



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

El estrés organizacional y la inteligencia emocional de los
colaboradores de una empresa de Lima Metropolitana, 2023

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciada en Administración**

AUTORA:

Laca Moron, Johanna Paola (orcid.org/0000-0003-1806-5526)

ASESOR:

Dr. Carranza Estela, Teodoro (orcid.org/0000-0002-4752-6072)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA - PERÚ

2023

DEDICATORIA

A Dios, a nuestros padres, nuestra familia, nuestro docente, que fueron el soporte de valentía, entusiasmo para poder aplicar el conocimiento obtenido y ponerlo en práctica.

AGRADECIMIENTO

Esta tesis estará dedicado:

En primer lugar: A Dios y a cada uno de nuestros padres por ser nuestro ejemplo de superación, y estar presente en todo momento.

En segundo lugar: Al docente Dr. Carranza Estela, Teodoro por todas las enseñanzas brindadas hasta el momento, y por enseñarnos la lección, de siempre tiene que superarte en esta vida, hasta conseguir lo que realmente quiere.

En tercer y último lugar: A cada miembro de este grupo, por compartir todo su conocimiento y ponerle empeño a este trabajo.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	10
3.1. Tipo y diseño de investigación	10
3.1.1. Tipo de investigación	10
3.1.2. Diseño de investigación	10
3.2. Variables y operacionalización	11
3.3. Población, muestra y muestreo	13
3.3.1. Población	13
3.3.2. Muestra	13
3.3.3. Muestreo	14
3.3.4. Unidad de análisis	14
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	15
3.5. Procedimientos	15
3.6. Método de análisis de datos	15
3.7. Aspectos éticos	16
IV. RESULTADOS	17
V. DISCUSIÓN	33
VI. CONCLUSIONES	44
VII. RECOMENDACIONES	45
VIII. REFERENCIAS	
ANEXOS	
Anexo 1. Tabla de Operacionalización de variables	
Anexo 2. Instrumento de Recolección de datos	
Anexo 3. Evaluación por juicio de expertos	
Anexo 4. Consentimiento Informado o asentimiento informado	

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Niveles de la V1: Estrés Organizacional	17
Tabla 2	Niveles de la D1 de la V1: Ámbitos Fisiológicos	18
Tabla 3	Niveles de la D2 de la V1: Ámbitos Psicológicos	19
Tabla 4	Niveles de la D3 de la V1: Ámbitos Emocionales	20
Tabla 5	Niveles de la D4 de la V1: Ámbitos Conductuales	21
Tabla 6	Niveles de la V2: Inteligencia Emocional	22
Tabla 7	Niveles de la D1 de la V2: Autoconciencia	23
Tabla 8	Niveles de la D2 de la V2: Autorregulación	24
Tabla 9	Niveles de la D3 de la V2: Motivación	25
Tabla 10	Niveles de la D4 de la V2: Empatía	26
Tabla 11	Grado de relación según coeficiente de correlación	27
Tabla 12	Correlación entre la V1: Estrés Organizacional y V2: Inteligencia Emocional	28
Tabla 13	Correlación entre la D1 de la V1: Ámbitos Fisiológicos y D1 de la V2: Autoconciencia	29
Tabla 14	Correlación entre la D2 de la V1: Ámbitos Psicológicos y D2 de la V2: Autorregulación	30
Tabla 15	Correlación entre la D3 de la V1: Ámbitos Emocionales y D3 de la V2: Motivación	31
Tabla 16	Correlación entre la D4 de la V1: Ámbitos Conductuales y D4 de la V2: Empatía	32

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	Porcentaje de la V1: Estrés Organizacional	17
Figura 2	Porcentaje de la D1 de la V1: Ámbitos Fisiológicos	18
Figura 3	Porcentaje de la D2 de la V1: Ámbitos Psicológicos	19
Figura 4	Porcentaje de la D3 de la V1: Ámbitos Emocionales	20
Figura 5	Porcentaje de la D4 de la V1: Ámbitos Conductuales	21
Figura 6	Porcentaje de la V2: Inteligencia Emocional	22
Figura 7	Porcentaje de la D1 de la V2: Autoconciencia	23
Figura 8	Porcentaje de la D2 de la V2: Autorregulación	24
Figura 9	Porcentaje de la D3 de la V2: Motivación	25
Figura 10	Porcentaje de la D4 de la V2: Empatía	26

RESUMEN

La tesis tuvo como objetivo general: Determinar la relación del estrés organizacional y la inteligencia emocional de los colaboradores de una empresa de Lima Metropolitana, 2023. Esta tesis fue de enfoque cuantitativo con nivel descriptivo – correlacional, y con un diseño no experimental de corte transversal. Se realizó una muestra de 65 teleoperadores, donde la técnica aplicada fue la encuesta y el instrumento el cuestionario, el cual tuvo 24 preguntas que abarcan las dimensiones e indicadores de las mismas, conformado por 5 ítems según la escala de Likert, de categoría politómica, el cual fueron validados por 2 jueces expertos. Por otro lado, para hallar los resultados se utilizó prueba de normalidad, estadísticos descriptivos e inferenciales, que mediante el software de SPSS V26 se determinaron que mediante la correlación de Spearman las variables estrés organizacional e inteligencia emocional si guardan una relación entre sí, donde se tuvo un coeficiente de correlación de 0,523, presentando una significancia de ($0,000 < 0,05$), rechazando la hipótesis nula y aceptando lo que dice el investigador (alterna). Por último, se concluyó que, si existe una relación positiva considerable con un valor de 0,523, entre las 2 variables de estudio, de una empresa teleoperadora, en Lima Metropolitana, 2023.

Palabras clave: Estrés organizacional, inteligencia emocional, ámbitos, autoconciencia.

ABSTRACT

The general objective of this thesis was to determine the relationship between organisational stress and the emotional intelligence of employees of a company in Metropolitan Lima, 2023. This thesis had a quantitative approach with a descriptive-correlational level and a non-experimental cross-sectional design. A sample of 65 teleoperators was made, the applied technique was the survey and the instrument was the questionnaire, which had 24 questions that cover the dimensions and indicators of the same ones, conformed by 5 items according to the Likert scale, of polytomic category, which were validated by 2 expert judges. On the other hand, to find the results, normality test, descriptive and inferential statistics were used, which by means of the SPSS V26 software determined that by means of Spearman's correlation the variables organisational stress and emotional intelligence do have a relationship with each other, where a correlation coefficient of 0.523 was obtained, presenting a significance of ($0.000 < 0.05$), rejecting the null hypothesis and accepting what the researcher says (alternate). Finally, it was concluded that, if there is a considerable positive relationship with a value of 0.523, between the 2 variables of study, of a teleoperator company, in Metropolitan Lima, 2023.

Keywords: Organisational stress, emotional intelligence, scope, self-awareness.

I. INTRODUCCIÓN

Actualmente, el estrés en el lugar de trabajo se ha vuelto un tema muy frecuente y con demasiada importancia en los últimos años en nuestro país debido a que se han presentado diversas situaciones como saturación o colapso físico y mental en los trabajadores de las distintas empresas, afectando el comportamiento en su vida personal como profesional y a su vez su inteligencia emocional. Puesto que, **a nivel Latinoamérica**, se ha realizado una investigación realizada por **Mejía, et al. (2019)**, en la que determinaron los factores socio-laborales que tienen los colaboradores en 6 países como Perú, Colombia, Chile, Venezuela, Honduras, Ecuador y Panamá, con respecto al estrés laboral, en caso de nuestro país y Colombia indican que el tipo de estrés más frecuente es el síndrome de burnout, debido a que se involucra el comportamiento tanto físico como mental; en Chile, los colaboradores de distintas empresas son sometidos a situaciones muy vulnerables generando diversas consecuencias en sus trabajadores, tales como la depresión; al igual que en los demás países en distintas empresas carecen de factores un poco más emocionales. Cabe destacar que el estrés laboral se ha seguido presentando en todo momento, a causa de cómo se han desarrollado las actividades dentro de una organización, conllevándose desde una mala organización en la comunicación con los gerentes, su entorno y el ritmo de trabajo.

En el Perú, se ha visto un gran incremento del estrés laboral en la mayoría de las empresas ya sean grandes, medianas y pequeñas a nivel nacional, donde estas se han vuelto sujetas a una variedad de cambios por diversos factores, sobre todo en la época de la pandemia de coronavirus que llegó sin avisar, originando un nivel muy alto de estrés para la gran mayoría de los colaboradores que se desempeñaban como tele operadores en un call center y con modalidad de trabajo remoto, debido a que en casa se frecuentaban situaciones estresantes, como es el de las obligaciones del hogar, quedarse sin trabajo, cumplir con las ventas esperadas del día, tener comisiones para recibir un poco más del sueldo habitual, entre otras.

Dentro del mundo de los call center se supo que los colaboradores padecen de ciertos cambios que afectan a su comportamiento, a sus actitudes, que no es lo mismo contestar llamadas de familiares que se reciben a que cuando uno lo haga todo el tiempo, sin embargo, esto ha ocasionado un alto índice de trabajadores estresados e incluso que frecuentaban algún o alguno que otro trastorno psicológico ligado directamente con el uso de los dispositivos móviles. Según **Psyalive (2018)** mencionó que, al estar en medio de una crisis, las ventas no se logran así de fácil, ya que el cliente externo se ha visto más preocupado por la crisis, que lo que realmente un operador le viene a ofrecer, sufriendo insultos, ofensas, entre otras, hasta de un despido por no cumplir con las ventas diarias y mensuales, a su vez se han sentido amenazados lo que conlleva a que hayan comenzado a desarrollar trastornos psicológicos, depresión típica, problemas para dormir, trastornos de ansiedad lo cual si no se trata a tiempo el estrés puede volverse aún más grave como es el síndrome de Burnout.

Debido a la situación actual que tiene una empresa referente al estrés organizacional y la inteligencia emocional que sus colaboradores padecen todos los días, se determinó que el **problema de investigación** sea el ¿De qué manera se relaciona el estrés organizacional y la inteligencia emocional de los colaboradores de una empresa de Lima Metropolitana, 2023? A su vez, se focalizó en los siguientes **problemas específicos**: ¿De qué manera se relaciona los ámbitos fisiológicos con la autoconciencia de los colaboradores de una empresa de Lima Metropolitana, 2023?, ¿De qué manera se relaciona los ámbitos psicológicos con la autorregulación de los colaboradores de una empresa de Lima Metropolitana, 2023?, ¿De qué manera se relaciona los ámbitos emocionales con la motivación de los colaboradores de una empresa de Lima Metropolitana, 2023? y ¿De qué manera se relaciona los ámbitos conductuales con la empatía de los colaboradores de una empresa de Lima Metropolitana, 2023?

La presente tesis, dio a conocer como **justificación**, analizar y determinar la relación del estrés organizacional y la inteligencia emocional de los colaboradores de una empresa de Lima Metropolitana, con la finalidad de ver que tan alto de nivel de % de estrés padecen los trabajadores en Lima, el por qué lo padecen, y cuánto

de inteligencia emocional maneja cada una de ellas, para la superación de la misma.

Por ello, esta tesis tuvo como **objetivo general**: Determinar la relación del estrés organizacional y la inteligencia emocional de los colaboradores de una empresa de Lima Metropolitana, 2023. A su vez, estuvo encaminada en los siguientes **objetivos específicos**: Determinar la relación entre los ámbitos fisiológicos con la autoconciencia de los colaboradores de una empresa de Lima Metropolitana, 2023; Determinar la relación entre los ámbitos psicológicos con la autorregulación de los colaboradores de una empresa de Lima Metropolitana, 2023; Determinar la relación entre los ámbitos emocionales con la motivación de los colaboradores de una empresa de Lima Metropolitana, 2023 y Determinar la relación entre los ámbitos conductuales con la empatía de los colaboradores de una empresa de Lima Metropolitana, 2023.

De tal manera que, la presente tesis tuvo como **hipótesis general**: Existe relación significativa entre el estrés organizacional y la inteligencia emocional de los colaboradores de una empresa de Lima Metropolitana, 2023. A su vez, sus **hipótesis específicas** fueron: Existe relación significativa entre los ámbitos fisiológicos con la autoconciencia de los colaboradores de una empresa de Lima Metropolitana, 2023; Existe relación significativa entre los ámbitos psicológicos con la autorregulación de los colaboradores de una empresa de Lima Metropolitana, 2023; Existe relación significativa entre los ámbitos emocionales con la motivación de los colaboradores de una empresa de Lima Metropolitana, 2023 y Existe relación significativa entre los ámbitos conductuales con la empatía de los colaboradores de una empresa de Lima Metropolitana, 2023.

II. MARCO TEÓRICO

La presente tesis presentó antecedentes tanto nacionales como internacionales de las variables de estrés organizacional y la inteligencia emocional, que son evidenciados a continuación.

Mondragón (2022) en su trabajo de investigación realizado en **Chiclayo – Perú** teniendo de título “**Estrés laboral en la empresa Macga S.A.C. en Chiclayo, 2020**”, cuyo propósito fue analizar el nivel de estrés laboral que tuvo Macga en el año 2020, el tipo de investigación fue descriptiva y cuantitativa y de diseño carácter no experimental. De la misma manera, la muestra que se obtuvo fue de 50 colaboradores que operaban en la misma organización, donde la técnica que utilizaron sirvió para el recojo de información fue de una encuesta teniendo como instrumento un cuestionario que se diseñó de acuerdo a los indicadores de la variable propuesta, conteniendo una escala de Likert, de categoría politómica. A su vez, los resultados que se obtuvieron fueron que en su ambiente laboral existe un 59.35% que afirman que los colaboradores sienten estrés, debido a las ventas diarias que tienen que alcanzar, sumándoles la presión constante en cuanto a las deficiencias en la comunicación, al tiempo de atención, a los diferentes horarios que influyen de manera negativa a la salud, logrando una baja de productividad y motivación. En conclusión, los colaboradores manifestaron su estrés mediante su capacidad de interacción y al manejo de sus habilidades tele comunicativas, donde los jefes debieron optar por mejorar su clima organizacional sobre todo si querían volver a ser competitivos en el mercado.

