



**UNIVERSIDAD PARTICULAR DE CHICLAYO
ESCUELA DE POSGRADO**



**MAESTRIA EN DOCENCIA UNIVERSITARIA
Y GERENCIA EDUCATIVA**

TESIS

**INTELIGENCIA EMOCIONAL PARA DISMINUIR EL ESTRÉS EN
LOS TRABAJADORES DE LA UNIVERSIDAD PARTICULAR DE
CHICLAYO – 2017.**

AUTOR:

LUIS FELIPE CHECA ARBULÚ

ASESOR:

DR. YTALO BIANCATO MAGNI

CHICLAYO - PERU

2018

TITULO DE LA INVESTIGACION:

**INTELIGENCIA EMOCIONAL PARA DISMINUIR EL ESTRÉS EN
LOS TRABAJADORES DE LA UNIVERSIDAD PARTICULAR DE
CHICLAYO – 2017.**

Tesis presentada para obtener el Grado Académico de Magíster, con
mención en Docencia Universitaria y Gerencia Educativa.

LUIS FELIPE CHECA ARBULÚ

AUTOR

DR. YTALO BIANCATO MAGNI

ASESOR

PRESIDENTE

SECRETARIO

VOCAL

**CHICLAYO-PERU
2018**

DEDICATORIA

A mis Hijos por su amor, apoyo y empuje para empezar y culminar los estudios de mi maestría; A mi Padre que desde el cielo me cuida y protege; A mi Madre por su amor incondicional y preocupación constante.

LUIS FELIPE.

AGRADECIMIENTO

A Dios padre todopoderoso, por bendecirme con su amor, sabiduría y salud, para poder culminar los estudios de mi maestría.

A la Escuela de Posgrado de la Universidad de Chiclayo, especialmente a su Director, Secretario, Administrativos y Docentes por su empeño y dedicación para que se haga realidad nuestro proyecto educativo.

A mi asesor por su apoyo incondicional, para terminar mi tesis y así poder obtener mi grado de magister.

A mis compañeros de aula, por hacer que las horas de estudios hayan sido amenas y divertidas.

LUIS FELIPE.

INTRODUCCION

La presente de tesis denominada Inteligencia Emocional para disminuir el Estrés laboral en los trabajadores de la Universidad Particular de Chiclayo 2017, se ha descrito en 8 capítulos además de bibliografías y anexos, los que se describen a continuación:

El primer capítulo, denominado Problema de Investigación, describe los antecedentes de estudios internacionales, nacionales como locales, así mismo como la realidad problemática, formulación del problema, justificación e importancia de la investigación y por último los objetivos.

En el segundo capítulo, denominado Marco Teórico, donde los autores aportan y sustentan mi tesis denominada Inteligencia Emocional para disminuir el Estrés laboral en los trabajadores de la Universidad Particular de Chiclayo 2017, a través de sus conceptos, opiniones y soluciones, aplicar la inteligencia emocional a base de habilidades, adaptaciones para así disminuir el estrés laboral; Así también, las variables independiente como dependiente, se identifican las variables tanto conceptual como operacional; así como la operacionalidad y matriz de consistencia (sus indicadores como dimensiones).

En el tercer capítulo, marco metodológico, el tipo de investigación a emplear como la cualitativa, descriptiva, no experimental, así como el método a emplear, la población basada en los trabajadores de la Universidad Particular de Chiclayo, la muestra y las técnicas e instrumentos utilizados para concretar la tesis planteada.

En el cuarto capítulo, resultado de la investigación, es la presentación y análisis de la información a través de las tablas, gráficos e interpretación de los resultados, así como la discusión de los resultados.

En el quinto capítulo, propuesta de la investigación, se describen las conclusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas que nos permitió recopilar la información necesaria para lograr que nuestro proyecto de tesis este bien consistente y por último los anexos.

RESUMEN

El presente proyecto de investigación, se ha desarrollado con la finalidad de aplicar la Inteligencia Emocional para disminuir el estrés en los trabajadores de la Universidad de Chiclayo 2017, a través de la aplicación denominada la encuesta, se concluye; que existe un estrés laboral en los trabajadores de la Universidad Particular de Chiclayo, así como una fuerte desmotivación, falta de empatía, una falta de liderazgo por parte de la mayor autoridad de la Universidad, desconfianza en la relaciones interpersonales.

Así también se determinó la insatisfacción económica que existe en el interior de la Universidad, la desigualdad de trato entre las mismas jerarquías de mando, la hostilización, la discriminación, el desprecio por las personas que no son de la simpatía del Rector y el abuso de autoridad hacia los empleados de menor rango.

