unidos, Su objetivo primordial fue la determinación entre una relación existente entre las dos variables, dicho estudio se realizó con un corte transversal, en un diseño correlacional y una muestra de 210 empleados , de igual manera en la población , de seis instituciones diferentes de EE.UU, con una edad de 33 años, con su estancia de 3 años, como herramientas se utilizaron la Escala de Estrés Traumático Secundario, el Inventario de Burnout de Oldenburg y el Cuestionario de Inteligencia Emocional de Línea Corta, por lo que se puede demostrar que el manejo inadecuado de diversas situaciones estresantes se relaciona en cierta medida con inteligencia emocional, la incidencia del 43% se encontró en estrés traumático y el 64 % ansiedad, concluyendo que la inteligencia emocional se relaciona de alguna manera negativamente con el estrés laboral inadecuado.

Hatta, A. M., & Abdullah, N-A. (2020). En su tesis titulada "The Role of Emotional Intelligence in Work Stress and Work Performance". University Kebangsaan Malaysia,

Bangi, Selangor, en su objetivo determino el papel en la inteligencia emocional, en la relación entre el estrés laboral y desempeño laboral, con una muestra de 169 docentes correspondiente al tamaño de la población de estudio. Los encuestados para este estudio fueron seleccionados mediante un muestreo intencional. Luego, los datos se analizaron con (SPSS). La mayoría de los docentes reportaron niveles moderados de estrés laboral, asociados con un alto rendimiento laboral, y la inteligencia emocional también es alta. En conclusión, la importancia de prestar atención a las emociones, factores de inteligencia que afectan la percepción de los educadores sobre la presión laboral y el desempeño laboral.

Abarca et al. (2020), en su tesis titulada “Inteligencia emocional y burnout en docentes de educación inicial de Ayacucho”. De tipo cuantitativo, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, Lima, El objetivo fue determinar la relación entre las dos variables, el estudio fue de corte transversal, bajo el diseño correlacional, con una población de 296 y una muestra de 296, los resultados mostraron una correlación inversa entre las dimensiones ; asimismo, esto se refleja en el profesorado designado con altos niveles de inteligencia emocional. En conclusión, el profesorado de segunda titulación tiene una titulación superior en IE, a diferencia del profesorado sin esta formación especializada.

Adauto, H. (2021) en su investigación titulada , “Inteligencia emocional y estrés laboral en docentes del nivel primario , Huancayo ”Tipo Cuantitativo, Universidad Cesar Vallejo de Lima, tuvo como objetivo determinar la relación entre las dos variables en docentes de educación primaria de la zona de Chilca-Huancayo durante la pandemia del covid-19, este estudio es de tipo cuantitativo no Experimental, bajo el diseño transversal, tomando como población a 213 docentes y 120 docentes como muestra, mediante la aplicación de la estadística se obtiene los siguientes resultados del EQ: 55.8% de docentes se encuentran en nivel alto; 28.2% nivel medio , 16% nivel bajo. En conclusión, se dice que la inteligencia emocional ayuda a las personas a saber cómo enfrentar diferentes factores estresantes que se presentan en la vida laboral.

Carbajal, M. (2017) en su estudio titulado “Inteligencia Emocional y Estrés Laboral en Personal de Enfermería del Departamento Médico del Centro Médico Naval Cirujano Mayor Santiago Távara, 2017”, Su objetivo principal fue determinar la relación entre las dos variables en enfermeras del Centro Médico Naval, el estudio fue no experimental, en un diseño transversal, con una población de 80 enfermeras, tomando 80 enfermeras como muestra. Los siguientes resultados, recogidos a través de la estadística aplicada, muestran que existe una correlación inversa entre la inteligencia emocional y la remuneración emocional. En pocas palabras, se dice que la inteligencia emocional regula y ayuda a las personas a lidiar con el estrés.

Chávez y Maza (2021) en su investigación titulada “Relación de la inteligencia emocional y estrés laboral en trabajadores de una empresa de Chimbote, 2021”. diseño cuantitativo, de tipo básico, correlacional, Universidad César Vallejo, dicho estudio se realizó con el objetivo de determinar la relación que existe entre las dos variables en una empresa de Chimbote. La población está conformada por 300 empleados, por lo que la muestra no tiene probabilidad de ser del tipo intencional, conformada por 111 trabajadores, tanto hombres como mujeres. Los resultados muestran que existe una relación entre las variables, de la misma forma que se demostró que la inteligencia emocional tiene relación con aspectos de estrés en el trabajo, los superiores y los recursos, puestos y grupos de trabajo. Por lo tanto, se concluye que existe una relación inversa entre estas dos variables.

Gonzales, E. (2020) en su investigación titulada “Inteligencia emocional y estrés laboral en los profesionales de un Centro de Salud de Cajamarca –Perú”. De tipo cuantitativo, Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo, Cajamarca, el objetivo es determinar si existe una conexión entre las dos variables en el personal del hospital , el estudio fue de tipo correlacional, bajo el diseño trasversal, cuya población fueron expertos de salud en Cajamarca ,y una muestra de 102 personas, mediante la estadística aplicada se obtuvieron los siguientes resultados sobre estrés laboral 45.1% de participantes presentan nivel bajo en estrés , el 40.5% de personas tiene un nivel medio y el 14.1% de las personas nivel alto de estrés. Como conclusión se obtuvo que existe una relación entre estas dos variables, siendo inversa o no lineal.

Silva, L. (2018) en su investigación titulada “Efecto de la inteligencia emocional sobre el estrés laboral en profesionales médicos”, Su principal objetivo fue la determinación en los profesionales de la salud con una alta inteligencia emocional que experimentan bajos niveles de estrés laboral en el Hospital Regional de Trujillo, su estudio se llevó a cabo de tipo observacional, en un diseño transversal, de un estudio cuantitativo ,con una población de 200 médicos y un tamaño de muestra de 154 médicos, utilizando la estadística, encontraron una correlación negativa, entre las puntuaciones en relación a las dos variables estudiadas. En conclusión, existe una correlación negativa entre las dimensiones estudiadas, estos resultados confirman la importancia de la formación.

Marjhory, et al. (2021) en su investigación titulada “Inteligencia Emocional asociada al Estrés Laboral en enfermeras del Hospital Alta Complejidad Virgen de la Puerta”. Cuantitativo, UPAO, Trujillo, su objetivo fue determinar el vínculo entre las dos variables en enfermeras de unidades críticas COVID del Complejo Hospitalario Virgen de la Puerta EsSalud, 2021. Su estudio es de tipo aplicado, bajo diseño en correlación, con una población y muestra de 62 enfermeras, gracias a la estadística aplicada se obtiene los siguientes resultados en el nivel de inteligencia emocional: 67.7% enfermeras mostraron nivel moderado y 32.3% nivel alto. En conclusión, se ha establecido que existe evidencia de una asociación significativa entre las dos dimensiones.

Abanto, et al. (2020) en su investigación titulada “Inteligencia emocional y estrés laboral en los conductores de servicio de taxi especial de Trujillo, 2020”. De tipo no experimental, Universidad Privada Cesar Vallejo, Trujillo, el objetivo es establecer la relación entre las dos variables en los taxis , el estudio fue de tipo trasversal, bajo el diseño correlacional, con una población de 45 conductores, y una muestra de 45 conductores, A través a estadística aplicada se obtuvo resultados sobre el nivel de estrés que presentan cada uno de los conductores , el 9 % de conductores resultaron con un estrés alto, el 80 % de conductores con un nivel medio y un 11% de nivel bajo. Como conclusión los conductores presentan un nivel de estrés alto debido a factores externos como el tráfico, ruido y las vías cerradas .

Caparachín, A. (2019) en su investigación titulada “Inteligencia emocional y Estrés laboral en los docentes de la Institución Educativa completa JEC “San Juan” Huasahuasi Tarma 2019”. De tipo Básica, Universidad Privada Cesar Vallejo, Trujillo, el objetivo fue establecer la relación que existe las dos variables , el estudio fue de tipo descriptiva, bajo un boceto correlacional , la población fue de 38 docentes, y una muestra de 38 docentes, mediante la estadística aplicada se obtuvieron los siguientes resultados sobre el nivel de estrés el 40 % de nivel alto, el 35 % de nivel medio y un 25% de nivel bajo. Como conclusión los docentes presentan un nivel de estrés un poco alto debido a que muchos no se están adaptando a la forma de dictar clases a través de una computadora.

Rodriguez, D. (2019) en su investigación titulada “Inteligencia emocional y estrés laboral en las enfermeras del Hospital Víctor Lazarte Echeagaray de la ciudad de Trujillo, 2019”. De tipo aplicada, Universidad Privada Cesar Vallejo, Trujillo, el objetivo es determinar la relación entre las dos variables en las enfermeras, el estudio fue de tipo no experimental, bajo el diseño correlacional, con una población de 220 enfermeras, y una muestra de 140 enfermeras, mediante la estadística aplicada se obtuvieron los siguientes resultados sobre el nivel de estrés 51.42% presenta un nivel de estrés severo; el 39.29% presentan un nivel de estrés moderado y el 9.29% presenta un nivel de estrés normal. Como conclusión las enfermeras presentan un nivel de estrés severo esto es debido a la carga de trabajo que realizan todos los días.

Estrés Laboral

Para empezar, expliquemos que es el estrés como tal, según Espinoza (2018) que el estrés es el conjunto de alteraciones que se presenta en el cuerpo como respuesta ante estímulos como el miedo, el enojo, el dolor, entre otros, los humanos que presentan un alto grado de estrés pueden padecer de enfermedades cardíacas, depresión, presión arterial. Por ello, podemos decir que el estrés es un riesgo para el ser humano ya que trae consigo muchas enfermedades e incluso algunas veces la muerte.