Talledo y Ugaz (2019), en su tesis realizado en **Ate – Perú** teniendo de título “**Estrés y Satisfacción Laboral en un Call Center de Ate, 2018**”, cuyo propósito fue determinar que tanto el estrés influye negativamente en la satisfacción laboral en esta empresa en el 2018, el tipo de investigación fue cuantitativo, diseño de carácter no experimental transversal. De la misma manera, la muestra que se obtuvo fue de 19 colaboradores que operaban en la misma organización, donde la técnica que utilizaron sirvió para extraer el conjunto de datos de la encuesta teniendo como instrumento 2 cuestionarios que se diseñaron de acuerdo a los

indicadores de las variables propuestas. A su vez, los resultados que se obtuvieron fueron que el estrés actuó de manera negativa en la satisfacción del trabajo, debido a que, si los colaboradores no eran presionados constantemente por hacer cumplir las diversas metas planteadas por la empresa, estos no se desenvolverían de la misma manera. En conclusión, para la empresa, el estrés laboral no fue de la mano con la satisfacción, por tanto, afirmó que su investigación es correcta.

Angeles (2021), en su trabajo de investigación realizado en Lima – Perú teniendo de título **“Estrés y rendimiento laboral en los colaboradores de un Call Center del Perú, Lima – 2020”**, cuyo propósito fue determinar de qué manera se relaciona sus 2 variables de la empresa de call center, el tipo de investigación fue cuantitativo, diseño descriptivo – correlacional transaccional o transversal. De la misma manera, la muestra que se obtuvo fue de 150 colaboradores que operaban en la misma organización, donde la técnica que utilizaron sirvió para el recojo de información fue de la encuesta y cuestionario que se diseñaron de acuerdo a los indicadores de las variables propuestas. A su vez, los resultados que se obtuvieron en base al nivel de estrés y rendimiento fueron que 66 teleoperadores mencionaron que su nivel de estrés es alto y su rendimiento en fase intermedio. En conclusión, ambas variables se relacionaron significativamente, lo que quiere decir que los teleoperadores frecuentaban el estrés de manera seguida, y a causa de esto, se vio reflejado en las diversas actividades que poseían afectando así su rendimiento.

Garcés y Pérez (2022), en su tesis realizado en **Guayaquil – Ecuador** teniendo de título **“Inteligencia emocional y comunicación en asesores de un Contact Center de Guayaquil”**, cuyo propósito fue explorar la inteligencia emocional y la relación que tiene este referente a los estilos de comunicación que tienen los asesores en el 2022, el tipo de investigación fue cualitativo y su diseño carácter fenomenológico. De la misma manera, la muestra que se obtuvo fue de 11 colaboradores que operaban en la misma organización, donde la técnica que utilizaron sirvió para el recojo de información teniendo como instrumento una escala de rasgos de meta conocimiento y una entrevista semiestructurada. A su vez, los datos dictaminaron que la mayoría de los asesores dominan su inteligencia emocional las cuáles son suficientes para desempeñar el cargo, teniendo más

control con sus emociones negativas, por otro lado, los restantes de los asesores optaron por evitarlo. En conclusión, todos los colaboradores poseían los 3 estilos de comunicación, pero la mayoría poseía el asertivo, ya que realizaban su trabajo de manera eficiente logrando buenos resultados.

Respecto al **estrés organizacional**, **Patlán (2019)** la definió como un conjunto de respuestas que obtiene un colaborador, frente a situaciones vulnerables que provocan un daño a la salud, en los diferentes ámbitos fisiológicos, psicológicos, emocionales y conductuales, a su vez teniendo efectos en el mismo entorno empresarial.

En esta investigación se tomaron 4 **dimensiones** de la variable de estrés organizacional, las cuáles fueron los diferentes ámbitos, como el fisiológico, psicológico, emocional y conductual. A continuación, se detallará cada una de ellas.

En cuanto al **ámbito fisiológico**, ésta dio énfasis a todos los síntomas que puede padecer una persona, el cómo puede afectar en su cuerpo, que problemas de salud le puede causar más adelante si no se trata a tiempo, como es el dolor de cabeza constante hasta llegar a un punto de la migraña, la fatiga por excesividad y sobreesfuerzos de actividades, a su vez el aumento en la frecuencia cardiaca, enfermedades que están ligadas directamente al corazón, a la obesidad o a la diabetes, malestares estomacales, entre otras. **(Mayo Clinic, 2019)**.

En cuanto al **ámbito psicológico**, ésta se refirió a todas las personas que han tenido un excesivo patrón de situaciones cambiantes en cuanto a recursos necesarios, por lo tanto, han sido superadas siempre y cuando se le exige a la demanda cumplir con todos los requisitos. Por tal motivo, un trabajador puede experimentar un incremento de actividades donde puede influir en su bienestar de manera física como psicológica; lo que es la falta de concentración por el exceso de cosas, la confusión mental lo tan atareado que puede estar, la preocupación constante por hacer cumplir sus objetivos y metas trazadas en la organización. Todo esto ha facilitado que el colaborador no pueda desempeñarse de la mejor manera. **(Gallardo, 2021)**.

En cuanto al **ámbito emocional**, ésta se refirió a un conjunto de reacciones que las personas experimentaban cuando han sido saturadas de manera profesional en su ambiente de trabajo, o en su hogar, por no haberle salido algo que quizá tenía planeado en mente a largo plazo. Todos estos efectos que han producido el estrés en lo emocional, también se debió a que nosotros como seres humanos nos creemos capaces de hacer todo y de todo, sin importar que tanto de trabajo estás acumulando, teniendo como consecuencia ansiedad, frustración porque al final no salió como tenías planeado hacerlo, nerviosismo, entre otras. **(Cano, 2018)**.

En cuanto al **ámbito conductual**, se dió de diferente manera entre mujer y hombre, ambos experimentaban cambios en el apetito, tal vez posponiendo deberes y trabajos que cumplir, evitar responsabilidades, tener tics nerviosos por alguna escena que vivió y se marcó, tener alteraciones de sueño por no organizarse mejor en los tiempos haciendo que se acumule todo lo que dejo ayer para hoy, la irritabilidad al no conseguir el objetivo esperado, que beba con más frecuencia el alcohol, que le entre al mundo de las drogas, que no pueda caminar bien, entre otras. Todos esos factores contribuyeron a que los trabajadores que frecuentaban diariamente todos estos escenarios, haciendo que en un plazo de no más de 1 año, sufran de estas condolencias, lo que se recomendó un mejor control de emociones e interacciones. **(Terapify, 2022)**.

Respecto a la **inteligencia emocional**, **García-Bulle (2021)**, la definió como la habilidad de entender, usar y administrar nuestros propios recursos como son el de nuestras emociones para reducir el estrés, teniendo en cuenta 5 pilares fundamentales, como es la autoconciencia, la autorregulación, la motivación, la empatía y las habilidades sociales.

Por otra parte, se tomaron 4 **dimensiones** de la variable de inteligencia emocional, las cuáles fueron la autoconciencia, la autorregulación, la motivación y la empatía. A continuación, se detallará cada una de ellas.

En cuanto a la **autoconciencia**, y según **especialistas de psicología (2023)** mencionaron que ésta se refirió a la capacidad que tienen las personas con respecto a reconocer sus propios sentimientos, pensamientos, comportamientos y actitudes, y a su vez aprender a relacionarlos y diferenciarlos, implicando que uno mismo pueda reflexionar de los errores que comete, conociéndose a sí mismo, sabiendo hasta qué punto eres capaz de llegar. Por otro lado, la conciencia emocional aportó en percibir de mejor manera los sentimientos y emociones, siendo estos capaces de identificarlos. La autoconciencia sigue siendo un factor muy importante dentro de la inteligencia emocional, ya que te ayuda a poder corregir algunos aspectos de tu personalidad, el ser mejor cada día, el no derrotarse fácilmente, y eso se logra teniendo confianza.

En cuanto a la **autorregulación**, se refirió a la capacidad que tienen las personas cuando experimentan varios pensamientos, emociones (buenas o malas), sentimientos conflictivos a la vez y ejecutando acciones de forma moderada y flexible. **(Goleman, 2022)**. Lo importante que ha sido la autorregulación es que la persona sea responsables de sus actos, de sus propias emociones, lo que implicó conocerse a uno mismo para saber hasta dónde puede soportar y se exprese de una manera correcta. Para ello, la meditación ha sido un factor vital, ya que esto ayuda a la persona a contener sus pensamientos, y no actuar sin pensar, teniendo la capacidad de reprimir deseos impulsivos y convertirlos pacíficamente en integridad. **(Rivera, 2022)**.

En cuanto a la **motivación**, ésta se refirió a que todas las personas conocen sus preferencias ya sea de la más interna hasta la más importante, las cuáles ellos lo utilizaban como una fuente de guía (conocimiento) que les permitió lograr lo que tienen en mente (desempeño) con la mayor eficiencia posible en la realización de tareas. **(Del Rio, 2019)**. A su vez, los colaboradores “estrella” poseían 3 competencias fundamentales para lograr la motivación, la primera es el logro, que ayuda a impulsarnos cada día para mejorar y ser mejor en lo que haces, la segunda es el compromiso, el cual es la capacidad de poder visionarse en un tiempo determinado, cumplir con las metas y objetivos trazados tanto personal como del

lugar de trabajo, y, por último, la iniciativa y optimismo, aprovechar los máximos recursos en cuanto a oportunidades presentes y ser eficaces. **(Goleman, 2022)**.

En cuanto a la **empatía**, ésta se refirió a la capacidad de saber reconocer, entender desde tu perspectiva el cómo se puede sentir otra persona, cuando esta esté pasando un mal momento, ponernos en su lugar y comprender. En la inteligencia emocional lo que se buscó es que las personas se conecten con más personas, para forjar y estrechar relaciones profesionales y sociales, comunicarse de manera más efectiva, saber resolver problemas, entre otras. **(Martins, 2022)**. A su vez el bienestar mental y físico, pudo determinar el estado de ánimo del usuario, poniéndolo en situaciones complicadas y difíciles de superar uno mismo, por ello el ser empático, te abre varias puertas, porque te puede definir como persona, el cómo eres, siendo un buen líder.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación:

Alcance Explicativo, porque se estudió el de qué manera se relaciona el estrés organizacional y la inteligencia emocional de los colaboradores de una empresa de Lima Metropolitana. Donde, **Arias (2022)** mencionó que este tipo de alcance permite establecer entre causa – efecto entre las variables, que son de origen profundo y a su vez que son estructuradas, siendo las variables independientes (causa) como dependientes (efecto), consecutivamente de la hipótesis que se plantea una causalidad. (pag. 72).

Diseño de investigación:

Diseño No experimental, ya que no se llegó a manipular las variables cuantitativas, por lo contrario, se analizó a través de las interpretaciones que se obtuvieron de acuerdo a las tablas, gráficos y a las respuestas de los usuarios. Por ello **Dzul (2020)** nos indican que se basan en categorías, conceptos, variables o sucesos que ya ocurrieron, pero que no se dan de manera directa, por lo que el objetivo es explicar cada variable y poder analizar la incidencia en un determinado momento.

De corte transversal, porque nos permitió analizar e investigar todos los datos recolectados de las variables cuantitativas, con respecto a la muestra obtenida de la población en el año 2023. Según **Manterola, Quiróz, Salazar y García (2019)**, mencionan la característica fundamental de este tipo de estudio se efectúan en una sola instancia, por el cual no existe ningún método de seguimiento. **(Citado en Arias, 2022, p. 78).**

De enfoque cuantitativo con nivel descriptivo - correlacional porque nos permitió explicar las situaciones, manifestaciones o ciertos acontecimientos que es

de nuestro interés y así poder evidenciar su información. De acuerdo con **Ochoa y Yunkor (2019)**, señala que los estudios descriptivos son univariados, ya que se encargan de detallar ciertas características como el perfil de las personas, sectores, ciudades u otro acontecimiento que tenga que tener un análisis, y con la investigación correlacional se mide cada variable para poder determinar si tienen algún tipo de relación entre ellas de forma positiva o negativa.

3.2. Variables y operacionalización:

En la matriz de consistencia se adjuntó en anexos (Ver Anexo 01), la cual se encuentra toda la información requerida para las 2 variables correspondientes, con sus dimensiones e indicadores de cada una de ellas, para mejor desarrollo en cuanto a la problemática inicial.

Variable 1: Estrés Organizacional = Variable cuantitativa (Escala ordinal)

Definición conceptual:

Según Patlán (2019) definió al estrés organizacional como un conjunto de respuestas que obtiene un colaborador, frente a situaciones vulnerables que provocan un daño a la salud, en los diferentes ámbitos fisiológicos, psicológicos, emocionales y conductuales, a su vez teniendo efectos en el mismo entorno empresarial.

Definición operacional:

La variable de estrés organizacional se basó a situaciones vulnerables de los colaboradores, la cual fue dimensionado por los diferentes ámbitos fisiológicos, psicológicos, emocionales y conductuales. De tal manera se consideraron 3 indicadores por cada uno de ellos.

Indicadores: Los indicadores de la **1D** estuvieron conformados por Dolor de cabeza, fatiga y aumento de la frecuencia cardiaca, **2D** conformados por Falta de

concentración, confusión mental y preocupación constante, **3D** conformados por la ansiedad, la frustración y el nerviosismo, y por último **4D** conformados por la alteración del sueño, la irritabilidad y los tics nerviosos.

Variable 2: Inteligencia emocional = Variable cuantitativa (Escala ordinal)

Definición conceptual:

Según García-Bulle (2021), definió a la inteligencia emocional como la destreza de entender, usar y administrar nuestros propios recursos como son el de nuestras emociones para reducir el estrés, teniendo en cuenta 5 pilares fundamentales, como es la autoconciencia, la autorregulación, la motivación, la empatía y las habilidades sociales.

Definición operacional:

La variable inteligencia emocional consistió en la habilidad que tiene cada persona, la cual fue dimensionado por la autoconciencia, la autorregulación, la motivación y la empatía. De tal manera se consideraron 3 indicadores por cada uno de ellos.

Indicadores: Los indicadores de la **1D** estuvieron conformados por Conciencia emocional, Sentimientos y Confianza, **2D** conformados por Meditación, Integridad y Capacidad de reprimir deseos impulsivos, **3D** conformados por el comportamiento, el desempeño y la realización de tareas, y por último **4D** conformados por el bienestar mental y físico, relaciones sociales y estado de ánimo.

3.3. Población, muestra y muestreo

Población:

Estuvo conformada por 97 personas que laboraban en una empresa de Call Center, ubicada en Lima Metropolitana - Perú.

Criterios de inclusión:

- Personas que laboraban en una empresa de Call Center.
- Personas que vivían en Lima Metropolitana.