Lo que se propone es que se hagan capacitaciones de Inteligencia Emocional a través de talleres, para que los trabajadores de la Universidad Particular de Chiclayo, puedan superar esas emociones que se encuentran negativamente, así luchan contra su interior negativo y lo conviertan en positivo, así lograremos que trabajen de manera feliz, en equipo, sin el temor de desconfiar uno del otro y tenerse la confianza suficiente que pueden lograr lo que se proponen.

Rescataríamos y tendríamos un personal más competitivo, dispuesto a dar lo mejor de sí, con más actitud positiva y dando todo por su querida Universidad Particular de Chiclayo, a la cual le han dedicado gran parte de su vida profesional como personal.

Finalmente concluyo diciendo, que se tienen que hacer cambios urgentes y necesarios en la Universidad, empezando por las personas que no tienen la capacidad tanto profesionalmente como laboralmente y lo que hacen es destruir y no construir.

ABSTRACT

The present research project, has been developed with the purpose of applying the Emotional Intelligence to reduce stress in the workers of the University of Chiclayo 2017, through the application called the survey, it is concluded; that there is a work stress in the workers of the Universidad Particular de Chiclayo, as well as a strong demotivation, lack of empathy, a lack of leadership on the part of the highest authority of the University, distrust in interpersonal relationships.

This also determined the economic dissatisfaction that exists within the University, the inequality of treatment between the same hierarchies of command, hostility, discrimination, contempt for people who are not of the Rector's sympathy and the abuse of authority towards lower-ranking employees.

What is proposed is to train Emotional Intelligence through workshops, so that the workers of the Private University of Chiclayo, can overcome those emotions that are negatively, thus fight against their negative interior and make it positive, as well we will get them to work happily, as a team, without the fear of distrusting one another and having enough confidence that they can achieve what they set out to do.

We would rescue and have a more competitive staff, willing to give their best, with a positive attitude and giving everything for their beloved Private University of Chiclayo, to which they have devoted a great part of their professional life as a staff.

Finally, I conclude by saying that urgent and necessary changes have to be made in the University, starting with people who do not have the capacity both professionally and professionally and what they do is destroy and not build.

INDICE

Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Introducción.....	v
Resumen	vi
Abstrac	vii
Indice de contenidos	viii

CAPITULO I

EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN.....	11
1.1. Realidad Problemática	11
1.1.1. A Nivel Internacional.....	15
1.1.2. A Nivel Nacional	19
1.1.3. A Nivel Local	20
1.2. Formulación del problema.....	22
1.2.1. Problema General	22
1.2.2. Problemas Específicos	22
1.3. Delimitación del problema	22
1.4. Planteamiento del problema.....	23
1.5. Justificación e Importancia de la Investigación.....	23
1.5.1. Justificación.....	23
1.5.2. Importancia.....	24
1.6. Limitaciones de la investigación	24
1.7. Objetivos de la Investigación.....	25
1.7.1. Objetivo General.....	25
1.7.1. Objetivos Específicos	25

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO – CIENTÍFICO	26
2.1. Antecedentes de Investigación.....	26
2.2. Base Teórico – Científico	26
2.3. Marco de referencia.....	26
2.3.1. Marco Teórico.....	26
2.3.2. Marco Conceptual	40
2.3.3. Marco Histórico.....	42
2.4. Hipótesis.....	43
2.4.1. Hipótesis General	43
2.4.2. Hipótesis Específicas	44
2.5. Variables	44
2.5.1. Identificación de las variables.....	44
2.5.1.1. Variable independiente	44
2.5.1.2. Variable dependiente.....	44
2.6. Definición de las Variables	44
2.6.1. Definición conceptual	44

2.6.2. Definición operacional	45
2.7. Operacionalización de las variables	46
2.8. Matriz de Consistencia	48
CAPITULO III	
MARCO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN	49
3.1. Tipo de Investigación.....	49
3.2. Diseño de Investigación	51
3.3. Población y Muestra	51
3.4. Materiales, técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	54
3.5. Validación y confiabilidad de los instrumentos	54
3.6. Métodos y procedimientos para la recolección de datos	55
3.7. Análisis estadísticos y representación de los resultados.....	55
CAPITULO IV	
RESULTADOS DE LA INVESTIGACION.....	56
4.1. Presentación y análisis de la información (en tablas y gráficos)	56
4.2. Discusión de resultados	86
CAPITULO V	
PROPUESTA DE INVESTIGACION	89
CONCLUSIONES.....	89
RECOMENDACIONES	90
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	91
ANEXOS	92

I. DATOS INFORMATIVOS

1.1. Título del Proyecto de Investigación:

INTELIGENCIA EMOCIONAL PARA DISMINUIR EL ESTRÉS LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA UNIVERSIDAD PARTICULAR DE CHICLAYO 2017.