Así mismo, Osorio (2020) comentan que el estrés laboral se definió como el principal resultado a la aparición de factores presentes en las situaciones laborales que tienen un grado alto de afectar de forma precisa a la salud de los colaboradores y al funcionamiento de la organización a mediano o largo plazo. Como sabemos el estrés es un problema habitual que se está presentando en los trabajadores debido a los factores externos e internos, lo cual si no es tomado en cuenta puede dañar su salud.

Por su parte, y entrando más en el tema a tratar, Chiang (2018) dicen que el estrés está asociado a múltiples factores, no se puede solo considerar a la situación laboral concreta, este puede producirse en cualquier lugar y afectar a cualquier trabajador, independientemente del giro del ámbito laboral o el tamaño de la organización. Por lo tanto, sabemos que el estrés no afecta a las personas siguiendo una secuencia si no de forma aleatoria, sin importar el ámbito de su trabajo o la jerarquía de los colaboradores en la empresa.

Del Hoyo Delgado (2018) en su teoría habla acerca de Hans Selye, un endocrinólogo de la Universidad de Montreal, quien introdujo dentro de la fisiología el concepto de lo que es el estrés en el año 1935, tomándolo desde el sentido físico, es decir, que son los efectos de aquellas fuerzas ejercidas en cada uno de los puntos del organismo del individuo. Nos dice también que es el estrés ocurre cuando se presenta un desequilibrio en el cuerpo humano el cual puede ser causado por un agente nocivo de la naturaleza que nos rodea, el organismo reacciona para recuperar dicho equilibrio, esta forma de responder incluye tres etapas: Reacción de alarma: cuando el organismo logra detectar el estresor. Adaptación: el organismo reacciona ante el estresor. Agotamiento: por el tiempo o intensidad empiezan disminuir las defensas del organismo. Por esto, según esta teoría, sabemos que el organismo es el que reacciona ante la situación que percibe como amenaza, esta puede presentarse por un tiempo largo, y se manifiestan en la persona a través de la molestia, el enojo, temor, preocupación entre otras.

Cooper y Quick (2017) Comentan a cerca de otra teoría del estrés, que es la teoría de Lazarus de 1966, quien nos dice que el estrés surge entre la persona y la situación, el

medio social presenta mayores demandas al ser humano logrando que este se sienta comprometido, cada ser humano hace frente a las demandas de manera satisfactoria o no, depende del compromiso que haga. Por ello, según esta teoría, entendemos que el estrés tiene como eje la interacción de la persona con el entorno, la cual hace frente a las demandas del entorno, logra realizarlos de manera adecuada si evalúa el escenario de manera que no logre ser de desestabilizante.

De esta forma, y con tal base, Obbarius, et al. (2021) en su teoría hablan acerca de otra teoría del estrés, esta teoría fue creada por Lazarus y Folkman en el año 1984 en donde describen el afrontamiento o coping, que consiste en los procesos conductuales y cognitivos los cuales se producen debido a las demandas internas y externas que son evaluadas según las respuestas que el individuo presente al momento de cumplir con su trabajo, para estos autores exigen dos tipos de estrategias: la de resolución de problemas y la de regulación emocional. Por ello, según esta teoría entendemos que el estrés puede ser producido debido a cómo reacciona o piensa el ser humano al momento de mostrar resultados de los trabajos realizados.

Entre las dimensiones de Estrés Laboral se encuentran:

Muerte y Sufrimiento: según Cassell (1992) define la muerte y Sufrimiento como fastidio generado por la pérdida de un ser humano o familiar, que trae como consecuencia dolores físicos, mentales y espirituales en el ser humano

Carga de trabajo: Según Lozano, J. (2022). Es el requerimiento del esfuerzo físico o mental para completar una actividad laboral que está relacionada al esfuerzo que hace el organismo, sin embargo, no es del todo negativo en sí, ya que cuando este efecto se vuelve negativo en la salud del colaborador se manifiesta cuando la carga de trabajo llega a niveles demasiado altos. Por ello, sabemos que la carga laboral es de actividades excesivas que realiza el colaborador ya sea física o mental, la cual puede generar incapacidad para lograr presentar todos los trabajos por falta de tiempo.

Incertidumbre a la toma de decisiones: Según Reyna, M., et al.(2021).La toma de decisiones es el proceso que consta en la selección de una opción entre varias alternativas propuestas, se debe tomar en cuenta los posibles resultados analizando

cada una de las alternativas y las consecuencias que traerá esta decisión en el presente o futuro. Por ello, es importante que se evalúan diferentes perspectivas y referencias para encontrar la mejor y tener un buen resultado.

Problemas con la jerarquía: Según la OIT(2018) nos dice que Los problemas con la jerarquía se crean principalmente por la insatisfacción laboral o la desaprobación debido a la distancia entre los trabajadores de una empresa.

Preparación insuficiente: Huamán y Tanco (2018) consiste en el escaso conocimiento, experiencia o la falta de información para el óptimo desarrollo de sus actividades o trabajo.

Falta de apoyo: Según Shamarker (1998) Nos dice que, es la falta de respaldo que existe entre los trabajadores de su entorno laboral, la cual puede causar incomodidad o mala relación entre los trabajadores de la empresa.

Pasar temporalmente a otro servicio con falta de personal: Según Huamán y Tanco (2018) nos dicen consiste en la asignación de tareas a los trabajadores alternativos por falta de personal, esto que puede ser por vacaciones, licencias o decisiones de la empresa.

Inteligencia Emocional

Según el libro de (Jimenez, 2018) “Inteligencia Emocional” La autora nos dice que la inteligencia emocional nos ayuda a convertirnos en seres humanos más adaptables en nuestro ambiente, tener una mejor calidad de vida, ser más creativos y lograr nuestras metas personales y laborales. Es decir, para la autora en nuestra mayoría de edad nos lleva a un entorno donde vemos en diferentes empresas donde evalúan la inteligencia emocional en cada colaborador, por lo que es un rasgo valorado y muchas veces diferenciador, distinguir entre el éxito o el fracaso del proceso de socialización y el crecimiento de un individuo en una organización. (Pag.3) Párrafo 1.

Según el autor (Sawaf, 1997) en su libro “La inteligencia emocional aplicada al liderazgo y a las organizaciones” , el autor nos menciona en la inteligencia emocional ayuda a comprender y aplicar con eficacia la persistencia de las emociones con una

fuerza de información y energía a la vez una conexión con el entorno laboral .es decir ayudan a conectarte con los demás, construir comunicaciones de manera empáticas para así , comunicarte de manera efectiva con tu entorno. (Pag.2) Párrafo 8

Según el autor (Goleman, 1998) En su libro titulado “La Inteligencia emocional en la empresa”. Nos dice que estar lo suficientemente motivado en asumir una responsabilidad que se derivan en entorno laboral y tener el autocontrol necesario en la planificación en el tiempo y trabajo. Es decir, Las habilidades en las emociones (trabajo en equipo, cooperación interpersonal, eficacia colectiva) son fundamentales. A medida que los servicios basados en el conocimiento y el capital del conocimiento se vuelven más decisivos en las empresas. (Pag.184) Párrafo 3 Algunas teorías que hacen referencia a la inteligencia emocional son las mencionadas por: Goleman (1996) quien sustenta que la inteligencia emocional, es la base sobre en el que la persona debe discrepar y entender sus propias emociones en las están en su entorno, y al mismo tiempo, motivarse y corregirlas. De lo anterior, podemos destacar en reconocer y regular nuestras emociones es el camino para hacer frente a diferentes necesidades y exigencias a las que nos enfrentamos en el día a día. Gardner (1995) en su teoría mencionó que las personas poseen diferentes tipos de inteligencia, denominadas: lingüística, espacial, interpersonal e introspectiva, luego (2001) estableció la inteligencia existencial y la inteligencia natural, por tal motivo resulta que el ser humano puede sobresalir en una inteligencia sobre otras. En los últimos años las teorías sobre inteligencia emocional toman como referencia a Goldman y Turvey (1997) basaron su teoría en las habilidades emocionales, mencionaron que existe diferentes habilidades emocionales que resultan ser : percepción emocional en las que se perciben de sus propias emociones, asimilar cuando las personas pueden crear, usar y sentir emociones para expresar emociones, comprender la conciencia emocional, deja a entender en cómo las emociones se unen y evolucionan con pasar del tiempo y la regulación emocional ayuda a regular las emociones propias.

Entre las dimensiones de inteligencia emocional tenemos:

Inteligencia Personal:

Es la capacidad de introspección y actuar en consecuencia sobre la base de este conocimiento, para una imagen precisa de sí mismo, y la capacidad de autodisciplina, comprensión y amor propio. (Gardner, 1983, pag.5).

Inteligencia Interpersonal:

Se refiere a la capacidad de una persona para desarrollar un conocimiento preciso de sí mismo y utilizar ese conocimiento para organizar y guiar su vida.(Campbell 2000, pag.13).