Criterios de exclusión:

- Personas que no laboraban en una empresa de Call Center.
- Personas que no vivían en Lima Metropolitana.

Muestra:

Estuvo conformada por un grupo de personas (hombres – mujeres) que laboraban en un Call Center ubicada en Lima Metropolitana, utilizando la fórmula de población finita, teniendo como base 97 trabajadores.

$$n = \frac{N * z_{\infty}^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + z_{\infty}^2 * p * q}$$

Dónde:

$$N = 97$$

$$z_{\infty}^2 = 1.96 \text{ (95\%)}$$

$$p = 0.5$$

$$q = 1-p$$

$$d = 0.05$$

$$n = ?$$

$$n = \frac{97 * 1.96 * 0.5 * (1 - 0.5)}{0.05^2 * (97 - 1) + 1.96 * 0.5 * (1 - 0.5)}$$

n = 65 tele operadores de Call Center.

Muestreo:

La muestra tuvo un total de 65 tele operadores en un call center de Lima Metropolitana, la cual el muestreo aplicado para esta investigación fue de tipo probabilístico, debido a que las poblaciones serán escogidas al azar y cada colaborador tiene distintas probabilidades de ser escogidos y que se encuentren con toda la disponibilidad, con la finalidad de ayudar a la muestra de estudio a obtener mejores resultados.

Unidad de análisis:

Personas que laboraban en una empresa de call center ubicada en Lima Metropolitana.

Prueba Piloto:

Consistió en realizar una pequeña muestra de lo que sería la encuesta a futuro, si realmente el cuestionario satisface el propósito que quiere llegar el investigador, así mismo las hipótesis, contribuyendo a una solución con respecto al problema principal. Es por ello que, se realizó a solo 20 encuestados, para determinar si el cuestionario es confiable.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica, la encuesta es una lista de interrogantes que se realizan a cualquier persona con un determinado tema, para saber cuál es su opinión. Según **Feria, Matilla y Mantecón (2020)** mencionaron que son herramientas de exploración que se necesitan para poder reconocer las preguntas a realizar con las personas para distinguir las respuestas y poder seleccionar las muestras que llegan al resultado deseado para la mejora de la organización en un ambiente motivador. Esta técnica se utilizó con la finalidad de recolectar información de los tele operadores con respecto al estrés organizacional y la inteligencia emocional de una empresa de call center en Lima Metropolitana, 2023.

Instrumento, el cuestionario es una investigación que consistió en realizar diferentes preguntas e interrogantes planteadas en la presente investigación. Según **Salas (2020)** nos mencionó que, es una técnica que se ha apreciado para el clásico en las ciencias sociales en la inspección de una investigación es un medio de instrumento de evaluación de personas para el proceso de creación. Mediante una experiencia que se puede comprender por apariencia cuantitativos y cualitativos, eso ayuda a calcular a cuantos habitantes están disponibles en el sitio. Este cuestionario se diseñó de acuerdo a los indicadores de las variables de estudio, el mismo que contuvo 5 ítems según la escala de Likert, de categoría politómica.

3.5. Procedimientos

Se empleó un formulario a través de Google Form, lo cual se aplicó a 65 tele operadores de un call center en Lima Metropolitana. La encuesta se realizó de manera voluntaria y anónima, puesto que los datos obtenidos no vulneran su integridad y se utilizaron solo con fines académicos. Consecutivamente todos los datos fueron detallados al Excel y al Spss V26 para su correspondiente ejecución y desarrollo de información.

3.6. Método de análisis de datos

Todos los resultados que se obtuvieron para poder medir las variables y las dimensiones correspondientes, se plasmaron mediante el programa IBM SPSS Statistics 26, por ende, fue útil para este trabajo de investigación. Donde al obtener todos los resultados, se analizó con mayor profundidad realizando un descriptivo, con ayuda de tablas y gráficos de las variables y dimensiones para mayor énfasis.

3.7. Aspectos éticos

Para la realización de la presente tesis, se tomó en consideración los principios fundamentales de la ética y la moral, así mismo se cumplieron con las condiciones de confidencialidad y confiabilidad. La investigación tomó en

consideración las actitudes éticas de humanidad y justa con fin de ayudar a los interesados en informarse sobre el desarrollo de las actividades que engloba el estrés y la inteligencia emocional, respetando el direccionamiento concerniente a guía de investigación formativa. En la fase en la cual se realizó el desarrollo de la investigación de todos los datos e información que previamente fue recolectada de artículos científicos, de la encuesta realizada, de la variedad de proyectos de investigación, de tesis afines a la carrera, proyectos de mejora, libros, tesis, etc., de los cuales fueron correctamente nombrados en el marco de referencias, el cual se desarrolló con la apropiada postura de respeto e imparcialidad eludiendo ocasionar algún perjuicio o contra tiempo para evitar cualquier tipo de inseguridad a los involucrados, teniendo en cuenta la confidencialidad de su identidad, también se solicitaron la autorización correspondiente para la utilización y desarrollo de la tesis, la cual sirvió como un aporte para las personas involucradas en la empresa de Call Center en Lima Metropolitana.

IV. RESULTADOS

4. 1. Estadística Descriptiva

4.1.1. Tabla de frecuencia agrupada de la V1: Estrés Organizacional

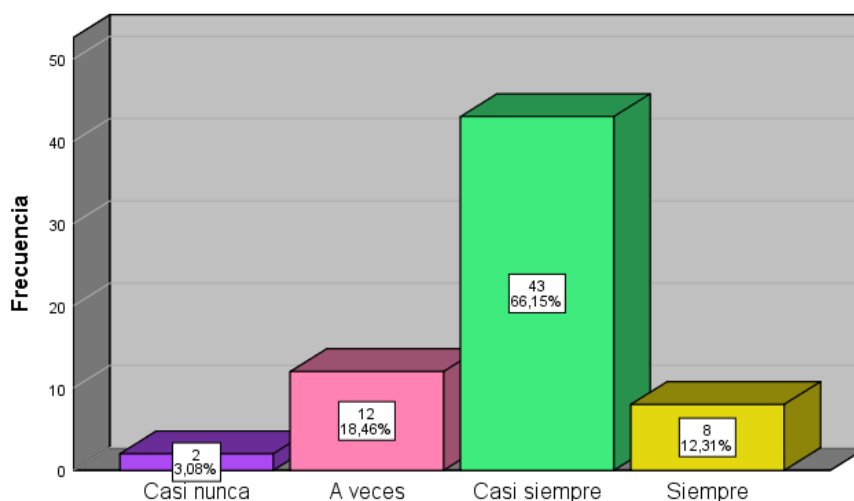
Tabla 1

Niveles de la V1: Estrés Organizacional

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	2	3,1	3,1
	A veces	12	18,5	21,5
	Casi siempre	43	66,2	87,7
	Siempre	8	12,3	100,0
	Total	65	100,0	100,0

Figura 1

Porcentaje de la V1: Estrés Organizacional

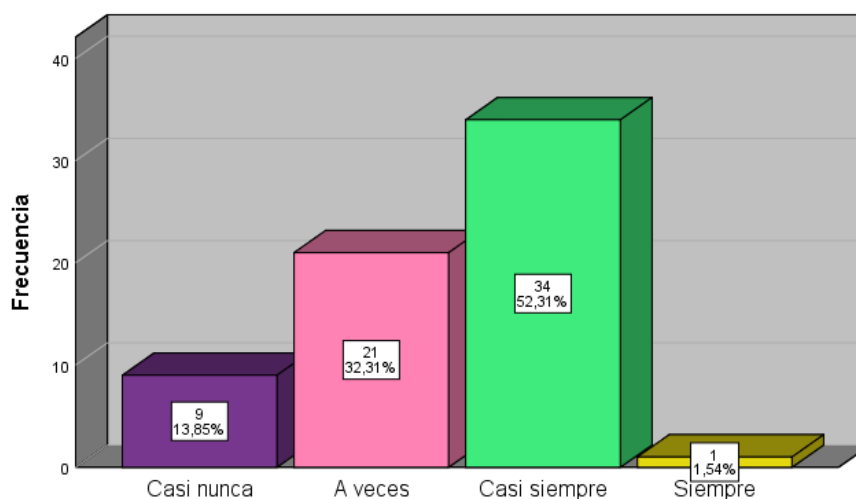


Interpretación:

Según la información conseguida de los tele operadores de un Call Center con respecto a la **V1** y sus dimensiones correspondientes, se obtuvo que el **66.2% (43)** opinaron que el estrés organizacional es un factor muy presente en la vida de cada usuario debido a que existen ámbitos que son relacionados a su vida laboral, mientras que el **3.08% (2)** casi nunca padecen de estos cambios.

Tabla 2*Niveles de la D1 de la V1: Ámbitos Fisiológicos*

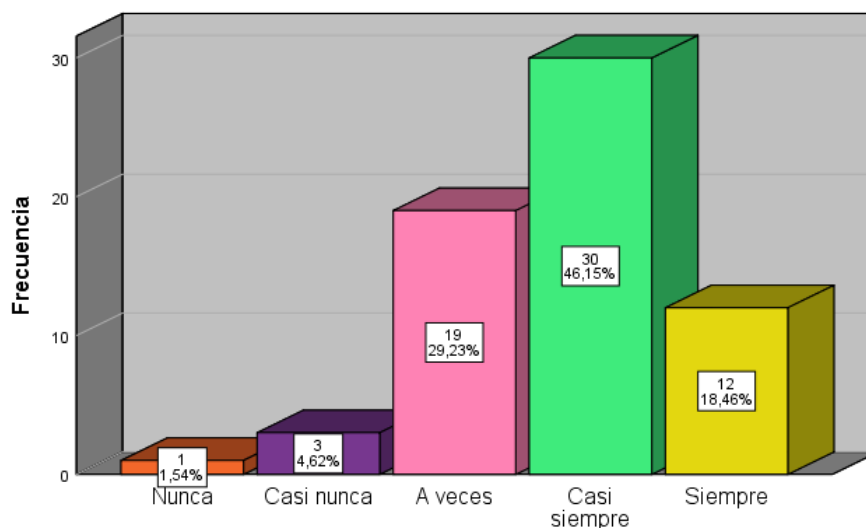
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	9	13,8	13,8
	A veces	21	32,3	46,2
	Casi siempre	34	52,3	98,5
	Siempre	1	1,5	100,0
	Total	65	100,0	100,0

Figura 2*Porcentaje de la D1 de la V1: Ámbitos Fisiológicos***Interpretación:**

Según la información conseguida de los tele operadores de un Call Center con respecto a la **D1 de la V1**, se obtuvo que el **52.3% (34)** dijeron que casi siempre han tenido problemas en el trabajo, por presentar dolor de cabeza, o se han sentido fatigados por trabajar bajo presión o por obtener un sobre exceso de actividades que les haya generado un aumento en su frecuencia cardiaca, debido a que no les ha permitido trabajar con normalidad, mientras que el **13.8% (9)** dijeron que casi nunca han presentado este tipo de deficiencias en su salud, por tal razón han continuado con sus actividades normalmente.

Tabla 3*Niveles de la D2 de la V1: Ámbitos Psicológicos*

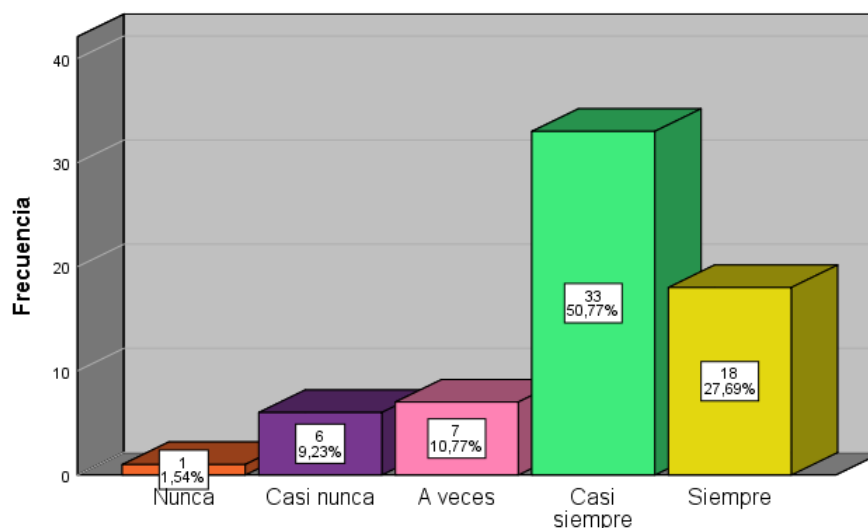
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	1,5	1,5	1,5
	Casi nunca	3	4,6	4,6	6,2
	A veces	19	29,2	29,2	35,4
	Casi siempre	30	46,2	46,2	81,5
	Siempre	12	18,5	18,5	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

Figura 3*Porcentaje de la D2 de la V1: Ámbitos Psicológicos***Interpretación:**

Según la información conseguida de los tele operadores de un Call Center con respecto a la **D2 de la V1**, se obtuvo que el **46.2% (30)** dijeron que casi siempre han padecido de falta de concentración impidiendo que sigan realizando sus actividades, sucesivamente han tenido confusión mental causando un rendimiento laboral bajo y una preocupación constante que no les ha permitido cumplir con las metas establecidas, mientras que el **4.6% (3)** dijeron que casi nunca han padecido de estos síntomas, por lo cual, han cumplido satisfactoriamente con las metas propuestas.