1.2. Personal investigador:

1.2.1. Autor: Maestrante - Felipe Checa Arbulu.

1.2.2. Asesor: Dr. Ytalo Biancato Magni.

1.3. Tipo de Investigación

Descriptiva – Propositiva.

1.4. Mención de la Maestría

Maestría en Docencia Universitaria y Gerencia Educativa.

1.5. Localidad e institución donde se desarrollará el proyecto

Universidad Particular de Chiclayo, región Lambayeque.

1.6. Duración estimada del proyecto

14 meses.

1.7. Fecha de inicio-término

Inicio: Octubre del 2017

Término: Noviembre del 2018

CAPITULO I

EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN:

1.1. Realidad Problemática.

En los últimos años se han producido muchos e importantes cambios en el entorno y la estructura de la fuerza del trabajo. Gran parte de los estudios realizados destacan que la globalización, el desarrollo de las nuevas tecnologías y los cambios demográficos, sociales y culturales han provocado significativas transformaciones en el mundo laboral, en las instituciones y en las relaciones laborales, con resultados que afectan la salud y bienestar de los trabajadores. Se aprecia una mayor concienciación y actuación por parte de las empresas en la prevención de los riesgos psicosociales para mejorar la salud y el bienestar de los trabajadores. Al respecto tenemos el caso de España, con la dación de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales (B.O.E.) que fue promulgada el 10 de noviembre de 1995.

En Europa, el estrés está entre las primeras causas de enfermedad o quejas relacionadas con el trabajo, como muestran los resultados obtenidos a través de las encuestas europeas sobre condiciones del trabajo realizadas por la EUROFOUND), el estrés aparece como la segunda queja de los trabajadores europeos después de los dolores de espalda, en las encuestas, llevadas a cabo en 2005 y 2010 y aflora en tercer lugar en la encuesta, realizada el año 2015, afectando, según esta última, a un 22,3% de los trabajadores europeos. Así mismo Kompier (2006) manifiesta que los cambios en la organización del trabajo son cada vez más frecuentes, y todo ello conlleva consecuencias negativas desde el punto de vista de riesgos laborales. El estrés es posiblemente uno de los riesgos psicosociales más preocupantes, porque actúa como respuesta general ante estos en las diferentes profesiones y ocupaciones. Sin embargo en el marco de las distintas carreras y ocupaciones, las llamadas asistenciales, que requieren un trato directo y continuo con personas, son las más predispuestas a desarrollar este problema social.

Del mismo modo, el Centro de Estudios sobre Estrés Humano de Canadá y la Asociación Americana de Psicología de EE.UU., indican que las mujeres experimentan mayor estrés subjetivo e incluso tiene un mayor impacto en su salud física y mental. El estrés laboral se ha convertido en una importante preocupación de la investigación en los últimos años, debido a su impacto en el empleado, tanto en su bienestar como en su rendimiento, en las organizaciones y en la sociedad como un todo. A nivel del rendimiento del trabajador, provoca un aumento del ausentismo laboral y de la rotación en los puestos de trabajo y una disminución de la calidad de los servicios prestados y de la productividad.

En nuestro país, la encuesta del Instituto Integración (2015), realizada a 2,200 personas en 19 departamentos, evidenció como resultado que el 58% de los peruanos sufre de estrés y solo un 8% vive relajado y libre de estrés. Los principales factores que causan estrés son los problemas económicos y los de salud. Estos datos, evidencian que seis de cada diez peruanos se sienten estresados en su vida cotidiana. La investigación afirma, asimismo que las mujeres reportan mayores niveles de estrés (63%) que los varones (52%). Dos de cada tres peruanos manifiestan que la situación económica y los problemas de salud han sido motivos de estrés en los tres últimos años. El 68% de los peruanos no ha tenido suficientes ingresos para cubrir sus gastos por lo menos alguna vez en los últimos 12 meses, de la misma manera que consideran como otra de sus mayores preocupaciones el enfermarse por el riesgo que supone estar enfermo para la propia vida, para poder seguir estudios, trabajar y cuidar de la familia, aparte de los costos médicos que implica. Las personas de 40 a más años son los grupos más preocupados por la salud. En el caso de las mujeres, presentan mayor prevalencia de problemas en su salud mental.