Manejo de estrés: En Las organizaciones es indispensable proporcionar Capacitaciones y programas de manejo del estrés y apoyar a los trabajadores en situaciones de manejo en situaciones de Dificultad para trabajar. (Gonzales, 2017,pag.41).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación:

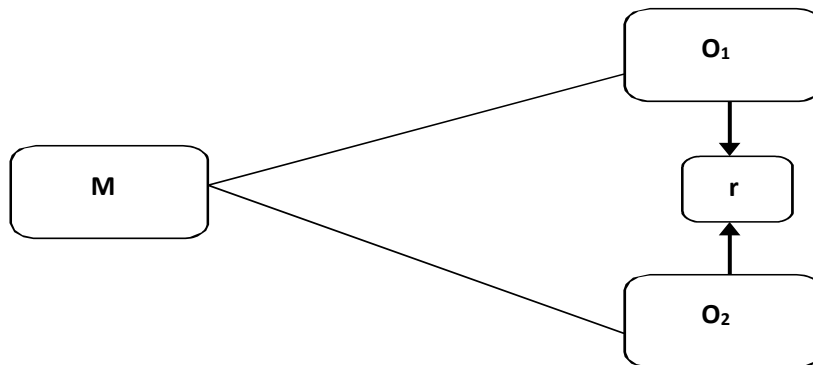
Tipo de investigación: Se utilizó un tipo de investigación aplicada, de enfoque cuantitativo, ya que se procesó la información mediante tablas y gráficos para analizar el comportamiento de las variables, en tal sentido, según Hernández, Fernández y Baptista (2010) en su libro, “Metodología de la Investigación”, nos definen el tipo de investigación aplicada busca tomar decisiones correspondientes a situaciones problemáticas.

Diseño de investigación:

Para la investigación se utilizó un diseño no experimental trasversal, descriptivo correlacional, porque tiene como propósito dar a entender la relación o grado de asociación que existe entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular, y en algunos casos solo se examina a las dos variables para ver su grado de relación.

(Fernandez, 2014) “Introducción a la Metodología de la Investigación” indica que es cuando no existe manipulación de variables y se estudian tal y como son, cuya investigación es metodológica cuantitativa siendo esta la adecuada manera para lograr resultados y comprobar o refutar la hipótesis. (p.152).

A continuación, la representación gráfica:



En la cual:

M: Trabajadores del estudio contable Santos Reyes & Asociados

O1: Variable 1 - Estrés laboral

O2: Variable 2 – Inteligencia Emocional

R: Relación causal entre las variables

3.2. Variables y operacionalización:

Variable cuantitativa 1: Estrés laboral (Independiente).

La matriz de operacionalización de la variable cuantitativa 1 se encuentra en el anexo 1

Variable cuantitativa 2: Inteligencia Emocional (Dependiente)

La matriz de operacionalización de la variable cuantitativo 2 se encuentra en el anexo 2

3.3. Población y muestra:

Población: Está conformada por los trabajadores de la empresa Santos Reyes & Asociados, Trujillo, en el año 2022 la cual cuenta con una población de 80 trabajadores.

Muestra: La muestra se encuentra constituida por toda la población completa, siendo así una muestra censal.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos:

Técnica

La técnica que será empleada en la presente investigación es la encuesta, la cual estará relacionada con el estrés laboral y la inteligencia emocional, y cumple con el objetivo de profundizar a través de un determinado número de preguntas a los trabajadores del estudio contable Santos Reyes & Asociados, en el presente año.

instrumentos de recolección de datos

Se utilizará un cuestionario con 47 ítems que describirá las variables de estrés laboral la cual constará de 17 ítems y inteligencia emocional la cuál constará de 30 ítems sobre las 10 dimensiones. La primera dimensión está formada por 3 ítems; la siguiente, con 1 ítems; luego tenemos a la tercera, con 3 ítems; seguidamente de la siguiente dimensión, con 3 ítems; la quinta, con 2 ítems; la sexta, con 3 ítems, la séptima, con 2 ítems, la octava dimensión, con 12 ítems, la novena dimensión, con 9 ítems y la última dimensión, con 9 ítems. De tal forma, las respuestas que se van a obtener, será de carácter sincero, exigido por las personas encargadas de tal investigación hacia los trabajadores del estudio contable.

3.5. Procedimientos:

Para realizar esta presente investigación, como primer acto, se solicitó al área de Gerencia de la empresa Santos Reyes & Asociados, Trujillo, la autorización para llevar a cabo dicho estudio.

Posteriormente, una vez recibida la autorización se empezó a aplicar los 2 cuestionarios en escala de Likert a todas las personas que trabajan dentro de la empresa Santos Reyes & Asociados.

El primer cuestionario en escala de Likert para medir el estrés laboral tuvo una duración sin límite de tiempo, para que los trabajadores puedan comprender los ítems y contestarlo a su debido tiempo. Por otro lado, el segundo cuestionario en escala de Likert para medir la inteligencia emocional tuvo una duración sin límite de tiempo.

Los resultados obtenidos fueron recopilados en tablas o gráficos según el programa usado; en este caso, el SPSS, el mismo que se usó para determinar los objetivos del estudio y poder terminar en función los datos procesados para su respectivo análisis.

3.6. Métodos de análisis de datos:

3.6.1. Estadística Descriptiva

Se procederá a elaborar el siguiente esquema y los resultados, los cuales serán mostrados en tablas y graficas seguido de su descripción e interpretación de acuerdo al resultado total de datos recopilados en el SPSS de la empresa Santos Reyes & Asociados, Trujillo, 2022.

3.6.2. Estadística Inferencial

Para determinar la relación que existe entre las variables planteadas se empleó la prueba de normalidad y la prueba de hipótesis, en este caso el coeficiente de correlación Spearman, para ver si se acepta o rechaza las hipótesis propuestas. Para ello se hará uso del programa de estadística SPSS.

3.7 Aspectos éticos

Para la presente investigación se utilizaron las referencias y la citación respetando los derechos del autor y permitiendo que la información sea autentica y verdadera siguiendo paso a paso el cumplimiento de lo establecido en la RESOLUCIÓN RECTORAL N° 760-2007/UCV código de ética en investigación de la universidad César Vallejo, sobre las normas y políticas académicas, así mismo, se registró el permiso dado por la empresa Santos Reyes & Asociados ,para poder aplicar la técnica de la encuesta a sus colaboradores con fines de carácter netamente académicos reservando la autenticidad de los participantes.

Anonimidad. Se conservó en el anonimato la cooperación de los trabajadores desde el principio de la recopilación de datos de la investigación, también sus datos personales que fueron solicitados.

Sinceridad. La información juntada, los análisis solicitados y los resultados alcanzados fueron verdaderos y bajo ninguna situación han sido disuadidos a favor de los investigadores.

Consentimiento informado. El permiso para llevar a cabo la investigación fue solicitada al gerente de la empresa Santos Reyes & Asociados, Trujillo con el fin de dar a conocer las actividades a ejecutar en las áreas y a los trabajadores para luego contar con su apoyo y tener fácil acceso a la información.

IV. RESULTADOS

Objetivo Específico 1: Identificar los niveles de estrés laboral de los trabajadores de la empresa Santos Reyes & Asociados – 2022.

5.1. Tabla 1

Niveles de Estrés Laboral en los trabajadores de la Empresa Santos Reyes & Asociados S.A.C

NIVEL	fi	%
Muy Grave	9	11.25
Grave	59	73.75
Leve	12	15
	80	100

Fuente: Datos recolectados para la investigación.

Según la tabla N° 1 el 73.75% de los trabajadores presenta un estrés laboral grave; Así mismo el 15% de los trabajadores presenta un estrés laboral leve; y finalmente el 11.25 % de los trabajadores presenta un estrés muy grave.

Objetivo Específico 2: Identificar los niveles de inteligencia emocional de los trabajadores de la empresa Santos Reyes & Asociados 2022.

5.2. Tabla 2

Niveles de Inteligencia Emocional de los trabajadores de la empresa Santos Reyes & Asociados 2022.

NIVEL	fi	%
Alto	34	42.5
Medio	44	55
Bajo	2	2.5
	80	100

Fuente: Datos recolectados para la investigación

Según la tabla N° 2 el 55% de los trabajadores presenta un nivel de inteligencia emocional media; Así mismo el 42.5% de los trabajadores presenta un nivel de inteligencia emocional alta; y finalmente el 2.5 % de los trabajadores presenta un nivel de inteligencia emocional baja.

Contrastación de Hipótesis

Objetivo General: Determinar la relación que existe entre el estrés laboral y la inteligencia emocional de los trabajadores de la empresa Santos Reyes & Asociados – 2022.

5.3 . Tabla 3

Relación entre el estrés laboral y la inteligencia emocional de los trabajadores de la empresa Santos Reyes & Asociados – 2022.

		ESTRÉS LABORAL	INTELIGENCIA EMOCIONAL
Rho de Spearman	ESTRES LABORAL	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000 ,425** .000 80
	INTELIGENCIA EMOCIONAL	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,425** 1,000 .000 80

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

En la tabla 3, se señala que el valor de correlación Rho de Spearman es de 0,425 y su valor de significancia es de 0,00087, lo cual muestra que es menor a 0,05 lo que permite afirmar la existencia de una relación directa con una significancia baja entre las variables. Aceptándose la hipótesis de investigación y rechazándose la nula.

V. DISCUSIÓN

Cuando se comenzó la investigación dentro de la empresa Santos Reyes & Asociados, se logró identificar que habían conductas y/o acciones que llamaron nuestro interés debido a que observamos que muy pocas organizaciones cuenta con colaboradores que saben realizar sus actividades bajo presión, este fue motivo por el cual se realizó la investigación con el propósito de determinar la relación entre el estrés laboral y la inteligencia emocional de los colaboradores de la empresa Santos Reyes & Asociados 2022; por este razón se aplicara la encuesta para obtener los resultados necesarios para un buen desarrollo de la investigación.