Tabla 4*Niveles de la D3 de la V1: Ámbitos Emocionales*

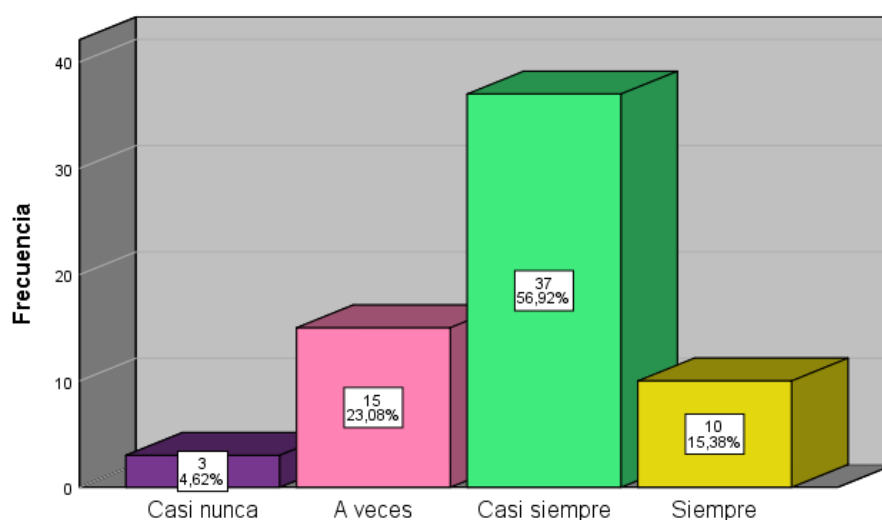
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	1,5	1,5	1,5
	Casi nunca	6	9,2	9,2	10,8
	A veces	7	10,8	10,8	21,5
	Casi siempre	33	50,8	50,8	72,3
	Siempre	18	27,7	27,7	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

Figura 4*Porcentaje de la D3 de la V1: Ámbitos Emocionales***Interpretación:**

Según la información conseguida de los tele operadores de un Call Center con respecto a la **D3 de la V1**, se obtuvo que el **50.8% (33)** dijeron que casi siempre el no contar con algún recurso eléctrico les genera ansiedad, por el motivo de que no tendrían como realizar sus actividades, a su vez, el hecho de sentirse frustrados por tener un ambiente laboral tóxico, y por último, el no poder opinar u tomar decisiones dentro de la empresa por que presentan un tipo de nerviosismo que nos les permite interactuar con los demás por miedo a ser rechazados; mientras que el **9.2% (6)** dijeron que casi nunca han tenido que lidiar con este tipo de síntomas, ya que se sienten seguros de que si o si pueden desempeñarse de la mejor manera.

Tabla 5*Niveles de la D4 de la V1: Ámbitos Conductuales*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	3	4,6	4,6
	A veces	15	23,1	27,7
	Casi siempre	37	56,9	84,6
	Siempre	10	15,4	100,0
	Total	65	100,0	100,0

Figura 5*Porcentaje de la D4 de la V1: Ámbitos Conductuales***Interpretación:**

Según la información conseguida de los tele operadores de un Call Center con respecto a la **D4 de la V1**, se obtuvo que el **56.9% (37)** dijeron que casi siempre la alteración del sueño se ha podido ver afectada por realizar diversas actividades, a su vez la irritabilidad que les ha generado por la falta de que los usuarios no vuelven a contestar las llamadas y por los tics nerviosos que aparecen cuando te sientes vulnerable al estrés; mientras que el **4.6% (3)** dijeron que casi nunca han sufrido de insomnio en las noches, lo que les ha permitido trabajar con normalidad, consecuentemente no se han sentido irritables ya que manejan un buen estado de ánimo, y por último no han tenido presencia de sufrir tic's nerviosos.

4.1.2. Tabla de frecuencia agrupada de la V2: Inteligencia Emocional

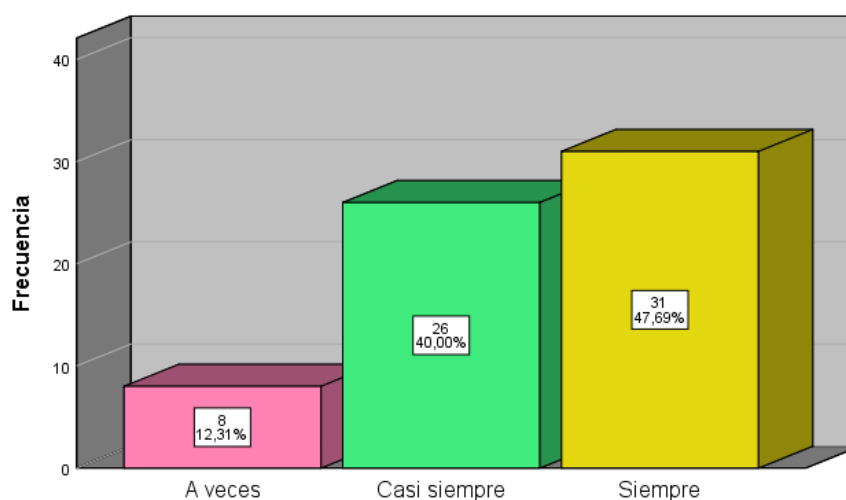
Tabla 6

Niveles de la V2: Inteligencia Emocional

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	8	12,3	12,3	12,3
	Casi siempre	26	40,0	40,0	52,3
	Siempre	31	47,7	47,7	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

Figura 6

Porcentaje de la V2: Inteligencia Emocional

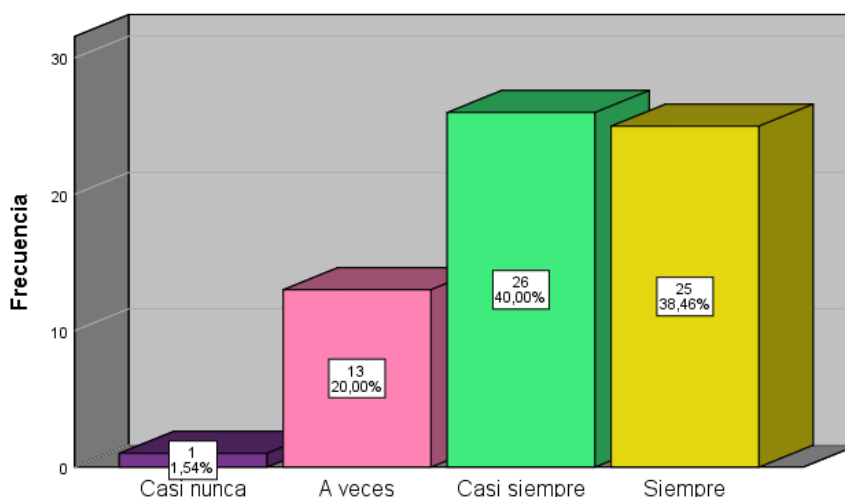


Interpretación:

Según la información conseguida de los tele operadores de un Call Center con respecto a la **V2** y sus dimensiones correspondientes, se obtuvo que el **47.7% (31)** opinaron que la inteligencia emocional es una habilidad que les ayuda a saber entender las cosas, usarlas y administrarlas correctamente, utilizando sus propios recursos, como son la de sus emociones que les permiten reducir el estrés, mientras que el **12.3% (8)** dijeron que a veces ponen en práctica esta habilidad para realizar sus labores.

Tabla 7*Niveles de la D1 de la V2: Autoconciencia*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	1	1,5	1,5
	A veces	13	20,0	21,5
	Casi siempre	26	40,0	61,5
	Siempre	25	38,5	100,0
Total	65	100,0	100,0	

Figura 7*Porcentaje de la D1 de la V2: Autoconciencia***Interpretación:**

Según la información conseguida de los tele operadores de un Call Center con respecto a la **D1 de la V2**, se obtuvo que el **40.0% (26)** dijeron que casi siempre la conciencia emocional ha contribuido a una mejor adaptación a problemas inesperados, a su vez el buen desempeño laboral que han obtenido por manejar un buen estado de ánimo teniendo sentimientos positivos, por último la confianza que se le ha brindado a c/u de ellos para que compartan sus ideas con los jefes; mientras que el **20.0% (13)** dijeron que solo a veces se han podido adaptar a los cambios, teniendo no tan buen desempeño y no sintiendo confianza con sus jefes.

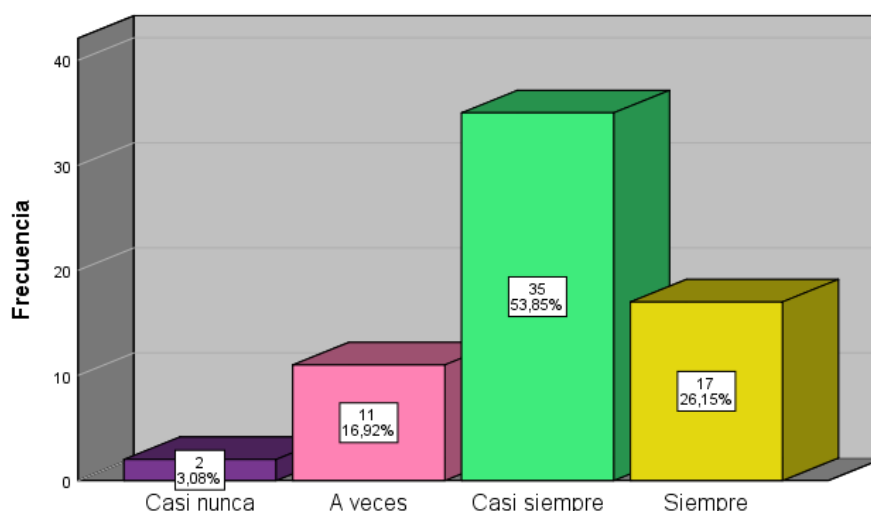
Tabla 8

Niveles de la D2 de la V2: Autorregulación

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	2	3,1	3,1
	A veces	11	16,9	20,0
	Casi siempre	35	53,8	73,8
	Siempre	17	26,2	100,0
	Total	65	100,0	100,0

Figura 8

Porcentaje de la D2 de la V2: Autorregulación

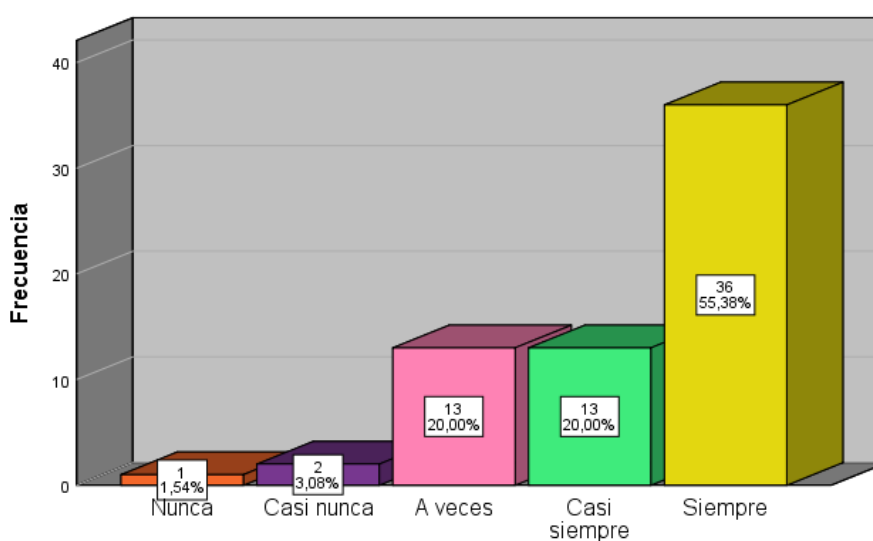


Interpretación:

Según la información conseguida de los tele operadores de un Call Center con respecto a la **D2 de la V2**, se obtuvo que el **53.8% (35)** dijeron que casi siempre la meditación les ayuda a tener mayor concentración a la hora de realizar sus actividades, a su vez la integridad que va de la mano con la ética y la confianza que se le brinda al usuario, y por último, el tener acciones impulsivas por no cumplir con las ventas diarias ocasionándoles un mal manejo de emociones; mientras que el **16.9% (11)** dijeron que solo a veces tienden a meditar, a trabajar con ética y tener acciones impulsivas.

Tabla 9*Niveles de la D3 de la V2: Motivación*

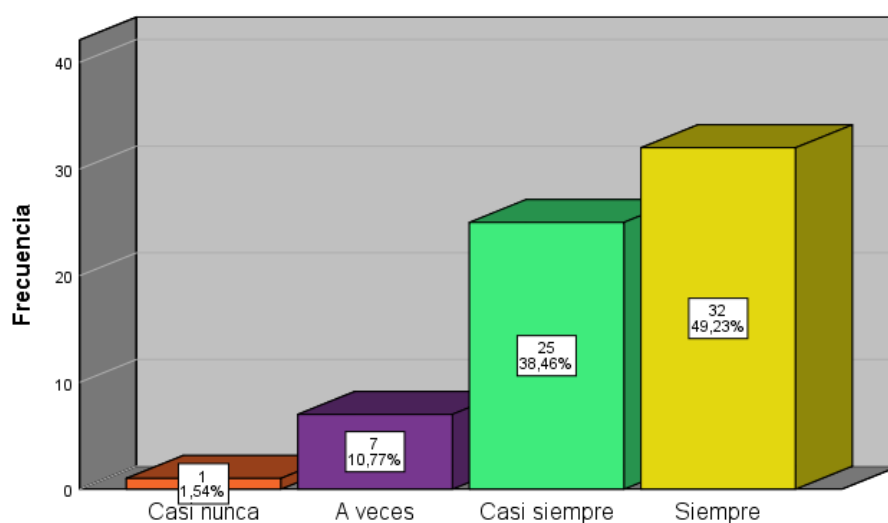
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	1,5	1,5	1,5
	Casi nunca	2	3,1	3,1	4,6
	A veces	13	20,0	20,0	24,6
	Casi siempre	13	20,0	20,0	44,6
	Siempre	36	55,4	55,4	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

Figura 9*Porcentaje de la D3 de la V2: Motivación***Interpretación:**

Según la información conseguida de los tele operadores de un Call Center con respecto a la **D3 de la V2**, se obtuvo que el **55.4% (36)** dijeron que siempre el comportamiento, el desempeño y la realización de tareas les ha contribuido a comportarse adecuadamente para lograr ventas diarias, y obtener un ascenso; de igual forma el **20.0% (13)** dijeron que casi siempre y a veces les ha generado resultados positivos; mientras que el **1.5% (1)** dijo que nunca y el **3.1% (2)** dijeron que casi nunca les ha funcionado ya que no tienen una buena motivación.

Tabla 10*Niveles de la D4 de la V2: Empatía*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	1	1,5	1,5
	A veces	7	10,8	12,3
	Casi siempre	25	38,5	50,8
	Siempre	32	49,2	100,0
Total	65	100,0	100,0	

Figura 10*Porcentaje de la D4 de la V2: Empatía***Interpretación:**

Según la información conseguida de los tele operadores de un Call Center con respecto a la **D4 de la V2**, se obtuvo que el **49.2% (32)** dijeron que el bienestar mental y físico, las relaciones sociales y el estado de ánimo siempre tienen que estar relacionados para que se pueda tomar decisiones drásticas teniendo comunicación directa con los jefes y obteniendo un buen ánimo para hacer mejor las cosas; mientras que el **10.8% (7)** dijeron que solo a veces es necesario tener estrechar lazos con los jefes, ya que no siempre ellos pueden tomar las decisiones.

4. 2. Estadística Inferencial

4.2.1. Coeficiente de correlación y reglas de decisión

Tabla 11

Grado de relación según coeficiente de correlación

Valor	Significado
-0,91 a -1	Correlación negativa perfecta
-0,76 a -0,90	Correlación negativa muy fuerte
-0,51 a -0,75	Correlación negativa considerable
-0,11 a -0,50	Correlación negativa media
-0,01 a -0,10	Correlación negativa débil
0	No existe correlación
0,01 a 0,10	Correlación positiva débil
0,11 a 0,50	Correlación positiva media
0,51 a 0,75	Correlación positiva considerable
0,76 a 0,90	Correlación positiva muy fuerte
0,91 a 1	Correlación positiva perfecta

Fuente: Elaboración propia, basada en Hernández, Fernández y Baptista (2014)

4.2.2. Prueba de Hipótesis

Hipótesis General

H0: No existe relación significativa entre el estrés organizacional y la inteligencia emocional de los colaboradores de una empresa de Lima Metropolitana, 2023.

H1: Existe relación significativa entre el estrés organizacional y la inteligencia emocional de los colaboradores de una empresa de Lima Metropolitana, 2023.

Tabla 12

Correlación entre la V1: Estrés Organizacional y V2: Inteligencia Emocional

		V1: Estrés Organizacional	V2: Inteligencia Emocional	
Rho de Spearman	V1: Estrés Organizacional	Coeficiente de correlación	1,000	,523**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	65	65
	V2: Inteligencia Emocional	Coeficiente de correlación	,523**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	65	65

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

Interpretación:

Como conclusión, y los datos que arrojó el Rho de Spearman, se determinó que entre la V1 y la V2, dió una cifra de 0,523, lo que quiere decir que es una correlación positiva considerable, a su vez, el alfa obtenido es de 0,00 siendo < que 0,05, por consiguiente, rechazamos la H0.

Hipótesis Específica 1:

H0: No existe relación significativa entre los ámbitos fisiológicos con la autoconciencia de los colaboradores de una empresa de Lima Metropolitana, 2023.

H1: Existe relación significativa entre los ámbitos fisiológicos con la autoconciencia de los colaboradores de una empresa de Lima Metropolitana, 2023

Tabla 13

Correlación entre la D1 de la V1: Ámbitos Fisiológicos y D1 de la V2: Autoconciencia

			Ámbitos Fisiológicos	Autoconciencia
Rho de Spearman	Ámbitos Fisiológicos	Coefficiente de correlación	1,000	,517**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	65	65
Autoconciencia	Autoconciencia	Coefficiente de correlación	,517**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	65	65

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

Interpretación:

Como conclusión, y los datos que arrojó el Rho de Spearman, se determinó que entre la D1 de la V1 y la D1 de la V2, dió una cifra de 0,517, lo que quiere decir que es una correlación positiva considerable, a su vez, el alfa obtenido es de 0,00 siendo $<$ que 0,05, por consiguiente, rechazamos la H0.

Hipótesis Específica 2:

H0: No existe relación significativa entre los ámbitos psicológicos con la autorregulación de los colaboradores de una empresa de Lima Metropolitana, 2023

H1: Existe relación significativa entre los ámbitos psicológicos con la autorregulación de los colaboradores de una empresa de Lima Metropolitana, 2023

Tabla 14

Correlación entre la D2 de la V1: Ámbitos Psicológicos y D2 de la V2: Autorregulación

		Ámbitos Psicológicos	Autorregulación	
Rho de Spearman	Ámbitos Psicológicos	Coefficiente de correlación	1,000	,228
		Sig. (bilateral)	.	,068
		N	65	65
	Autorregulación	Coefficiente de correlación	,228	1,000
		Sig. (bilateral)	,068	.
		N	65	65

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

Interpretación:

Como conclusión, y los datos que arrojó el Rho de Spearman, se determinó que entre la D2 de la V1 y la D2 de la V2, dió una cifra de 0,228, lo que quiere decir que es una correlación positiva media, a su vez, el alfa obtenido es de 0,068 siendo > que 0,05, por consiguiente, aceptamos la H0.

Hipótesis Específica 3:

H0: No existe relación significativa entre los ámbitos emocionales con la motivación de los colaboradores de una empresa de Lima Metropolitana, 2023

H1: Existe relación significativa entre los ámbitos emocionales con la motivación de los colaboradores de una empresa de Lima Metropolitana, 2023

Tabla 15

Correlación entre la D3 de la V1: Ámbitos Emocionales y D3 de la V2: Motivación

			Ámbitos Emocionales	Motivación
Rho de Spearman	Ámbitos Emocionales	Coeficiente de correlación	1,000	,206
		Sig. (bilateral)	.	,100
		N	65	65
	Motivación	Coeficiente de correlación	,206	1,000
		Sig. (bilateral)	,100	.
		N	65	65

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

Interpretación:

Como conclusión, y los datos que arrojó el Rho de Spearman, se determinó que entre la D3 de la V1 y la D3 de la V2, dió una cifra de 0,206, lo que quiere decir que es una correlación positiva media, a su vez, el alfa obtenido es de 0,100 siendo > que 0,05, por consiguiente, aceptamos la H0.

Hipótesis Específica 4:

H0: No existe relación significativa entre los ámbitos conductuales con la empatía de los colaboradores de una empresa de Lima Metropolitana, 2023

H1: Existe relación significativa entre los ámbitos conductuales con la empatía de los colaboradores de una empresa de Lima Metropolitana, 2023

Tabla 16

Correlación entre la D4 de la V1: Ámbitos Conductuales y D4 de la V2: Empatía

		Ámbitos Conductuales	Empatía	
Rho de Spearman	Ámbitos Conductuales	Coeficiente de correlación	1,000	,325**
		Sig. (bilateral)	.	,008
		N	65	65
	Empatía	Coeficiente de correlación	,325**	1,000
		Sig. (bilateral)	,008	.
		N	65	65

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

Interpretación:

Como conclusión, y los datos que arrojó el Rho de Spearman, se determinó que entre la D4 de la V1 y la D4 de la V2, dió una cifra de 0,325, lo que quiere decir que es una correlación positiva media, a su vez, el alfa obtenido es de 0,008 siendo < que 0,05, por consiguiente, rechazamos la H0.

V. DISCUSIÓN

El objetivo general de la tesis fue determinar la relación del estrés organizacional y la inteligencia emocional de los colaboradores de una empresa de Lima Metropolitana, 2023, donde se pretendió conocer si el estrés tiene relación con la inteligencia emocional, donde se tuvo como fin ver que tan alto es el nivel de % de estrés que padecen los tele operadores diariamente, y cuánto de inteligencia emocional maneja cada una de ellas, para la superación de la misma, o si les afecta de manera significativa su ambiente laboral. En base a los datos que se obtuvieron, se determinó que existe una relación positiva considerable entre el estrés organizacional y la inteligencia emocional. Según Mejía, et al. (2019) menciona que el tipo de estrés más frecuente es el síndrome de burnout, debido al comportamiento tanto físico como mental, como el de sentirse frustrados y tener ansiedad debido a las situaciones vulnerables, como es el de recaer en depresión. Por ello, el estrés actúa negativamente en la vida de cada trabajador, uno más notorios que otros, pero con el mismo fin que es el de no poder trabajar de buena manera, ya sea por los diversos contratiempos que la organización pueda presentar. Finalmente, los colaboradores, en su mayoría, presentan niveles altos de estrés, lo que ayudaría a contrarrestar si la persona se familiariza con su inteligencia emocional.

Como primer objetivo específico de la tesis, se tuvo que determinar la relación de los ámbitos fisiológicos con la autoconciencia de los colaboradores de una empresa de Lima Metropolitana, 2023, dónde los datos estadísticos obtenidos de Rho de Spearman fue de $(0,00 < 0,05)$, es decir, que estadísticamente, la D1 de la V1 y la D1 de la V2 si presentan relación, además se halló el coeficiente de correlación que fue de 0,517 dando como resultado una relación positiva considerable. Por lo cual, **Angeles (2021)** afirmó que los resultados obtenidos en su tesis, fueron similar a esta tesis, debido a que sus variables se relacionaron significativamente, donde los 66 teleoperadores frecuentaron estrés muy seguido, ocasionando un desgaste físico y problemas en su salud, de esta manera ellos hicieron hincapié de que no es normal sentir estrés, por tanto optaron en aprender y a diferenciar de que estaba mal, tratando de aceptar y reconocer sus propios

comportamientos dentro de la empresa, para que en las diversas actividades puedan mejorar su rendimiento.

Como segundo objetivo específico de la tesis, fue determinar la relación de los ámbitos psicológicos con la autorregulación de los colaboradores de una empresa de Lima Metropolitana, 2023, dónde los datos estadísticos obtenidos de Rho de Spearman fue de $(0,068 > 0,05)$, es decir, que estadísticamente, la D2 de la V1 y la D2 de la V2 no presentan relación, además se halló el coeficiente de correlación que fue de 0,228 dando como resultado una relación positiva media. A su vez, **Garcés y Pérez (2022)** concluyen que todo aquel colaborador debe tener en cuenta los estilos de comunicación sobre todo el asertivo ya que esto te permite desempeñarte de mejor manera los objetivos y metas del Call Center obteniendo buenos resultados, y ser consciente que, si lo quieres lograr, lo logras, sin que tus pensamientos te hagan pensar lo contrario.

Como tercer objetivo específico de la tesis, fue determinar la relación de los ámbitos emocionales con la motivación de los colaboradores de una empresa de Lima Metropolitana, 2023, dónde los datos estadísticos obtenidos de Rho de Spearman fue de $(0,100 > 0,05)$, es decir, que estadísticamente, la D3 de la V1 y la D3 de la V2 no presentan relación, además se halló el coeficiente de correlación que fue de 0,206 dando como resultado una relación positiva media. Según **Talledo y Ugaz (2019)**, concluyó que, si los colaboradores no eran presionados correctamente con las actividades asignadas, estos no se desenvolvían de la misma manera, debido a que, al experimentar ansiedad, ellos se ven obligados a cumplir con el trabajo, hasta el punto de sentirse frustrado, teniendo como consecuencia un no grato ambiente laboral, por lo tanto, la falta de motivación hace que ellos no pongan de su parte para cumplir con lo dicho.

Como cuarto objetivo específico de la tesis, fue determinar la relación de los ámbitos conductuales con la empatía de los colaboradores de una empresa de Lima Metropolitana, 2023, dónde los datos estadísticos obtenidos de Rho de Spearman fue de $(0,008 < 0,05)$, es decir, que estadísticamente, la D4 de la V1 y la D4 de la V2 si presentan relación, además se halló el coeficiente de correlación que fue de 0,325 dando como resultado una relación positiva media. Según **Mondragón**

(2022) concluyó que el 59.35% de los teleoperadores tanto mujeres como hombres mencionaron que en su ambiente de trabajo se sienten estresados debido a las llamadas diarias con los clientes, posponiendo así las ventas, y evitando responsabilidades por las deficiencias comunicativas entre trabajador y jefe, por tal motivo si desean seguir siendo competitivos en el mercado, tendrán que mejorar su clima organizacional y saber el reconocer, y entender la perspectiva del cliente, saber llegar a él, para que la compra y venta sea satisfactoria.

En la presente elaboración de la tesis se dio a conocer los mejores resultados basados en la V1: Estrés organizacional y V2: Inteligencia Emocional, donde inicialmente se realizó una prueba piloto con 20 colaboradores, donde completaban un cuestionario de 24 ítems, con el propósito de saber el nivel de confiabilidad que tenía el instrumento y si éste realmente arrojaba datos más exactos y precisos. Una vez comprobado, se encuestó a los colaboradores de acuerdo a la muestra obtenida en esta investigación, las cuáles fueron de 65 teleoperadores. En base a esto, se obtuvieron los siguientes resultados: El **66.2% (43)** opinaron que el estrés organizacional es un factor muy presente en la vida de cada teleoperador debido a que existen ámbitos (fisiológicos, psicológicos, emocionales y conductuales) que son relacionados a su vida laboral, mientras que el **3.08% (2)** casi nunca padecen de estos cambios. Mientras que, el **47.7% (31)** opinaron que la inteligencia emocional es una habilidad que les ayuda a saber entender las cosas, comprender, usar y administrar correctamente, utilizando sus propios medios y/o recursos, como son la de sus emociones que les permiten reducir el estrés, mientras que el **12.3% (8)** dijeron que a veces ponen en práctica esta habilidad para realizar sus labores.

La tesis fue de enfoque tipo **aplicada**, debido a que me permitirá resolver problemas concretos y prácticos de la empresa, por lo que es un problema real. De la misma manera el diseño fue **no experimental**, ya que no se llegó a manipular las variables, si no se analizó la información a través de interpretaciones representadas en tablas y gráficos; de **nivel descriptivo**, porque se obtuvo los resultados de la base de datos y estos se analizaron con mayor profundidad, con ayuda de tablas y gráficos; de **corte transversal**, porque me va a permitió analizar e investigar todos los datos recolectados de las variables y a su vez se realizó en ,un tiempo determinado; y de alcance **explicativo**, porque se estudió el de qué

manera se relacionó las 2 variables. Dicha metodología concuerda con Mondragón (2022) en su proyecto referido al estrés laboral en la empresa Macga S.A.C. en Chiclayo. Por otra parte en los antecedentes mencionados anteriormente también se asimiló con la metodología correspondiente, como fue la de Talledo y Ugaz (2019), Angeles (2021), donde utilizaron el método cuantitativo, mientras que en la tesis de Garcés y Pérez (2022) no concuerda, debido a que su método aplicado fue cualitativo y su diseño de carácter fenomenológico.

Los resultados arrojados en esta tesis, fueron obtenidos mediante la encuesta y el cuestionario, teniendo como eje principal la problemática, el propósito y las 4D de las 2V. De esta manera, en la parte estadística se hizo uso del software SPSS V26 y Excel, donde nos permitió establecer una data más precisa y con datos más exactos, y a su vez determinar la confiabilidad del instrumento, donde en la tesis de **Mondragón (2022)**, se encuestó a 50 usuarios del personal, a través de una encuesta y cuestionario optando por una escala de Likert y de categoría politómica, la cual permitió obtener toda la recopilación de datos, transformando a un Excel y pasándolo al SPSS, para la adecuada medición numérica de las variables y dimensiones.