De acuerdo al primer objetivo específico de la investigación que fue Identificar los niveles de estrés laboral en la empresa Santos Reyes y Asociados en el año 2022 según los autores Cacpata W et al. (2020), el estrés laboral es un problema frecuente en nuestra sociedad que cada vez se está volviendo más grave, por ello es importante controlarlo antes que dañe la salud de las individuos, el estrés se puede provocar por acontecimientos de la vida diaria o por situaciones incómodas que presenta cada colaborador. En general, se puede decir que el estrés laboral es una mezcla de reacciones perjudiciales, tanto en el aspecto físico como en el aspecto emocional, que se genera cuando las exigencias del empleo supera la capacidad y los recursos del colaborador, de forma que se genera una enfermedad psíquica o enfermedad física. (Bruges, P.2020)

Sumando a lo anterior de la investigación se obtuvo los siguientes resultados con respecto a los niveles de estrés laboral, el 73.75% de los colaboradores presenta un estrés laboral grave; Así mismo el 15% de los colaboradores presenta un estrés laboral leve; y finalmente el 11.25 % de los colaboradores presenta un estrés muy grave. Así mismo; esto se corroboró con la investigación elaborada por Caparachín, A. (2019), donde se obtuvieron los siguientes resultados sobre el nivel de estrés el 40 % de los trabajadores presentan un nivel de estrés laboral alto, el 35 % de los trabajadores presentan un nivel de estrés medio y un 25% de los trabajadores presentan un nivel

de estrés bajo, por lo tanto, se puede decir que los colaboradores presentan un nivel de estrés un poco alto debido a que muchos colaboradores tienen que elaborar bastantes informes, ya que la empresa lleva la contabilidad de un número alto de empresas en los diferentes rubros, que son ferreterías, tienda de abarrotes, pollerías entre otros giros de negocio.

Como ya se mencionó, se puede decir, que los colaboradores de la empresa Santos Reyes & Asociados aprendieron a sobrellevar el estrés que se presenta principalmente en el área de contabilidad debido a que los colaboradores son antiguos y llevan muchos años elaborando balances, estados financieros, creación de contratos, entre otras funciones, esta cuestión empezó cuando algunos clientes no enviaban la información a tiempo por ello los colaboradores empezaron adaptarse a la manera en que sus clientes entregan dichos documentos. Debido a estos incidentes los trabajadores de la empresa Santos Reyes & Asociados aprendieron a manejar su nivel de estrés con un adecuado manejo de emociones.

De acuerdo al segundo objetivo específico de la investigación que fue Identificar los niveles de inteligencia emocional en los trabajadores de la empresa Santos Reyes & Asociados en el año 2022, según los aportes (Jimenez, 2018) “la inteligencia consiste en que ser humano sepa reconocer las emociones tanto propias como ajenas, las personas que saben reconocer sus emociones tienden a tener una mejor calidad de vida, a ser más creativos y lograr sus metas personales como laborales” Sawaf (1997), nos dice que los seres humanos deben ser persistentes y eficientes, debe saber controlar sus emociones para tener una buena conexión con los miembros de su entorno tanto personal como profesional, aprender a conectarse con los demás ayuda a construir comunicaciones de manera más empáticas y efectiva. (Pag.2) Párrafo 8.

En la presente investigación se encontró que la inteligencia emocional presenta el 55% de los colaboradores presenta un nivel de inteligencia emocional medio; Así mismo el 42.5% de los colaboradores presenta un nivel de inteligencia emocional alta; y finalmente el 2.5 % de los colaboradores presenta un nivel de inteligencia emocional

baja. Estos resultados coinciden con lo encontrado por Marjhory, et al. (2021) en su investigación en el hospital de alta complejidad, en donde se obtuvieron los siguientes resultados sobre el la inteligencia emocional se encontró, que el 67.7% de las enfermeras presentan un nivel de inteligencia emocional medio, el 32.3% de las enfermeras presentan un nivel de inteligencia emocional alto, se puede decir que las enfermeras presentan un nivel de inteligencia emocional medio, por ello, es importante tener una buena comunicación entre en personal, ya que esto trae como beneficio que exista trabajo en equipo y fomenta la participación activa en la toma de decisiones, es por ello que debemos tener la capacidad de poder manejar nuestras propias emociones de forma adecuada, teniendo un buen comportamiento o la capacidad de poder generar emociones positivas.

Con respecto a lo anterior puede entenderse que los colaboradores de la empresa Santos Reyes & Asociados presentan un nivel medio de inteligencia emocional, esto beneficia a la empresa, ya que ayuda a cada colaborador a generan un impacto significativo en su rendimiento laboral, a la vez mejora sus habilidades de los colaboradores al momento de tomar las decisiones en el trabajo ya sea individual o en equipo, lo que aumenta la productividad.

De acuerdo al objetivo general se obtuvo que el valor de correlación Rho de Spearman es de 0,425 y su valor de significancia es de 0,00087 , por consecuencia se determina que existe una relación positiva baja entre ambas variables estudiadas en la presente investigación. Este resultado se relaciona con Aduato, H. (2021) donde indica que el valor de correlación Rho de Spearman es de 0,390 y un valor de significancia de 0.00085 y al ser este menor al 0.05. Por lo que se puede decir, que si existe una relación directa entre ambas variables. Aceptándose la hipótesis investigación y rechazándose la nula, Por consiguiente, existe una relación positiva entre ambas variables debido a que busca mantener el estrés laboral en las organizaciones utilizando diferentes dinámicas lúdicas en las que pueden participar los colaboradores para crear un adecuado manejo de emociones ante el estrés. Asimismo, según Osorio (2020) comenta que el estrés laboral, se definió como el principal resultado a la aparición de factores presentes en las situaciones laborales que tienen un alto grado

de afectar de forma precisa a la salud de los colaboradores y al funcionamiento de la organización. Como sabemos el estrés es una respuesta física, fisiológica y mental ante la acumulación de problemas contextuales, sociales y personales, el problema se volvió muy habitual ya que se está presentando en los trabajadores debido a los factores externos e internos, lo cual se sabe que puede dañar su salud mental.

Por lo tanto, se observa que existe una relación directa en ambas investigaciones donde nos da entender que cuando mayor inteligencia emocional tengas los colaboradores de la empresa Santos Reyes & Asociados mayor es su manejo de estrés laboral, debido a esto; es muy importante que los trabajadores tengan una buena regulación de emociones, un buen nivel de resiliencia laboral para el cumplimiento de los objetivos de la empresa y el logro de estos en el tiempo propuesto. Así mismo, cabe recalcar que según Mayer (2009), refiere que la inteligencia emocional es una habilidad para percibir nuestras emociones y la de las personas que nos rodean, todo esto se traduce a si sabemos utilizar estas emociones a favor nuestro o en contra; por lo tanto, al ser una facultad cualitativa de aprendizaje se puede mejorar conforme pasen los años, es decir, el Homo Sapiens Sapiens no tiene un techo de aprendizaje en cuanto a la regulación de sus emociones. Por lo tanto, al ser la inteligencia emocional una destreza concebida por la experiencia está relacionada directamente con el estrés precisamente porque esta respuesta fisiológica no es una emoción; por consiguiente, el factor biológico, falta de ejercicio, vida sedentaria predomina más en la segregación de cortisol, neurotransmisor que si bien es cierto en un principio puede estar álgido, posteriormente es regulado gracias a la inteligencia emocional; y de esta manera se crea una espiral alternada entre altos niveles de inteligencia emocional y estrés,

VI. CONCLUSIONES

1. Primera, se concluye que los colaboradores de la empresa Santos Reyes & Asociados en la variable estrés, a través del estadístico de prueba de Bareto el cual nos indica 73.75% de los trabajadores presenta un estrés laboral grave; Así mismo el 15% de los trabajadores presenta un estrés laboral leve; y finalmente el 11.25 % de los trabajadores presenta un estrés muy grave.
2. Segunda, los colaboradores de la empresa Santos Reyes & asociados en la variable inteligencia emocional , a través del estadístico de prueba de Bareto el cual nos indica el 55% de los trabajadores presenta un nivel de inteligencia emocional media; Así mismo el 42.5% de los trabajadores presenta un nivel de inteligencia emocional alta; y finalmente el 2.5 % de los trabajadores presenta un nivel de inteligencia emocional baja.
3. Tercera, se concluye que existe relación muy significativa entre las variables, estrés laboral e inteligencia emocional, en la empresa Santos Reyes & Asociados 2022 . A través del estadístico de prueba de RH Sperman, el cual nos indica que existe un 0.425 de relación directa que demuestra la existencia de un nivel positivo bajo con un P valor $0.0087 < 0.05$. Refiere que existe una relación directa de variables. Rechazando la hipótesis nula.

VII. RECOMENDACIONES

Se recomienda utilizar la presente investigación para referencia futuras investigaciones considerando los instrumentos elaborados en la investigación, con el propósito de seguir estudiando la correlación positiva y profundizar las variables de Estrés laboral y la Inteligencia emocional.

Se les recomienda a los trabajadores de la empresa desarrollar actividades lúdicas que permitan mantener ese adecuado manejo de emociones ante el estrés laboral que se presenta en las áreas que se desarrolla cada colaborador de la empresa Santos Reyes & Asociados

Se recomienda al recrear un role playing en el que se permita simular situaciones estresantes dentro del trabajo para conocer el comportamiento y la reacción de los trabajadores de la empresa Santos Reyes & Asociados donde según los resultados puedan aplicar pautas asertivas dentro del trabajo.

Brindar apoyo económico a investigaciones orientadas en la correlación positiva entre estrés e inteligencia emocional en el desarrollo de metodologías y/o programas para las organizaciones que permitan incrementar la inteligencia emocional de sus trabajadores, de forma que puedan afrontar más fácil las decisiones complicadas logrando trabajar bajo precisión y teniendo un estrés laboral positivo.

Estimular el desarrollo de mayor numero de investigaciones la cuales presenten se enfoquen en mayor población para estudiar a mayor profundidad factores que respondan al estrés laboral en las empresas de Trujillo.

REFERENCIAS

- Abanto, E, Benites, J, Santisteban, R Torres , M (2021) *Inteligencia emocional y estrés laboral en los conductores de servicio de taxi especial de Trujillo, 2020*. Recuperado de: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/52833/B_Abanto_MEK-Benites_CJP-Santisteban_VRA-Torres_FMJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Abarca, C., Ramírez, L., & Caycho, T. (2020). *Inteligencia emocional y burnout en docentes de educación inicial de Ayacucho*. *Apuntes Universitarios*, 22(2), 30-45. Recuperado de : <https://doi.org/10.17162/au.v10i2.438>
- Abiodun M. Y Erhabor S. (2017) *The role of emotional intelligence and organisational support on work stress of nurses*. (2017). [universidad de Ibadam]. <https://journals.co.za/doi/abs/10.4102/curationis.v40i1.1715>
- Adauto, H. (2021) *Inteligencia emocional y estrés laboral en docentes del nivel primario en el distrito de Chilca-Huancayo en tiempos de pandemia por la covid-19 – 2020*. Obtenido de: https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/10485/2/IV_FH_U_501_TE_Aduto_Moscoso_2021.pdf
- Applewhite. (2017). *Examining the Role of Emotional Intelligence in the Work and Life Balance of Foster Care Workers* [Estados Unidos]. <https://scholarworks.waldenu.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=4620&context=dissertations>
- Baena, G. (2017). *Metodología de la investigación*. Grupo editorial Patria. http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf

- Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2007). *The Job Demands-Resources model: state of the art*. *Journal of Managerial Psychology*, 22(3), 309-328.
<https://doi:10.1108/02683940710733115>
- Campbell, L. (2000). *Inteligencias múltiples. Usos prácticos para la enseñanza y el aprendizaje*. Buenos Aires, Argentina: Editorial Troquel S. A.
<https://www.researchgate.net/publication/335468457> La teoría de las inteligencias múltiples en la práctica docente en educación preescolar.
- Caparachin, A. (2019) *Inteligencia emocional y Estrés laboral en los docentes de la Institución Educativa completa JEC "San Juan" Huasahuasi Tarma 2019*. Recuperado de:
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/44020/Caparachin_TAD-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cassell, E.J. (1992). *The nature of suffering: physical, psychological, social and spiritual aspects*. En P. Stark & J. McGovern (Eds.), *The hidden dimension of illness: human suffering* (pp. 1-10). New York: National League for Nursing Press
<https://europepmc.org/article/med/1287577>
- Carbajal, M. (2017) *Inteligencia emocional y estrés laboral en el personal asistencial de Enfermería del Departamento de Medicina del Centro Médico Naval Cirujano Mayor Santiago Távara 2017*. Obtenido de:
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8365/Carbajal_AMY.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Chávez y Maza (2021) en su investigación titulada "Relación de la inteligencia emocional y estrés laboral en trabajadores de una empresa de Chimbote, 2021". Recuperado de:
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/79692/Ch%c3%a1vez_RMA-Maza_LRK-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Chiang, V.M. & Riquelme, N.G., & Rivas E.P., (Diciembre 2018) *Relationship between job satisfaction, work stress and its results in workers of a charity*

institution of the Province of Concepción

https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0718-24492018000300178&script=sci_artte

Choi, S. Y., & Ko, J. U. (2021). *Effects of the Job Stress of Nursing Care Workers at Nursing Homes on Burnout-Focusing on the Control Effects of Emotional Intelligence*. *Asia-pacific Journal of Convergent Research Interchange, FuCoS*, 7, 53-62.

https://web.archive.org/web/20210715140124id_/http://fucos.or.kr/journal/APJ_CRI/Articles/v7n3/5.pdf

Cooper, C. L., & Quick, J. C. (2017). *The Handbook of Stress and Health: A Guide to Research and Practice*. John Wiley & Sons Ltd.

https://books.google.es/books?id=LZ7zDQAAQBAJ&lpg=PA351&ots=rVSiyH_eqo&dq=Stress%2C%20Appraisal%20and%20coping%20lazarus&lr&hl=es&pg=PA131#v=onepage&q=Stress,%20Appraisal%20and%20coping%20lazarus&f=false

Del Hoyo Delgado, M. A. (1997). *Estrés Laboral*. Madrid, España: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. <https://www.sesst.org/wp-content/uploads/2018/08/estres-laboral-guia.pdf>

Espinoza, O.A., & Pernas, Á.I, & González, M.R., (Diciembre 2018) *Theoretical methodological and practical considerations about the stress*.

http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-81202018000300697

Espinosa, A., Akinsulure-Smith, A. M., & Chu, T. (2019). *Trait emotional intelligence, coping, and occupational distress among resettlement workers*. *Psychological Trauma: Theory, Research, Practice and Policy*,

<https://doi.org/10.1037/tra0000377>.

- Gardner, H. (1983). *Frames of mind: The theory of Multiple Intelligences*. New York: Basic Books. Recuperado de: <https://www.worldcat.org/title/frames-of-mind-the-theory-of-multiple-intelligences/oclc/9732290>
- Gardner, H. (1997). *Frames of mind: The theory of multiple intelligence (10th anniversary Ed.)*. New York: Basic Books. https://www.academia.edu/36707975/Frames_of_mind_the_theory_of_multiple_intelligences.
- González, Ch., (2017). *Estrés laboral en docentes de la primera infancia*. Corporación Universitaria Minuto de Dios. Bogotá, Colombia. https://repository.uniminuto.edu/bitstream/10656/6388/1/TPED_GonzalezGonzalezCharleneAndrea_2018.pdf
- Gonzales Chávez, E. C., & Sánchez Castro, S. J. (2020). *Inteligencia emocional y estrés laboral en los profesionales de un centro de salud de Cajamarca-Perú*. <http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/1474/INFORME%20TESIS%20MAESTRIA%20FINAL%20.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- Goleman, Daniel (1996). *Inteligencia emocional (4a ed. edición)*. Barcelona: Kairos. P.30-78. Recuperado de: <https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/11230/tgfinal.pdf?sequence=8&isAllowed=y>.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Ciudad de México: Mc Graw Hill, 12, 20*. <http://petroquimex.com/PDF/SepOct17/Desarrolla-IMP-Metodologia.pdf>
- Hatta, A. M., & Abdullah, N-A. (2020). *The Role of Emotional Intelligence in Work Stress and Work Performance [University Kebangsaan Malaysia]*. https://hrmars.com/papers_submitted/7940/the-role-of-emotional-intelligence-in-work-stress-and-work-performance.pdf

- Huamán, A. y Tanco, Y. (2018). *Inteligencia emocional y estrés laboral en enfermeras del servicio Gineco obstetricia del Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé -2018 (tesis de pregrado)*. Universidad Norbert Wiener, Lima. 59
Recuperado de :
<http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1899/TITULO%20-%20Tanco%20Cirilo%2C%20Yovana%20Martina.pdf?sequence=1y>
- Jiménez A. (2018). *Inteligencia emocional. Curso de Actualización Pediatría 2018*. Madrid: Lúa Ediciones 3.0; 2018. p. 457-469. Recuperado de:
https://www.aepap.org/sites/default/files/457-469_inteligencia_emocional.pdf.
- Lozano Rodriguez, J. (2022). *Carga de trabajo y clima organizacional en trabajadores de una empresa de saneamiento ambiental durante la pandemia*.
<https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/da1bbf3f-4ae6-42e1-ae0a-1e56dcc9b2d7/content>
- Marjhory, M, Otiniano, S (2021) *Inteligencia Emocional asociada al Estrés Laboral en enfermeras de unidades críticas COVID del Hospital Alta Complejidad Virgen de la Puerta- EsSalud*, http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/8497/1/REP_MARJHORY.MELENDZ_STHEFANY.OTINIANO_INTELIGENCIA.EMOCIONAL.pdf
- Mejía, C. R., Chacon, J. I., Enamorado-Leiva, O. M., Garnica, L. R., Chacón-Pedraza, S. A., & García-Espinosa, Y. A. (2020). Factors associated with work-related stress in workers in six Latin American countries. *Revista De La Asociación Española De Especialistas En Medicina Del Trabajo*, 28(3), 204-211.
https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-62552019000300004
- MINSA (2020). Cerca de 19,25% de los trabajadores en el país están experimentando estrés y ansiedad. <https://www.larepublica.co/alta-gerencia/cerca-de-1925-de-los-trabajadores-en-el-pais-estan-experimentando-estres-y-ansiedad-3080828>

- Ministerio de Salud (06 de junio de 2021) Alerta que el 52.2% de limeños sufre de estrés provocado por el covid-19. <https://elperuano.pe/noticia/122420-minsa-alerta-que-el-522-de-limenos-sufre-de-estres-provocado-por-el-covid-192021>
- Obbarius, N., Fischer, F., Liegl, G., Obbarius, A., & Rose, M. (05 de Marzo de 2021). A Modified Version of the Transactional Stress Concept According to Lazarus and Folkman Was Confirmed in a Psychosomatic Inpatient Sample. *US National Library of Medicine* <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7973375/>
- OMS (2020). Los riesgos del estrés laboral para la salud. <https://www.insp.mx/avisos/3835-riesgos-estres-laboral-salud.html>
- Obbarius, N., Fischer, F., Liegl, G., Obbarius, A., & Rose, M. (05 de Marzo de 2021). A Modified Version of the Transactional Stress Concept According to Lazarus and Folkman Was Confirmed in a Psychosomatic Inpatient Sample. *US National Library of Medicine* <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7973375/>
- Osorio, J.E., & Cárdenas, N. L., (Junio 2017) Work stress: a review study. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S179499982017000100081
- Reyna, M., Rubiales, J., & Bakker, L. (2021). *Decision-making under uncertainty and under risk, and its relationship with working memory and planning in children and adolescents*, 15(2), 34-42. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8167943>
- Rodriguez, D. (2019) *Inteligencia emocional y estrés laboral en las enfermeras del Hospital Víctor Lazarte Echegaray de la ciudad de Trujillo, 2019*. Recuperado de: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/45870>
- Sawaf, R. (1997). *Inteligencia emocional aplicada al liderazgo y a las Organizaciones*. 1997. Recuperado de: <http://www.oocities.org/amirhali/IEMOC.html>.