Con respecto a la estadística inferencial, la tesis empleó el Rho de Spearman, la cual no guarda relación con la tesis de Garcés y Pérez (2022) debido a que su método aplicado fue cualitativo y su diseño de carácter fenomenológico.

VI. CONCLUSIONES

Primero, se determinó que existe relación significativa entre el estrés organizacional y la inteligencia emocional de los colaboradores de una empresa de Lima Metropolitana, 2023, donde se concluyó que la relación fue positiva considerable arrojando un valor de 0,523.

Segundo, se determinó que existe relación significativa entre los ámbitos fisiológicos con la autoconciencia de los colaboradores de una empresa de Lima Metropolitana, 2023, donde se concluyó que la relación fue positiva considerable arrojando un valor de 0,517.

Tercero, se determinó que no existe relación significativa entre los ámbitos psicológicos con la autorregulación de los colaboradores de una empresa de Lima Metropolitana, 2023, donde se concluyó que no existe relación positiva media arrojando un valor de 0,228.

Cuarto, se determinó que no existe relación significativa entre los ámbitos emocionales con la motivación de los colaboradores de una empresa de Lima Metropolitana, 2023, donde se concluyó que no existe relación positiva media arrojando un valor de 0,206.

Quinto, se determinó que existe relación significativa entre los ámbitos conductuales con la empatía de los colaboradores de una empresa de Lima Metropolitana, 2023, donde se concluyó que la relación fue positiva media arrojando un valor de 0,325.

VII. RECOMENDACIONES

Primero, se recomienda que cada teleoperador sepa manejar el estrés mientras se encuentra en su lugar de trabajo, tal vez tomándose un descanso cada cierto tiempo, donde a éste le permita tener autocontrol cuando se encuentre en situaciones vulnerables, de esa manera aprender a conocerse a sí mismo, y sobrellevarlo adecuadamente.

Segundo, se recomienda aprender a organizarse mejor en sus labores, y a su vez hacerse chequeos cada cierto tiempo, para evitar problemas de salud, de los cuáles estos podrían afectarle en el trabajo, de tal manera prestar atención a tu cuerpo, ya que de esta forma te va a permitir llegar a conocerte mejor y conocer cuáles son los límites del cuál puedes afrontar y cuáles no.

Tercero, se recomienda ponerse límites, en cuánto a situaciones que te generen cambios tanto en la forma física como psicológica, el saber decir, hasta aquí no más doy, o sé que puedo lograr muchas cosas, aceptar críticas que te permitan crecer como persona, ser mejor cada día, tener confianza en ti mismo, que sepas tú mismo cuando empeño le pones a las cosas, para que puedas cumplir con los objetivos correspondientes.

Cuarto, se recomienda hacerte una autoevaluación, donde te va a permitir identificar cuáles son sus emociones, que es lo que tienes que hacer para poder tener confianza contigo mismo, de repente realizar algún hobby que te guste, o practicar algún deporte, o buscar una actividad donde te sientas tú mismo, y que te permita encontrarte a ti como persona, para que cuando estés trabajando y no te esté yendo bien, lo tomes como algo pasajero, y sigas confiando en ti y en tus conocimientos.

Quinto, se recomienda establecer metas a corto plazo, sobre todo para no saturarse de encomiendas, permitiendo que puedas organizarse en tus labores, y poder cumplir con todo, a su vez ser empático con tus compañeros, poniéndote en lugar de ellos, y ayudándolos a salir del estrés, si es que en algún momento ellos lo padecen, contarles el cómo lo estas superando poco a poco, para que sean más personas seguras.

REFERENCIAS

- Angeles, L. (2021). *Estrés laboral y rendimiento laboral en los teleoperadores de la empresa Servicios Call Center del Perú, Lima – 2020*. [Tesis de Bachiller]. Universidad de Huánuco.
- Angie, L., & Corral, F. (s/f). PROCEDIMIENTOS DE MUESTREO. UPEL- Caracas. <http://servicio.bc.uc.edu.ve/educacion/revista/46/art13.pdf>
- Aumento de estrés laboral tiene efectos en la salud de 7 de cada 10 mexicanos: MÉXICO SALUD. (2023, Mar 14). EFE News Service <https://www.proquest.com/wire-feeds/aumento-de-estrés-laboral-tiene-efectos-en-la/docview/2786536414/se-2>
- Arias, J. (2022). Tipos, Alcances y Diseños de Investigación. <https://blogs.ugto.mx/mdued/wp-content/uploads/sites/66/2022/10/Tipos-alcances-y-disenos-de-investigacion-paginas-66-79.pdf>
- Barrera-Rodríguez, M., Deroncele-Acosta, A. & García-Vega, M. (2022). Psychosocial intervention in the management of work stress. 98-116. <https://acortar.link/EgfPtM>
- Bignion, C. (2019, Dec 28). El estrés nos enferma El rápido ritmo de vida genera numerosas enfermedades vinculadas al estrés estrés laboral. El Sentinel <https://www.proquest.com/newspapers/el-estrés-nos-enferma-rápido-ritmo-de-vida-genera/docview/2330955660/se-2>
- Buitrago-Orjuela, L., Barrera-Verdugo, M., Plazas, L. & Chaparro, C. (2021). Estrés laboral: Una revisión de las principales causas consecuencias y estrategias

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8367372>

Cano, A. (2018). Síntomas del Estrés Emocional. Área humana. Investigación, Innovación y Experiencia en Psicología. <https://www.areahumana.es/estres-emocional/#:~:text=Emociones%3A%20ansiedad%2C%20miedo%2C%20irritabilidad,excesiva%20por%20el%20futuro%2C%20etc.>

Centro de Estudios de Psicología (2023). Autoconciencia: En qué consiste y cómo trabajarla. <https://cepsicologia.com/autoconciencia/>

CONSGOM. (2022). Colombia, país con más estrés laboral en América Latina. <https://www.proquest.com/trade-journals/colombia-país-con-más-estrés-laboral-en-américa/docview/2675183404/se-2>

Del Rio, N. (2019). La motivación y la inteligencia emocional en la vida personal y en la empresa. [Tesis de Bachiller]. Universitat Jaume I.

Dzul, M. (2020). Diseño No-Experimental. Sistema de Universidad Virtual. Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo. https://www.uaeh.edu.mx/docencia/VI_Presentaciones/licenciatura_en_mercadotecnia/fundamentos_de_metodologia_investigacion/PRES38.pdf

ESF-8 HEALTH & MEDICAL (s.f). Reacciones comunes ante el estrés y consejos para afrontarlo. <https://www.floridahealth.gov/programs-and-services/emergency-preparedness-and-response/healthcare-system-preparedness/disaster-behavioral-health/documents/esf8-common-reactions-to-stress-sp.pdf>

Estrés laboral, factor de riesgo para sufrir depresión, obesidad y diabetes: MÉXICO SALUD. (2019, Jun 11). EFE News Service <https://www.proquest.com/wire-feeds/estrés-laboral-factor-de-riesgo-para-sufrir/docview/2238063554/se-2>

Entra en vigor norma en México para que empresas atiendan el estrés laboral: MÉXICO SALUD. (2019, Oct 23). EFE News Service <https://www.proquest.com/wire-feeds/entra-en-vigor-norma-méxico-para-que-empresas/docview/2307975389/se-2>

Félix, R., García, C. & Mercado, S. (2019). El estrés en el Entorno Laboral. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7188504.pdf>

Feria, H., Matilla, M. & Mantecón, S. (2020). La entrevista y la encuesta: ¿Métodos o Técnicas de indagación empírica? <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7692391.pdf>

Gallardo, I. (2021). Estrés. Cuidate +Plus. <https://cuidateplus.marca.com/enfermedades/psicologicas/estres.html>

Garcés, G. & Pérez, A. (2022). *Inteligencia emocional y comunicación en asesores telefónicos de un Contact Center de la ciudad de Guayaquil*. [Tesis de Bachiller]. Universidad de Guayaquil.

García-Bulle, S. (2021). ¿Qué es la inteligencia emocional y por qué necesitamos enseñarla? Institute for the Future of Education. <https://observatorio.tec.mx/edu-news/inteligencia-emocional/>

Goleman, D. (2022). Claves de la Inteligencia Emocional. UNIR. México. <https://acortar.link/sLZ5ry>

Goleman, D. (s.f.) La inteligencia emocional. LeLibros. <https://iuymca.edu.ar/wp-content/uploads/2022/01/La-Inteligencia-Emocional-Daniel-Goleman-1.pdf>

- Hernández, R; Fernández, C & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. (6. ta ed.). Mc Graw Hill. <https://acortar.link/I03so>
- INSST (2022). Estrés laboral. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. <https://acortar.link/vZ1BuU>
- Jiménes, A. (2018). Inteligencia emocional. Curso de Actualización. Madrid. P. 457-469.
- Lima, V. (2019). Estrés Laboral: Revisión teórica de una enfermedad del siglo XXI. [Tesis de Bachiller]. Universidad Señor de Sipán.
- Martins, J. (2022). La importancia de la inteligencia emocional. Asana. <https://asana.com/es/resources/emotional-intelligence-skills>
- Mayo Clinic (2019). Efectos comunes del estrés. Mayo Clinic. <https://acortar.link/BuHGCI>
- Mejía, C. et al. (2019). Factores asociados al estrés laboral en trabajadores de seis países de Latinoamérica. *Revista de la Asociación Española de Especialistas*. 28(3), 204-211.
- Mejía, T. (2017). Investigación Correlacional: Definición, Tipos y Ejemplos. <https://www.lifeder.com/investigacioncorrelacional/>
- Mero Quijije, E. M., Salas Tomalá, Y. G., Acuña Cedeño, L. M., & Bernal Gutiérrez, G. V. (2021). Estrés laboral en el personal de salud en tiempos de COVID19. *RECIMUNDO*, 5(3),368-377. [https://doi.org/10.26820/recimundo/5.\(3\).sep.2021.368-377](https://doi.org/10.26820/recimundo/5.(3).sep.2021.368-377)

- Mondragón, Y. (2022). *Estrés laboral en la empresa de Telecomunicaciones Macga S.A.C. de la ciudad de Chiclayo – 2020*. [Tesis de Bachiller]. Universidad Señor de Sipán
- Mouzo, J. (2022, Jul 06). El estrés laboral pesa en la salud mental: [Edición Nacional]. El País <https://www.proquest.com/newspapers/el-estrés-laboral-pesa-en-la-salud-mental/docview/2684749781/se-2>
- Ochoa, J., & Yunkor, Y. (2021). El estudio descriptivo en la investigación científica. ACTA JURÍDICA PERUANA, 2(2). <http://revistas.autonoma.edu.pe/index.php/AJP/article/view/224>
- Ortiz, A. (2020). El estrés laboral: Origen, consecuencias y cómo combatirlo. Daena International Journal of Good Conscience. 15 (3) 1-19. [http://www.spentamexico.org/v15-n3/A8.15\(3\)1-19.pdf](http://www.spentamexico.org/v15-n3/A8.15(3)1-19.pdf)
- Patlán, J. (2019). ¿Qué es el estrés laboral y cómo medirlo? Scielo. 35 (1) 1-10. <https://acortar.link/8x01ta>
- Psicólogos en Línea (2022). Estrés: Síntomas, causas y tratamiento. Terapify. <https://www.terapify.com/blog/estres-sintomas-causas-tratamiento/>
- Psyalive (2018). Estrés en el call center. Conexa. <https://www.psyalive.com/blog/estres-call-center/>
- Rivera, A. (2022). Autorregulación emocional. Luca. <https://acortar.link/n8d050>
- Salas, D. (2020). La encuesta y el cuestionario. Investigalia. <https://investigaliacr.com/investigacion/la-encuesta-y-el-cuestionario/>

Talledo, L. & Ugaz, P. (2019). *Estrés y Satisfacción Laboral en operadores de un Call Center. Ate, 2018*. [Tesis de Licenciatura]. Universidad San Ignacio de Loyola.

VI. ANEXOS

Anexo 1. Tabla de Operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
Variable 1: ESTRÉS ORGANIZACIONAL	Según Patlán (2019) define al estrés organizacional como un conjunto de respuestas que obtiene un colaborador, frente a situaciones vulnerables que provocan un daño a la salud, en los diferentes ámbitos fisiológicos, psicológicos, emocionales y conductuales, a su vez teniendo efectos en el mismo entorno empresarial.	La variable de estrés organizacional se basa a situaciones vulnerables de los colaboradores, la cual será dimensionado por los diferentes ámbitos fisiológicos, psicológicos, emocionales y conductuales. De tal manera se consideraran 3 indicadores por cada uno de ellos.	Ámbitos fisiológicos	Dolor de cabeza	Cree usted que el dolor de cabeza le ha permitido realizar sus actividades laborales con normalidad	Ordinal 5: Siempre 4: Casi Siempre 3: A veces 2: Casi nunca 1: Nunca
				Fatiga	Considera usted que se ha sentido fatigado por trabajar bajo presión	
				Aumento de la frecuencia cardiaca	Usted cree que el exceso de actividades y el ritmo de trabajo ha ocasionado una dificultad en su salud	
			Ámbitos psicológicos	Falta de concentración	Considera que la falta de concentración te impide desempeñar de manera correcta tus actividades	
				Confusión mental	Consideras que la confusión mental ha alterado su rendimiento laboral	
				Preocupación constante	El no cumplir con las metas establecidas, te ha generado preocupación sobre tu estabilidad laboral	
			Ámbitos emocionales	Ansiedad	No disponer de recursos eléctricos adecuados para realizar un trabajo eficiente, te genera estrés	
				Frustración	Se ha sentido frustrado por un ambiente laboral tóxico	
				Nerviosismo	Consideras que la mayoría de los trabajadores han presentado nerviosismo al poder tomar decisiones en la empresa	
			Ámbitos conductuales	Alteración del sueño	Considera usted, que al realizar varias actividades al mismo tiempo, su alteración del sueño podría verse afectada	
				Irritabilidad	Creer que cuando tienes demasiados agendados y ninguno vuelve a contestar, te sientes irritable	
				Tics nerviosos	Consideras que las emociones negativas (estrés, ansiedad) hacen que los trabajadores poseen tics nerviosos	
Variable 2: INTELIGENCIA EMOCIONAL	Según García-Bulle (2021), define a la inteligencia emocional como la habilidad de entender, usar y administrar nuestros propios recursos como son el de nuestras emociones para reducir el estrés, teniendo en cuenta 5 pilares fundamentales, como es la autoconciencia, la autorregulación, la motivación, la empatía y las habilidades sociales.	La variable inteligencia emocional consiste en la habilidad que tiene cada persona, la cual será dimensionado por la autoconciencia, la autorregulación, la motivación y la empatía. De tal manera se consideraran 3 indicadores por cada uno de ellos.	Autoconciencia	Conciencia emocional	Creer que la conciencia emocional contribuye a una mejor adaptación de situaciones inesperadas	Ordinal 5: Siempre 4: Casi Siempre 3: A veces 2: Casi nunca 1: Nunca
				Sentimientos	Consideras que las emociones y/o sentimientos positivos generan un buen desempeño laboral	
			Autorregulación	Confianza	Creer que al personal se le brinda la confianza necesaria para poder expresarse con sus jefes	
				Meditación	Creer usted que la meditación contribuye que el personal pueda concentrarse y enfocarse en las llamadas a los clientes de una manera eficaz	
				Integridad	Consideras que el personal posee un buen carácter, trabaja con la ética y brinda confianza a sus clientes	
			Motivación	Capacidad de reprimir deseos impulsivos	Consideras que al no cumplir con las ventas diarias, el personal suele tener acciones impulsivas	
				Comportamiento	Creer usted que el personal suele comportarse adecuadamente cuando está en llamada con el cliente	
				Desempeño	Considera usted que el personal se esfuerza constantemente para cumplir con las ventas previstas	
			Empatía	Realización de tareas	Considera usted que la realización de tareas es vital para que un trabajador pueda obtener un ascenso	
				Bienestar mental y físico	Creer usted que el personal es consciente de sus aptitudes que toma frente a situaciones estresantes	
Relaciones sociales	Creer usted que las relaciones sociales influyen en la comunicación directa entre jefe y trabajador					
	Estado de ánimo	Considera que el estado de ánimo es importante a la hora de trabajar				

Anexo 2. Instrumento de Recolección de datos

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN
FICHA DE ENCUESTA

Estimado cliente/colaborador, sus respuestas en el siguiente cuestionario son de mucha importancia ya que contribuirán a una investigación de tipo académica, que busca establecer la relación entre las variables estrés organizacional e inteligencia emocional. Toda la información será confidencial.