- Silva, L. (2018) Efecto De La Inteligencia Emocional Sobre *El estrés Laboral En Profesionales Médicos*. Recuperado de: [http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/4015/1/REP_MED_HUMA_LEDY.SILVA_EFECTO.INTELIGENCIA.EMOCIONAL.ESTR%*c3%89*S.LABORAL.PROFESIONALES.MEDICOS.pdf](http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/4015/1/REP_MED_HUMA_LEDY.SILVA_EFECTO.INTELIGENCIA.EMOCIONAL.ESTR%c3%89S.LABORAL.PROFESIONALES.MEDICOS.pdf)
- Salovey, P., Mayer, J. D., Caruso, D., & Yoo, S. H. (2009). The positive psychology of emotional intelligence. In S. J. Lopez & C. R. Snyder (Eds.), *Oxford handbook of positive psychology* (pp. 237–248). Oxford University Press. <https://psycnet.apa.org/record/2009-05143-022>
- Shumaker, S. A., & Brownell, A. (1984). *Toward a theory of social support: Closing conceptual gaps*. *Journal of social issues*, 40(4), 11-36. <https://spssi.onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1111/j.1540-4560.1984.tb01105.x>

ANEXOS

Anexos 1: Matriz de operacionalización de la variable: Estrés Laboral.

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Estrés Laboral	Huamán y Tanco (2018) define a la variable Estrés Laboral al agotamiento tanto mental o físico del trabajador que influye en su salud, provocando limitaciones en sus capacidades y pérdida de concentración en el desarrollo de su trabajo. 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	La variable estrés laboral será medida mediante una encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Santos Reyes & Asociados.	<p>Muerte y sufrimiento</p> <p>Carga de trabajo</p> <p>Incertidumbre a la toma de decisiones</p> <p>Problemas con la jerarquía</p> <p>Preparación insuficiente</p> <p>Falta de apoyo</p> <p>Pasar temporalmente a otro servicio con falta de personal</p>	<p>Duelo y dolor</p> <p>Sobre carga</p> <p>Miedo</p> <p>Caracteres</p> <p>Desinformación</p> <p>Apatía</p> <p>Incomodidad</p>	Ordinal

Anexos 2: Matriz de operacionalización de la variable: Inteligencia Emocional.

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICION
INTELIGENCIA EMOCIONAL	Es la capacidad de manejar sentimientos y emociones, distinguirlos y usar este conocimiento para guiar los pensamientos y acciones de uno. (Mayer & Salovey, 1990). (pag.39)	Se realizará una medición mediante la técnica de encuesta aplicada a los colaboradores del estudio contable Santos Reyes & Asociados, para determinar si existe relación entre las variables de estudio.	Inteligencia Personal	Automotivación	ORDINAL
			Autoconciencia		
			Autocontrol		
			Inteligencia Interpersonal	Empatía	
			Inteligencia Social		
			Manejo de estrés	Tolerancia a la Tensión	
Control de los impulsos					

Anexos 3:

MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES	METODOLOGÍA	POBLACIÓN Y MUESTRA
<p>Problema general:</p> <p>¿Qué relación existe entre estrés laboral y la inteligencia emocional de los trabajadores de la empresa Santos Reyes & Asociados – 2022?</p> <p>Problema específicos:</p> <p>¿Cuáles son los niveles de estrés laboral de los trabajadores de la empresa Santos Reyes & Asociados – 2022?</p> <p>¿Cuáles son los niveles de inteligencia emocional de los trabajadores de la empresa Santos Reyes & Asociados – 2022?</p>	<p>Objetivo General:</p> <p>Determinar la relación que existe entre el estrés laboral y la inteligencia emocional de los trabajadores de la empresa Santos Reyes & Asociados – 2022.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>OE1; Identificar los niveles de estrés laboral de los trabajadores de la empresa Santos Reyes & Asociados – 2022</p> <p>OE2: Identificar los niveles de inteligencia emocional de los trabajadores de la empresa Santos Reyes & Asociados – 2022</p>	<p>Hipótesis General:</p> <p>Hi:Existe una relación directa y significativa entre el estrés laboral y la inteligencia emocional de los trabajadores de la empresa Santos Reyes & Asociados - 2022</p> <p>H0:No existe una relación directa y significativa entre el estrés laboral y la inteligencia emocional de los trabajadores de la empresa Santos Reyes & Asociados - 2022</p>	<p>Variable independiente ESTRÉS LABORAL</p> <p>Indicadores:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Duelo y Dolor. 2. Sobrecarga. 3. Incertidumbre a la toma de decisiones 4. Problemas con la jerarquía. 5. Preparación insuficiente. 6. Falta de apoyo. 7. Pasar temporalmente a otro servicio con falta de personal. <p>Variable dependiente INTELIGENCIA EMOCIONAL</p> <p>Indicadores:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Automotivación. 2. Autoconciencia. 3. Autocontrol. 4. Empatía. 5. Inteligencia Social 6. Tolerancia a la tensión. 7. Control de impulsos. 	<p>Tipo de investigación:</p> <p>El tipo de investigación es aplicada. El nivel es descriptivo</p> <p>Diseño de investigación</p> <p>El diseño de la investigación es no experimental, transversal</p>	<p>Población</p> <p>Está conformada por los trabajadores del estudio contable Santos Reyes & Asociados, Trujillo, en el año 2022.</p> <p>Muestra:</p> <p>La muestra se encuentra constituida por toda la población completa, siendo así una muestra censal, conformada por los 80 trabajadores de la empresa</p> <p>Técnicas:</p> <p>Encuesta.</p> <p>Instrumentos:</p> <p>Cuestionarios</p>

anexo 4: Base de datos

ID	D	C	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB	AC	AD	AE	AF	AG	AH	AI	AJ	AK	AL	AM	AN	AO	AP	AQ	AR	AS	AT	AU	AV	AW	AX	AY	AZ	BA	BB	BC	BD	BE	BF	BG	BH	BI	BJ	BK	BL	BM	BN	BO	BP	BQ	BR	BS	BT	BU	BV	BW	BX	BY	BZ	CA	CB	CC	CD	CE	CF	CG	CH	CI	CJ	CK	CL	CM	CN	CO	CP	CQ	CR	CS	CT	CU	CV	CW	CX	CY	CZ	DA	DB	DC	DD	DE	DF	DG	DH	DI	DJ	DK	DL	DM	DN	DO	DP	DQ	DR	DS	DT	DU	DV	DW	DX	DY	DZ	EA	EB	EC	ED	EE	EF	EG	EH	EI	EJ	EK	EL	EM	EN	EO	EP	EQ	ER	ES	ET	EU	EV	EW	EX	EY	EZ	FA	FB	FC	FD	FE	FF	FG	FH	FI	FJ	FK	FL	FM	FN	FO	FP	FQ	FR	FS	FT	FU	FV	FW	FX	FY	FZ	GA	GB	GC	GD	GE	GF	GG	GH	GI	GJ	GK	GL	GM	GN	GO	GP	GQ	GR	GS	GT	GU	GV	GW	GX	GY	GZ	HA	HB	HC	HD	HE	HF	HG	HH	HI	HJ	HK	HL	HM	HN	HO	HP	HQ	HR	HS	HT	HU	HV	HW	HX	HY	HZ	IA	IB	IC	ID	IE	IF	IG	IH	IJ	IK	IL	IM	IN	IO	IP	IQ	IR	IS	IT	IU	IV	IW	IX	IY	IZ	JA	JB	JC	JD	JE	JF	JG	JH	JI	JJ	JK	JL	JM	JN	JO	JP	JQ	JR	JS	JT	JU	JV	JW	JX	JY	JZ	KA	KB	KC	KD	KE	KF	KG	KH	KI	KJ	KK	KL	KM	KN	KO	KP	KQ	KR	KS	KT	KU	KV	KW	KX	KY	KZ	LA	LB	LC	LD	LE	LF	LG	LH	LI	LJ	LK	LL	LM	LN	LO	LP	LQ	LR	LS	LT	LU	LV	LW	LX	LY	LZ	MA	MB	MC	MD	ME	MF	MG	MH	MI	MJ	MK	ML	MM	MN	MO	MP	MQ	MR	MS	MT	MU	MV	MW	MX	MY	MZ	NA	NB	NC	ND	NE	NF	NG	NH	NI	NJ	NK	NL	NM	NO	NP	NQ	NR	NS	NT	NU	NV	NW	NX	NY	NZ	OA	OB	OC	OD	OE	OF	OG	OH	OI	OJ	OK	OL	OM	ON	OO	OP	OQ	OR	OS	OT	OU	OV	OW	OX	OY	OZ	PA	PB	PC	PD	PE	PF	PG	PH	PI	PJ	PK	PL	PM	PN	PO	PP	PQ	PR	PS	PT	PU	PV	PW	PX	PY	PZ	QA	QB	QC	QD	QE	QF	QG	QH	QI	QJ	QK	QL	QM	QN	QO	QP	QQ	QR	QS	QT	QU	QV	QW	QX	QY	QZ	RA	RB	RC	RD	RE	RF	RG	RH	RI	RJ	RK	RL	RM	RN	RO	RP	RQ	RR	RS	RT	RU	RV	RW	RX	RY	RZ	SA	SB	SC	SD	SE	SF	SG	SH	SI	SJ	SK	SL	SM	SN	SO	SP	SQ	SR	SS	ST	SU	SV	SW	SX	SY	SZ	TA	TB	TC	TD	TE	TF	TG	TH	TI	TJ	TK	TL	TM	TN	TO	TP	TQ	TR	TS	TT	TU	TV	TW	TX	TY	TZ	UA	UB	UC	UD	UE	UF	UG	UH	UI	UJ	UK	UL	UM	UN	UO	UP	UQ	UR	US	UT	UU	UV	UW	UX	UY	UZ	VA	VB	VC	VD	VE	VF	VG	VH	VI	VJ	VK	VL	VM	VN	VO	VP	VQ	VR	VS	VT	VU	VV	VW	VX	VY	VZ	WA	WB	WC	WD	WE	WF	WG	WH	WI	WJ	WK	WL	WM	WN	WO	WP	WQ	WR	WS	WT	WU	WV	WW	WX	WY	WZ	XA	XB	XC	XD	XE	XF	XG	XH	XI	XJ	XK	XL	XM	XN	XO	XP	XQ	XR	XS	XT	XU	XV	XW	XX	XY	XZ	YA	YB	YC	YD	YE	YF	YG	YH	YI	YJ	YK	YL	YM	YN	YO	YP	YQ	YR	YS	YT	YU	YV	YW	YX	YY	YZ	ZA	ZB	ZC	ZD	ZE	ZF	ZG	ZH	ZI	ZJ	ZK	ZL	ZM	ZN	ZO	ZP	ZQ	ZR	ZS	ZT	ZU	ZV	ZW	ZX	ZY	ZZ	AA	AB	AC	AD	AE	AF	AG	AH	AI	AJ	AK	AL	AM	AN	AO	AP	AQ	AR	AS	AT	AU	AV	AW	AX	AY	AZ	BA	BB	BC	BD	BE	BF	BG	BH	BI	BJ	BK	BL	BM	BN	BO	BP	BQ	BR	BS	BT	BU	BV	BW	BX	BY	BZ	CA	CB	CC	CD	CE	CF	CG	CH	CI	CJ	CK	CL	CM	CN	CO	CP	CQ	CR	CS	CT	CU	CV	CW	CX	CY	CZ	DA	DB	DC	DD	DE	DF	DG	DH	DI	DJ	DK	DL	DM	DN	DO	DP	DQ	DR	DS	DT	DU	DV	DW	DX	DY	DZ	EA	EB	EC	ED	EE	EF	EG	EH	EI	EJ	EK	EL	EM	EN	EO	EP	EQ	ER	ES	ET	EU	EV	EW	EX	EY	EZ	FA	FB	FC	FD	FE	FF	FG	FH	FI	FJ	FK	FL	FM	FN	FO	FP	FQ	FR	FS	FT	FU	FV	FW	FX	FY	FZ	GA	GB	GC	GD	GE	GF	GG	GH	GI	GJ	GK	GL	GM	GN	GO	GP	GQ	GR	GS	GT	GU	GV	GW	GX	GY	GZ	HA	HB	HC	HD	HE	HF	HG	HH	HI	HJ	HK	HL	HM	HN	HO	HP	HQ	HR	HS	HT	HU	HV	HW	HX	HY	HZ	IA	IB	IC	ID	IE	IF	IG	IH	IJ	IK	IL	IM	IN	IO	IP	IQ	IR	IS	IT	IU	IV	IW	IX	IY	IZ	JA	JB	JC	JD	JE	JF	JG	JH	JI	JJ	JK	JL	JM	JN	JO	JP	JQ	JR	JS	JT	JU	JV	JW	JX	JY	JZ	KA	KB	KC	KD	KE	KF	KG	KH	KI	KJ	KK	KL	KM	KN	KO	KP	KQ	KR	KS	KT	KU	KV	KW	KX	KY	KZ	LA	LB	LC	LD	LE	LF	LG	LH	LI	LJ	LK	LM	LN	LO	LP	LQ	LR	LS	LT	LU	LV	LW	LX	LY	LZ	MA	MB	MC	MD	ME	MF	MG	MH	MI	MJ	MK	ML	MM	MN	MO	MP	MQ	MR	MS	MT	MU	MV	MW	MX	MY	MZ	NA	NB	NC	ND	NE	NF	NG	NH	NI	NJ	NK	NL	NM	NO	NP	NQ	NR	NS	NT	NU	NV	NW	NX	NY	NZ	OA	OB	OC	OD	OE	OF	OG	OH	OI	OJ	OK	OL	OM	ON	OO	OP	OQ	OR	OS	OT	OU	OV	OW	OX	OY	OZ	PA	PB	PC	PD	PE	PF	PG	PH	PI	PJ	PK	PL	PM	PN	PO	PP	PQ	PR	PS	PT	PU	PV	PW	PX	PY	PZ	QA	QB	QC	QD	QE	QF	QG	QH	QI	QJ	QK	QL	QM	QN	QO	QP	QQ	QR	QS	QT	QU	QV	QW	QX	QY	QZ	RA	RB	RC	RD	RE	RF	RG	RH	RI	RJ	RK	RL	RM	RN	RO	RP	RQ	RR	RS	RT	RU	RV	RW	RX	RY	RZ	SA	SB	SC	SD	SE	SF	SG	SH	SI	SJ	SK	SL	SM	SN	SO	SP	SQ	SR	SS	ST	SU	SV	SW	SX	SY	SZ	TA	TB	TC	TD	TE	TF	TG	TH	TI	TJ	TK	TL	TM	TN	TO	TP	TQ	TR	TS	TT	TU	TV
----	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----

Anexo 5: Instrumento De Recolección De Datos De La Variable Estrés Laboral

VALOR	1	2	3	4	5
SIGNIFICADO	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

VARIABLE: ESTRÉS LABORAL		ESCALA				
		5	4	3	2	1
MUERTE Y SUFRIMIENTO						
	Duelo y dolor					
1	¿Has escuchado a tus compañeros de trabajo, sobre la muerte de algún familiar?					
2	¿Llegaste a sentir que esta enfermedad podría ocasionar alguna muerte en tu centro de trabajo?					
3	¿Hablaste con algún compañero que este superando el duelo de algún familiar?					
CARGA DE TRABAJO						
	Sobre carga					
4	¿Sentiste tensión por la decisión que podía tomar la empresa en referencia al desempeño laboral?					
INCERTIDUMBRE A LA TOMA DE DECISIONES						
	Miedo					
5	¿Has sentido que podías contraer esta enfermedad en el trabajo?					
6	¿Sentiste miedo al pensar que la empresa no seguirá correctamente el protocolo de seguridad?					
7	¿Llegaste a sentirte incapaz de desarrollar tus actividades con eficiencia por inexperiencia?					
PROBLEMAS CON LA JERARQUÍA						
	Caracteres					
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 las normas?					

10	¿Has sentido algún cambio en el trato de tu jefe o supervisor?						
PREPARACIÓN INSUFICIENTE							
	Desinformación						
11	¿Te cuestionaste sobre el nuevo funcionamiento laboral, en tu área de trabajo?						
12	¿Sentiste que no te capacitaron para afrontar la nueva forma de trabajo?						
FALTA DE APOYO							
	Apatía						
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?						
PASAR TEMPORALMENTE A OTRO SERVICIO CON FALTA DE PERSONAL							
	Incomodidad						
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?						

Anexos 3: Instrumento De Recolección De Datos De La Variable Inteligencia Emocional

VALOR	1	2	3	4	5
SIGNIFICADO	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

VARIABLE: INTELIGENCIA EMOCIONAL		ESCALA				
		5	4	3	2	1
INTELIGENCIA PERSONAL						
	Automotivación					
1	¿Afronta los problemas con facilidad?					
2	¿Considera que ha alcanzado sus metas propuestas?					
3	¿Tiene mucho entusiasmo por el trabajo que realiza?					
4	¿Busca constantemente el cumplimiento de sus objetivos?					
	Autoconciencia					
5	¿Reconoce con facilidad sus fortalezas?					
6	¿Reconoce con facilidad sus debilidades?					
7	¿Reconoce con facilidad sus emociones?					
8	¿Admite con facilidad sus errores?					
	Autocontrol					
9	¿Controla sus emociones e impulsos?					
10	¿Tiende a controlar el estrés?					
11	¿Realiza algún ejercicio para controlar la ansiedad?					
12	¿Tiende a contrarrestar situaciones de culpa?					
INTELIGENCIA INTERPERSONAL						
	Empatía					
13	¿El supervisor se preocupa por usted como persona?					

14	¿El gerente informa de los problemas que tienen los colaboradores en sus funciones?						
15	¿Tiene la habilidad de saber escuchar a sus compañeros de trabajo?						
16	¿Se anticipa a las necesidades de los demás?						
17	¿Tiene la capacidad de ponerse en el lugar del otro?						
Inteligencia social							
18	¿Lidera grupos de trabajo?						
19	¿Tiende a relacionarse con los demás con facilidad?						
20	¿Fomenta cambios en su trabajo?						
21	¿Tiene habilidad de influir con los demás?						
MANEJO DEL ESTRÉS							
Tolerancia a la tensión							
22	¿En una situación acalorada suele mantener la calma?						
23	¿Ante situaciones difíciles se siente muy agobiado?						
24	¿Realiza ejercicios ante situaciones de tensión?						
25	¿Suele controlar sus emociones fuertes?						
26	¿Ante momentos de presión, reacciona con serenidad?						
Control de impulsos							
27	¿Mantiene con facilidad el autocontrol?						
28	¿Realiza ejercicios para controlar sus impulsos?						
29	¿Muestra una actitud iracunda con frecuencia?						
30	¿Controla sus impulsos con facilidad?						