De la misma manera se requiere su **consentimiento informado** para poder aplicarle el instrumento de investigación. En ese sentido agradeceré marcar el siguiente recuadro en señal de conformidad:

Declaro estar informado de la aplicación de la siguiente encuesta y en señal de conformidad marco con una x el casillero:

Estoy de acuerdo

No estoy de acuerdo

TIEMPO DE DURACIÓN: 15 MINUTOS

INSTRUCCIONES

Marcar con una (X) el número según la importancia que usted considere

ESCALA DE VALORACIÓN	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
		1	2	3	4

V1. Estrés organizacional				OPCIÓN DE RESPUESTA				
				1	2	3	4	5
Dimensión	Indicador	N°	Ítems	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
Ámbitos fisiológicos	Dolor de cabeza	1	Cree usted que el dolor de cabeza le ha permitido realizar sus actividades laborales con normalidad					
	Fatiga	2	Considera usted que se ha sentido fatigado por trabajar bajo presión					
	Aumento de la frecuencia cardiaca	3	Usted cree que el exceso de actividades y el ritmo de trabajo ha ocasionado una dificultad en su salud					
Ámbitos psicológicos	Falta de concentración	4	Considera que la falta de concentración te impide desempeñar de manera correcta tus actividades					
	Confusión mental	5	Consideras que la confusión mental ha alterado su rendimiento laboral					
	Preocupación constante	6	El no cumplir con las metas establecidas, te ha generado preocupación sobre tu estabilidad laboral					
Ámbitos emocionales	Ansiedad	7	No disponer de recursos eléctricos adecuados para realizar un trabajo eficiente, te genera estrés					
	Frustración	8	Se ha sentido frustrado por un ambiente laboral tóxico					
	Nerviosismo	9	Consideras que la mayoría de los trabajadores han presentado nerviosismo al poder tomar decisiones en la empresa					
Ámbitos conductuales	Alteración del sueño	10	Considera usted, que al realizar varias actividades al mismo tiempo, su alteración del sueño podría verse afectada					
	Irritabilidad	11	Crees que cuando tienes demasiados agendados y ninguno vuelve a contestar, te sientes irritable					
	Tics nerviosos	12	Consideras que las emociones negativas (estrés, ansiedad) hacen que los trabajadores poseen tics nerviosos					

V2. Inteligencia Emocional				OPCIÓN DE RESPUESTA				
				1	2	3	4	5
Dimensión	Indicador	N°	Ítems	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
Autoconciencia	Conciencia emocional	13	Crees que la conciencia emocional contribuye a una mejor adaptación de situaciones inesperadas					
	Sentimientos	14	Consideras que las emociones y/o sentimientos positivos generan un buen desempeño laboral					
	Confianza	15	Crees que al personal se le brinda la confianza necesaria para poder expresarse con sus jefes					
Autorregulación	Meditación	16	Cree usted que la meditación contribuye que el personal pueda concentrarse y enfocarse en las llamadas a los clientes de una manera eficaz					
	Integridad	17	Consideras que el personal posee un buen carácter, trabaja con la ética y brinda confianza a sus clientes					
	Capacidad de reprimir deseos impulsivos	18	Consideras que al no cumplir con las ventas diarias, el personal suele tener acciones impulsivas					
Motivación	Comportamiento	19	Cree usted que el personal suele comportarse adecuadamente cuando está en llamada con el cliente					
	Desempeño	20	Considera usted que el personal se esfuerza constantemente para cumplir con las ventas previstas					
	Realización de tareas	21	Considera usted que la realización de tareas es vital para que un trabajador pueda obtener un ascenso					
Empatía	Bienestar mental y físico	22	Cree usted que el personal es consciente de sus aptitudes que toma frente a situaciones estresantes					
	Relaciones sociales	23	Cree usted que las relaciones sociales influyen en la comunicación directa entre jefe y trabajador					
	Estado de ánimo	24	Considera que el estado de ánimo es importante a la hora de trabajar					

Muchas gracias

Anexo 3. Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “**El estrés organizacional y la inteligencia emocional de los colaboradores de una empresa de Lima Metropolitana, 2023**”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombres y Apellidos del juez:	Abraham Cárdenas Saavedra
Grado profesional:	Maestría () Doctor (X)
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa () Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	Docente de la Escuela Profesional de Administración
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala: (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario en escala ordinal
Autora:	Laca Moron, Johanna Paola
Procedencia:	De la autora
Administración:	Virtual
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	El estrés organizacional y la inteligencia emocional de los colaboradores de una empresa de Lima Metropolitana, 2023
Significación:	Está compuesta por dos variables: - La primera variable contiene 4 dimensiones, de 12 indicadores y 12 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables. - La segunda variable contiene 4 dimensiones, de 12 indicadores y 12 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables.



4. Soporte teórico

- **Variable 1:** Estrés organizacional

Patlán (2019) define al estrés organizacional como un conjunto de respuestas que obtiene un colaborador, frente a situaciones vulnerables que provocan un daño a la salud, en los diferentes ámbitos fisiológicos, psicológicos, emocionales y conductuales, a su vez teniendo efectos en el mismo entorno empresarial.

- **Variable 2:** Inteligencia Emocional

García-Bulle (2021), define a la inteligencia emocional como la habilidad de entender, usar y administrar nuestros propios recursos como son el de nuestras emociones para reducir el estrés, teniendo en cuenta 5 pilares fundamentales, como es la autoconciencia, la autorregulación, la motivación, la empatía y las habilidades sociales.

Variable	Dimensiones	Definición
Estrés organizacional	Ámbitos fisiológicos	Según la revista Mayo Clinic (2019) se refiere a todos los síntomas que puede padecer una persona, el cómo puede afectar en su cuerpo, que problemas de salud le puede causar más adelante si no se trata a tiempo, como es el dolor de cabeza constante hasta llegar a un punto de la migraña, la fatiga por excesividad y sobreesfuerzos de actividades, a su vez aumento en la frecuencia cardiaca, enfermedades que están ligadas directamente al corazón, a la obesidad o a la diabetes, malestares estomacales, entre otras.
	Ámbitos psicológicos	Según Gallardo (2021) , se refiere a todas las personas que han tenido un excesivo patrón de situaciones cambiantes en cuanto a recursos necesarios, por lo tanto, son superadas siempre y cuando se le exige a la demanda cumplir con todos los requisitos. Por tal motivo, un trabajador puede experimentar un incremento de actividades donde puede influir en su bienestar de manera física como psicológica; lo que es la falta de concentración por el exceso de cosas, la confusión mental lo tan atareado que puede estar, la preocupación constante por hacer cumplir sus objetivos y metas trazadas en la organización. Todo esto facilita que el colaborador no pueda desempeñarse de la mejor manera.
	Ámbitos emocionales	Según Cano (2018) , se refiere a un conjunto de reacciones que las personas experimentan cuando son saturadas de manera profesional en su ambiente de trabajo, o en su hogar, por no haberle salido algo que quizá tenía planeado en mente a largo plazo. Todos estos efectos que produce el estrés en lo emocional, también se debe a que nosotros como seres humanos nos creemos capaces de hacer todo y de todo, sin importar que tanto de trabajo estás acumulando, teniendo como consecuencia ansiedad, frustración porque al final no salió como tenías planeado hacerlo, nerviosismo, entre otras.



	Ámbitos conductuales	Según la página Terapify (2022) , se da de diferente manera entre mujer y hombre, ambos experimentan cambios en el apetito, tal vez posponiendo deberes y trabajos que cumplir, evitar responsabilidades, tener tics nerviosos por alguna escena que vivió y se marcó, tener alteraciones de sueño por no organizarse mejor en los tiempos haciendo que se acumule todo lo que dejó ayer para hoy, la irritabilidad al no conseguir el objetivo esperado, que beba con más frecuencia el alcohol, que le entre al mundo de las drogas, que no pueda caminar bien, entre otras. Todos esos factores contribuyen a que los trabajadores frecuentan diariamente todos estos escenarios haciendo que en un plazo de no más de 1 año, sufran de estas condolencias, lo que se recomienda un mejor control de emociones e interacciones.
Inteligencia emocional	Autoconciencia	Según especialistas de psicología (2023) , mencionan que esta se refiere a la capacidad que tienen las personas con respecto a reconocer sus propios sentimientos, pensamientos, comportamientos y actitudes, y a su vez aprender a relacionarlos y diferenciarlos, implicando que uno mismo pueda reflexionar de los errores que comete, conociéndose a sí mismo, sabiendo hasta qué punto eres capaz de llegar. Por otro lado, la conciencia emocional aporta en percibir de mejor manera los sentimientos y emociones, siendo estos capaces de identificarlos. La autoconciencia es un factor muy importante dentro de la inteligencia emocional, ya que te ayuda a poder corregir algunos aspectos de tu personalidad, el ser mejor cada día, el no derrotarse fácilmente, y eso se logra teniendo confianza.
	Autorregulación	Según Goleman (2022) se refiere a la capacidad que tienen las personas cuando experimentan varios pensamientos, emociones (buenas o malas), sentimientos conflictivos a la vez y ejecutan acciones de forma moderada y flexible. Lo importante de la autorregulación es que la persona sea consciente de sus actos, de sus propias emociones, lo que implica conocerse a uno mismo para saber hasta dónde puede soportar y se exprese de una manera correcta. Para ello, Rivera (2022) expresa que, la meditación sería un factor vital, ya que esto ayudará a la persona a contener sus pensamientos, y no actuar sin pensar, teniendo la capacidad de reprimir deseos impulsivos y convertirlos pacíficamente en integridad.
	Motivación	Según Del Rio (2019) , se refiere a que todas las personas conocen sus preferencias ya sea de la más interna hasta la más importante, las cuáles ellos lo utilizan como una fuente de guía (conocimiento) que les va a permitir lograr lo que tienen en mente (desempeño) con la mayor eficiencia posible en la realización de tareas. A su vez, Goleman (2022) manifiesta que los colaboradores “estrella” poseen por 3 competencias fundamentales para lograr la motivación, la primera es el logro, que ayuda a impulsarnos cada día para mejorar y ser mejor en lo que haces, la segunda es el compromiso, el cual es la capacidad de poder visionarse en un tiempo determinado, el cumplimiento de los objetivos tanto personal como de la organización, y, por último, la iniciativa y optimismo, aprovechar los máximos recursos en cuanto a oportunidades presentes y ser eficaces.
	Empatía	Según Martins (2022) , se refiere a la capacidad de saber reconocer, entender desde tu perspectiva el cómo se puede sentir otra persona, cuando esta esté pasando un mal momento, ponernos en su lugar y comprender. En la inteligencia emocional lo que busca es que las personas se conecten con más personas, para forjar y estrechar relaciones profesionales y sociales, comunicarse de manera más efectiva, saber resolver problemas, entre otras. A su vez el bienestar mental y físico, puede determinar el estado de ánimo del usuario, poniéndolo en situaciones complicadas y difíciles de superar uno mismo, por ello el ser empático, te abre varias puertas, porque te puede definir como persona, el cómo eres, siendo un buen líder.