Anexos 6: Autorización de la organización



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC: 10181194338
Santos Reyes & Asociados	
Nombre del Titular o Representante legal:	Santos Feliciano Reyes Rojas.
Nombres y Apellidos:	DNI: 18119433
Santos Feliciano Reyes Rojas.	

Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo ^(*), autorizo [x], no autorizo [] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
Relación entre estrés laboral y la inteligencia emocional de los trabajadores de la empresa Santos Reyes & Asociados, Trujillo-2022	
Nombre del Programa Académico:	
Proyecto de Investigación – Administración.	
Autor: Nombres y Apellidos	DNI:
Díaz León, Milagritos Katherine.	71488885
Puelles Polo, Judith Benita.	75010436

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha: Paje.Extremadura 170 - Centro Cívico)

17/05/2022

Firma: _____

Santos Feliciano Reyes Rojas
SANTOS REYES & ASOCIADOS

(Titular o Representante legal de la Institución)

(*) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal "f" Para difundir e publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.



Anexo 5: Validación y confiabilidad de instrumentos de Estrés Laboral

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

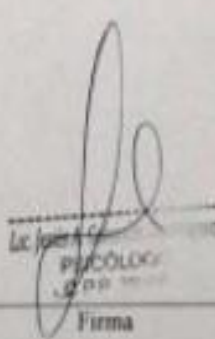
Yo, Jesús Adolfo González Domínguez, titular del DNI N° 47750471, de profesión Psicólogo, ejerciendo actualmente como licenciado en psicología en la Institución Cultura, Instituto de Psicología y Responsabilidad social.

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

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

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



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.

	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 14 días del mes de noviembre de 2020



A _____ V A F _____

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo **Eduardo José Campechano Escalona**, titular del DNI. Nº **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



Anexo 7: Validación y confiabilidad de instrumentos de Inteligencia Emocional



INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y nombres del informante Dr/Mg. DELGADO ARENAS, RUTHA.
- 1.2. Cargo e institución donde labora Jefa de EPS-UCV LIMA-ESTE.
- 1.3. Especialidad del experto DR. EN CC.EE.
- 1.4. Nombre del instrumento motivo de evaluación INTELIGENCIA EMOCIONAL
- 1.5. Autor del instrumento JUJÁEZ ESPINOZA, MARCELO.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy buena 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				75%	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				75%	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación				75%	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos relacionados al clima organizacional				75%	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y cantidad				75%	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones				75%	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responden al propósito de la investigación				71%	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando				75%	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				75%	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir				75%	

ÍTEM DE LA PRIMERA VARIABLE

ÍTEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
1	/			
2	/			
3	/			
4	/			
5	/			
6	/			
7	/			
8	/			
9	/			
10	/			
11	/			
12	/			
13	/			
14	/			
15	/			
16	/			
17	/			
18	/			
19	/			
20	/			
21	/			
22	/			
23	/			
24	/			
25	/			
26	/			
27	/			
28	/			
29	/			
30	/			

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

En aplicable

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN

San Juan de Lurigancho 27 de 04 del 2017

75%


Firma del experto informante
DNI: 10260442

INFORME DE OPINION DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN
I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y nombres del informante Dr/Mg. PACA PANTIGOSO, FABIO ROMEO
 1.2. Cargo e institución donde labora DOCENTE TP UCV
 1.3. Especialidad del experto METODOLÓGICO (ESTADÍSTICA)
 1.4. Nombre del instrumento motivo de evaluación INTELIGENCIA EMOCIONAL
 1.5. Autor del instrumento HABÍCULO TORRES ESPINOZA

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				80%	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				80%	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación				80%	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos relacionados al clima organizacional				80%	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y cantidad				80%	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones				80%	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responden al propósito de la investigación				80%	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando				80%	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				80%	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir				80%	

ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
1	✓			
2	✓			
3	✓			
4	✓			
5	✓			
6	✓			
7	✓			
8	✓			
9	✓			
10	✓			
11	✓			
12	✓			
13	✓			
14	✓			
15	✓			
16	✓			
17	✓			
18	✓			
19	✓			
20	✓			
21	✓			
22	✓			
23	✓			
24	✓			
25	✓			
26	✓			
27	✓			
28	✓			
29	✓			
30	✓			

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN

San Juan de Lurigancho, 26 de ABRIL del 2017

80%


 Firma del experto informante
 DNI - 01212856

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN
I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y nombres del informante Dr. Mg. Fernando Daniel Villafuerte Zurita
- 1.2. Cargo e institución donde labora DC/UCV
- 1.3. Especialidad del experto Sociólogo
- 1.4. Nombre del instrumento motivo de evaluación INTELIGENCIA EMOCIONAL
- 1.5. Autor del instrumento Judith Espinoza, Mercedes

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy buena 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				✓	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				✓	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación				✓	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos relacionados al clima organizacional				✓	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad				✓	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones				✓	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responden al propósito de la investigación				✓	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando				✓	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				✓	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir				✓	

75%

ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
1	✓			
2	✓			
3	✓			
4	✓			
5	✓			
6	✓			
7	✓			
8	✓			
9	✓			
10	✓			
11	✓			
12	✓			
13	✓			
14	✓			
15	✓			
16	✓			
17	✓			
18	✓			
19	✓			
20	✓			
21	✓			
22	✓			
23	✓			
24	✓			
25	✓			
26	✓			
27	✓			
28	✓			
29	✓			
30	✓			

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

Aplicable

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN

San Juan de Lurigancho de del 2017

75%


 Firma del experto informante
 DNI: 06584775

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante: Dr/Mg: Camila Menz, María Antonia
 1.2. Cargo e institución donde labora: Docente en Área de Investigación - UCV-LIM.
 1.3. Especialidad del experto: Docente en Dirección de Empresas
 1.4. Nombre del instrumento motivo de la evaluación: Inteligencia Emocional
 1.5. Autor del instrumento: Julio C. Pareda, M. Sc.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy buena 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				70%	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				70%	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación				70%	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de Inteligencia Emocional				70%	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad				70%	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones				70%	
INTENCIONALIDAD	Extra las estrategias que responde al propósito de la investigación				70%	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando				70%	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				70%	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir				70%	
PROMEDIO DE VALIDACIÓN						

ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE : INTELIGENCIA EMOCIONAL

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11	✓			
12	✓			
13	✓			
14	✓			
15	✓			
16	✓			
17	✓			
18	✓			
19	✓			
20	✓			
21	✓			
22	✓			
23	✓			
24	✓			
25	✓			
26	✓			
27	✓			
28	✓			
29	✓			
30	✓			

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

.....

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

San Juan de Lurigancho, 23 de Agosto del 2017



Firma de experto informante

DNI: 

INFORME DE OPINION DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN
I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y nombres del informante Dr./Mg. Cruzantes La Rosa César
- 1.2. Cargo e institución donde labora SECRETARÍA ADMINISTRATIVA - UCV
- 1.3. Especialidad del experto ECONOMISTA - MBA
- 1.4. Nombre del instrumento motivo de evaluación INTELIGENCIA EMOCIONAL
- 1.5. Autor del instrumento JUDITH ESPINOZA, MURCELO

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				✓	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				✓	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación				✓	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos relacionados al clima organizacional				✓	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad				✓	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones				✓	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responden al propósito de la investigación				✓	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando				✓	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				✓	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir				✓	

ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE

ITEM Nº	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
1	✓			
2	✓			
3	✓			
4	✓			
5	✓			
6	✓			
7	✓			
8	✓			
9	✓			
10	✓			
11	✓			
12	✓			
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				
26				
27				
28				
29				
30				

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

.....

.....

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN

San Juan de Lurigancho 27 de Abril del 2017

95%


Firma del experto informante

DNI: 65527167

Anexo 8: Confiabilidad de los instrumentos

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	80	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	80	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,854	17

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,949	30

Anexo 9: Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
DUELO Y DOLOR	,162	80	,000
SOBRE CARGA	,240	80	,000
INCERTIDUMBRE A LA TOMA DE DECISIONES	,148	80	,000
PROBLEMAS CON LA JERARQUIA	,171	80	,000
PREPARACION INSUFICIENTE	,124	80	,004
FALTA DE APOYO	,153	80	,000
FALTA DE PERSONAL	,227	80	,000
ESTRES LABORAL	,139	80	,001
INTELIGENCIA PERSONAL	,168	80	,000
INTELIGENCIA INTERPERSONAL	,140	80	,001
MANEJO DE ESTRES	,118	80	,008
INTELIGENCIA EMOCIONAL	,118	80	,008

a. Corrección de significación de Lilliefors



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, PINGLO BAZAN MIGUEL ELIAS, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesor de Tesis titulada: "Relación entre estrés laboral y la inteligencia emocional de los trabajadores de la empresa Santos Reyes & Asociados, Trujillo - 2022", cuyos autores son DIAZ LEON MILAGRITOS KATHERINE, PUELLES POLO JUDITH BENITA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 25.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

Hemos 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 nos sometemos a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

TRUJILLO, 02 de Diciembre del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
PINGLO BAZAN MIGUEL ELIAS DNI: 40717454 ORCID: 0000-0001-7130-0156	Firmado electrónicamente por: MPINGLO el 02-12- 2022 11:11:17

Código documento Trilce: INV - 1048739