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario “El estrés organizacional y la inteligencia emocional de los colaboradores de una empresa de Lima Metropolitana, 2023” elaborado por Laca Moron, Johanna Paola en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Variable del instrumento: Estrés organizacional

- Primera dimensión: Ámbitos Fisiológicos

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Dolor de cabeza	1	4	4	4	
Fatiga	2	4	4	4	
Aumento de la frecuencia cardiaca	3	4	4	4	

- Segunda dimensión: Ámbitos Psicológicos

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Falta de concentración	4	4	4	4	
Confusión mental	5	4	4	4	
Preocupación constante	6	4	4	4	

- Tercera dimensión: Ámbitos Emocionales

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Ansiedad	7	4	4	4	
Frustración	8	4	4	4	
Nerviosismo	9	4	4	4	

- Cuarta dimensión: Ámbitos Conductuales

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Alteración del sueño	10	4	4	4	
Irritabilidad	11	4	4	4	
Tics nerviosos	12	4	4	4	

Variable del instrumento: Inteligencia Emocional

- Primera dimensión: Autoconciencia

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Conciencia emocional	13	4	4	4	
Sentimientos	14	4	4	4	

Confianza	15	4	4	4	
-----------	----	---	---	---	--

- Segunda dimensión: Autorregulación

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Meditación	16	4	4	4	
Integridad	17	4	4	4	
Capacidad de reprimir deseos impulsivos	18	4	4	4	

- Tercera dimensión: Motivación

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Comportamiento	19	4	4	4	
Desempeño	20	4	4	4	
Realización de tareas	21	4	4	4	

- Cuarta dimensión: Empatía

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Bienestar mental y físico	22	4	4	4	
Relaciones sociales	23	4	4	4	
Estado de ánimo	24	4	4	4	



.....
Dr. Abraham Cárdenas Saavedra

DNI N° 07424958

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “**El estrés organizacional y la inteligencia emocional de los colaboradores de una empresa de Lima Metropolitana, 2023**”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombres y Apellidos del juez:	Mery Gemeli Masias Fernandez
Grado profesional:	Maestría (X) Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa () Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	Docente de la Escuela Profesional de Administración
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo
Tiempo de experiencia profesional el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala: (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario en escala ordinal
Autora:	Laca Moron, Johanna Paola
Procedencia:	De la autora
Administración:	Virtual
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	El estrés organizacional y la inteligencia emocional de los colaboradores de una empresa de Lima Metropolitana, 2023
Significación:	Está compuesta por dos variables: <ul style="list-style-type: none"> - La primera variable contiene 4 dimensiones, de 12 indicadores y 12 Ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables. - La segunda variable contiene 4 dimensiones, de 12 indicadores y 12 Ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables.

4. Soporte teórico

- **Variable 1:** Estrés organizacional

Patlán (2019) define al estrés organizacional como un conjunto de respuestas que obtiene un colaborador, frente a situaciones vulnerables que provocan un daño a la salud, en los diferentes ámbitos fisiológicos, psicológicos, emocionales y conductuales, a su vez teniendo efectos en el mismo entorno empresarial.

- **Variable 2:** Inteligencia Emocional

García-Bulle (2021), define a la inteligencia emocional como la habilidad de entender, usar y administrar nuestros propios recursos como son el de nuestras emociones para reducir el estrés, teniendo en cuenta 5 pilares fundamentales, como es la autoconciencia, la autorregulación, la motivación, la empatía y las habilidades sociales.

Variable	Dimensiones	Definición
Estrés organizacional	Ámbitos fisiológicos	Según la revista Mayo Clinic (2019) se refiere a todos los síntomas que puede padecer una persona, el cómo puede afectar en su cuerpo, que problemas de salud le puede causar más adelante si no se trata a tiempo, como es el dolor de cabeza constante hasta llegar a un punto de la migraña, la fatiga por excesividad y sobreesfuerzos de actividades, a su vez aumento en la frecuencia cardiaca, enfermedades que están ligadas directamente al corazón, a la obesidad o a la diabetes, malestares estomacales, entre otras.
	Ámbitos psicológicos	Según Gallardo (2021) , se refiere a todas las personas que han tenido un excesivo patrón de situaciones cambiantes en cuanto a recursos necesarios, por lo tanto, son superadas siempre y cuando se le exige a la demanda cumplir con todos los requisitos. Por tal motivo, un trabajador puede experimentar un incremento de actividades donde puede influir en su bienestar de manera física como psicológica; lo que es la falta de concentración por el exceso de cosas, la confusión mental lo tan atareado que puede estar, la preocupación constante por hacer cumplir sus objetivos y metas trazadas en la organización. Todo esto facilita que el colaborador no pueda desempeñarse de la mejor manera.
	Ámbitos emocionales	Según Cano (2018) , se refiere a un conjunto de reacciones que las personas experimentan cuando son saturadas de manera profesional en su ambiente de trabajo, o en su hogar, por no haberle salido algo que quizá tenía planeado en mente a largo plazo. Todos estos efectos que produce el estrés en lo emocional, también se debe a que nosotros como seres humanos nos creemos capaces de hacer todo y de todo, sin importar que tanto de trabajo estás acumulando, teniendo como consecuencia ansiedad, frustración porque al final no salió como tenías planeado hacerlo, nerviosismo, entre otras.
	Ámbitos conductuales	Según la página Terapify (2022) , se da de diferente manera entre mujer y hombre, ambos experimentan cambios en el apetito, tal vez posponiendo deberes y trabajos que cumplir, evitar responsabilidades, tener tics nerviosos por alguna escena que vivió y se marcó, tener alteraciones de sueño por no organizarse mejor en los tiempos haciendo que se acumule todo lo que dejó ayer para hoy, la irritabilidad al no conseguir el objetivo esperado, que beba con más frecuencia el alcohol, que le entre al mundo de las drogas, que no pueda caminar bien, entre otras. Todos esos factores contribuyen a que los trabajadores frecuentan diariamente todos estos escenarios haciendo que en un plazo de no más de 1 año, sufran de estas condolencias, lo que se recomienda un mejor control de emociones e interacciones.



Inteligencia emocional	Autoconciencia	Según especialistas de psicología (2023) , mencionan que esta se refiere a la capacidad que tienen las personas con respecto a reconocer sus propios sentimientos, pensamientos, comportamientos y actitudes, y a su vez aprender a relacionarlos y diferenciarlos, implicando que uno mismo pueda reflexionar de los errores que comete, conociéndose a sí mismo, sabiendo hasta qué punto eres capaz de llegar. Por otro lado, la conciencia emocional aporta en percibir de mejor manera los sentimientos y emociones, siendo estos capaces de identificarlos. La autoconciencia es un factor muy importante dentro de la inteligencia emocional, ya que te ayuda a poder corregir algunos aspectos de tu personalidad, el ser mejor cada día, el no derrotarse fácilmente, y eso se logra teniendo confianza.
	Autorregulación	Según Goleman (2022) se refiere a la capacidad que tienen las personas cuando experimentan varios pensamientos, emociones (buenas o malas), sentimientos conflictivos a la vez y ejecutan acciones de forma moderada y flexible. Lo importante de la autorregulación es que la persona sea consciente de sus actos, de sus propias emociones, lo que implica conocerse a uno mismo para saber hasta dónde puede soportar y se exprese de una manera correcta. Para ello, Rivera (2022) expresa que, la meditación sería un factor vital, ya que esto ayudará a la persona a contener sus pensamientos, y no actuar sin pensar, teniendo la capacidad de reprimir deseos impulsivos y convertirlos pacíficamente en integridad.
	Motivación	Según Del Rio (2019) , se refiere a que todas las personas conocen sus preferencias ya sea de la más interna hasta la más importante, las cuáles ellos lo utilizan como una fuente de guía (conocimiento) que les va a permitir lograr lo que tienen en mente (desempeño) con la mayor eficiencia posible en la realización de tareas. A su vez, Goleman (2022) manifiesta que los colaboradores “estrella” poseen por 3 competencias fundamentales para lograr la motivación, la primera es el logro, que ayuda a impulsarnos cada día para mejorar y ser mejor en lo que haces, la segunda es el compromiso, el cual es la capacidad de poder visionarse en un tiempo determinado, el cumplimiento de los objetivos tanto personal como de la organización, y, por último, la iniciativa y optimismo, aprovechar los máximos recursos en cuanto a oportunidades presentes y ser eficaces.
	Empatía	Según Martins (2022) , se refiere a la capacidad de saber reconocer, entender desde tu perspectiva el cómo se puede sentir otra persona, cuando esta esté pasando un mal momento, ponernos en su lugar y comprender. En la inteligencia emocional lo que busca es que las personas se conecten con más personas, para forjar y estrechar relaciones profesionales y sociales, comunicarse de manera más efectiva, saber resolver problemas, entre otras. A su vez el bienestar mental y físico, puede determinar el estado de ánimo del usuario, poniéndolo en situaciones complicadas y difíciles de superar uno mismo, por ello el ser empático, te abre varias puertas, porque te puede definir como persona, el cómo eres, siendo un buen líder.

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario “El estrés organizacional y la inteligencia emocional de los colaboradores de una empresa de Lima Metropolitana, 2023” elaborado por Laca Moron, Johanna Paola en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

5. No cumple con el criterio
6. Bajo Nivel
7. Moderado nivel
8. Alto nivel

Variable del instrumento: Estrés organizacional

- Primera dimensión: Ámbitos Fisiológicos

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Dolor de cabeza	1	4	4	4	
Fatiga	2	4	4	4	

Aumento de la frecuencia cardiaca	3	4	4	4	
-----------------------------------	---	---	---	---	--

- Segunda dimensión: Ámbitos Psicológicos

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Falta de concentración	4	4	4	4	
Confusión mental	5	4	4	4	
Preocupación constante	6	4	4	4	

- Tercera dimensión: Ámbitos Emocionales

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Ansiedad	7	4	4	4	
Frustración	8	4	4	4	
Nerviosismo	9	4	4	4	

- Cuarta dimensión: Ámbitos Conductuales

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Alteración del sueño	10	4	4	4	
Irritabilidad	11	4	4	4	
Tics nerviosos	12	4	4	4	

Variable del instrumento: Inteligencia Emocional

- Primera dimensión: Autoconciencia

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Conciencia emocional	13	4	4	4	
Sentimientos	14	4	4	4	
Confianza	15	4	4	4	

- Segunda dimensión: Autorregulación

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Meditación	16	4	4	4	

Integridad	17	4	4	4	
Capacidad de reprimir deseos impulsivos	18	4	4	4	

- Tercera dimensión: Motivación

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Comportamiento	19	4	4	4	
Desempeño	20	4	4	4	
Realización de tareas	21	4	4	4	

- Cuarta dimensión: Empatía

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Bienestar mental y físico	22	4	4	4	
Relaciones sociales	23	4	4	4	
Estado de ánimo	24	4	4	4	



Mtra. Mery Gemeli Masias Fernandez
DNI N° 70168829

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

Anexo 4. Consentimiento Informado o asentimiento informado UCV

CONSENTIMIENTO INFORMADO *

RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN N°062-2023-VI-UCV

Título de la investigación: El estrés organizacional y la inteligencia emocional de los colaboradores de una empresa de Lima Metropolitana, 2023

Investigador (a) (es): Laca Moron, Johanna Paola

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada “El estrés organizacional y la inteligencia emocional de los colaboradores de una empresa de Lima Metropolitana, 2023.”, cuyo objetivo es Determinar la relación del estrés organizacional y la inteligencia emocional de los colaboradores de una empresa de Lima Metropolitana, 2023. Esta investigación es desarrollada por estudiantes de pregrado de la carrera profesional de Administración, de la Universidad César Vallejo del campus Los Olivos, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad.

Describir el impacto del problema de la investigación.

Se generará información novedosa sobre cómo El estrés organizacional y la inteligencia emocional de los colaboradores de una empresa de Lima Metropolitana, 2023.

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: ” El estrés organizacional y la inteligencia emocional de los colaboradores de una empresa de Lima Metropolitana, 2023”.
2. Esta encuesta tendrá un tiempo aproximado de 15 minutos y se realizará en modalidad virtual mediante Google Forms, en una empresa de Lima Metropolitana. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de no maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador (a) (es) [Laca Moron, Johanna Paola] email jlacamo19@ucvvirtual.edu.pe y Docente asesor [Carranza Estela, Teodoro] email tcarranzae@ucvvirtual.edu.pe

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo mi participación en la investigación.

Nombre y apellidos: JOHANNA PAOLA LACA MORON

Fecha y hora: 27/05/2023 – 3:00PM

[Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador debe proporcionar: Nombre y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas a través de un formulario Google].

** Obligatorio a partir de los 18 años*

FICHA DE EVALUACIÓN DE LOS PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN

RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN N°276-2022-VI-UCV

Título del proyecto de Investigación: El estrés organizacional y la inteligencia emocional de los colaboradores de una empresa de Lima Metropolitana, 2023

Autor/es: Laca Moron, Johanna Paola

Escuela profesional: Administración

Lugar de desarrollo del proyecto (ciudad, país): Lima - Perú

Criterios de evaluación	Alto	Medio	Bajo	No precisa
I. Criterios metodológicos				
1. El proyecto cumple con el esquema establecido en la guía de productos de investigación.	Cumple totalmente	----	No cumple	-----
2. Establece claramente la población/participantes de la investigación.	La población/participantes están claramente establecidos	----	La población/ participantes no están claramente establecidos	-----
II. Criterios éticos				
1. Establece claramente los aspectos éticos a seguir en la investigación.	Los aspectos éticos están claramente establecidos	----	Los aspectos éticos no están claramente establecidos	-----
2. Cuenta con documento de autorización de la empresa o institución en el formato establecido.	Cuenta con documento debidamente suscrito	----	No cuenta con documento debidamente suscrito / La persona firmante no es apoderado / titular o gerente general de la empresa.	No es necesario
3. Ha incluido el anexo correspondiente al consentimiento o asentamiento informado.	Ha incluido el anexo	----	No ha incluido el anexo	-----

Dr. Víctor Hugo Fernández Bedoya
Presidente

Dr. Miguel Bardales Cárdenas
Vicepresidente

Dr. José Germán Linares Cazola
Vocal 1

Mgtr. Diana Lucila Huamani Cajaleon
Vocal 2

DICTAMEN DEL COMITÉ DE ÉTICA EN INVESTIGACIÓN

RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN N°276-2022-VI-UCV

El que suscribe, presidente del Comité de Ética en Investigación de la Escuela Profesional de Administración, deja constancia que el proyecto de investigación titulado **“EL ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y LA INTELIGENCIA EMOCIONAL DE LOS COLABORADORES DE UNA EMPRESA DE LIMA METROPOLITANA, 2023”**, presentado por los autores **(Laca Moron, Johanna Paola)**, ha sido evaluado, determinándose que la continuidad del proyecto de investigación cuenta con un dictamen: favorable¹ (X) observado () desfavorable ().

....., de de 2023

Dr. Víctor Hugo Fernández Bedoya
Presidente del Comité de Ética en Investigación
Escuela Profesional de Administración

C/c

- Sr. **(Laca Moron, Johanna Paola)**, investigador principal.

¹ *El dictamen favorable tendrá validez en función a la vigencia del proyecto.*



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, CARRANZA ESTELA TEODORO, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "El estrés organizacional y la inteligencia emocional de los colaboradores de una empresa de Lima Metropolitana, 2023", cuyo autor es LACA MORON JOHANNA PAOLA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 18.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 23 de Noviembre del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
TEODORO CARRANZA ESTELA DNI: 08074405 ORCID: 0000-0002-4752-6072	Firmado electrónicamente por: TCARRANZAE el 23- 11-2023 21:46:28

Código documento Trilce: TRI - 0662318