En Lambayeque, Paúl Arrunátegui Ramírez (2012) manifestó que según recientes estudios efectuados por especialistas que revisan el clima laboral y la productividad en las empresas privadas y públicas, ocho de cada diez trabajadores lambayecanos sufre de estrés. El bajo sueldo y recarga laboral (más de ocho horas de trabajo), influyen directamente en el estrés laboral de los trabajadores del sector público y privado. Lo que repercute directamente en

la falta de productividad, explicó el especialista, integrante del colegio de Psicólogos de la región.

A partir de los trabajos de investigación realizados por Buunk, Ybema, y Wolf (1998) referente a los aspectos del estrés ocupacional, el estrés laboral se convirtió en objeto de investigación empírica a partir de la segunda mitad del siglo veinte. Considerándose como precedente de este tipo de investigación al estudio *El soldado americano* de Stouffer, Suchman, De Vinney, Star y Williams (1949), esta investigación llevada a cabo en la armada estadounidense durante la segunda guerra mundial permitió descubrir, que los sentimientos de amenaza desencadenaban en problemas psicosomáticos y una disminución en la motivación, por lo tanto determinadas intervenciones organizacionales, como la rotación de las unidades militares, podían reducir, hasta cierto punto, el estrés.

Fue a finales de la década de 1950, el estudio sobre el estrés ocupacional se vio impulsada debido a un ambicioso proyecto de investigación, promovido desde el Instituto para la investigación social de la universidad de Michigan por French y Khan (1962), el libro *Estrés organizacional: estudios sobre conflicto de rol y ambigüedad*, escrito por Kahn, Wolfe, Quinn, Snoeck y Rosenthal (1964), publicado como parte de dicho programa, evidenció la forma en que los tipos de problemas relacionados con el rol de los empleados podían conducir al estrés. Los aportes del libro especialmente ambigüedad y los diferentes tipos de conflictos de rol, tuvieron una importante influencia en la investigación sobre estrés ocupacional.

Los estudios llevados a cabo en este período, estaban particularmente interesados en los potenciales factores de riesgo para la experiencia de estrés, como la alta presión en el trabajo, el conflicto y la ambigüedad de rol. Estos riesgos psicosociales están conectados con diversos problemas de salud, tales como quejas cardiovasculares y desórdenes psicológicos, como consecuencia más directa, el interés por el área del estrés en el trabajo progresó vertiginosamente y paralelamente al interés por la salud mental en Estados Unidos de Norte América.

En los inicios de la década de 1980 el estrés ocupacional se incrementó repentinamente, mientras en la década de los años 70 surgieron menos de 50 artículos por año relacionados con el estrés ocupacional, a partir de 1981 el número de artículos sobre este tema creció rápida y aceleradamente, hasta casi 200 por año. La inclinación evidenciada por los investigadores en el estrés ocupacional en la década de 1980, también lo asumieron los gobiernos y las organizaciones internacionales se hicieron eco de la importancia de esta materia.

Así, la comunidad europea realizó un proyecto de investigación interesado por la adaptación del ser humano al estrés. A partir de esa fecha, la investigación referida al estrés ocupacional ha recibido una atención constante desde diversas organizaciones internacionales. Por el año de 1991, se llevó a cabo un encuentro impulsado por organismos internacionales como: Organización Mundial de la Salud, Comunidad Económica Europea, Oficina Internacional del Trabajo y el Instituto Estadounidense para la Salud y la Seguridad Ocupacional, sobre un ambiente de trabajo saludable, dicho evento contó con la participaron de expertos de diferentes países del mundo.

En el Perú, según el Diario Gestión del 15 de agosto del 2016, el 81% de profesionales admite sufrir o haber sufrido cierto grado de estrés laboral, y como resultado la emisión de licencias médicas alcanza un 22% del total de los documentos emitidos por una empresa, lo cual evidencia que los profesionales están sometidos constantemente a grandes presiones relacionadas directa e indirectamente a su día a día. Estos estresores se producen por acontecimientos como el tiempo de traslado y tráfico de su hogar al centro de trabajo, largas jornadas y ritmos intensos, contaminación, ruido, entre otros, y que potencian la saturación física y/o mental en las personas.

Teniendo en cuenta lo expresado por Ignacio Hernández (2016), country manager de Michael Page, el elevado nivel de ausentismo laboral debido al estrés en el Perú se traduce en 12 días de licencia anuales por colaborador, asimismo agrega que si no se buscan soluciones, esta situación provocará una desmotivación que puede llegar a impactar tanto en el entorno laboral como personal, incrementando de forma sustancial el porcentaje de rotación laboral.

En virtud de ello enfatizó que es esencial trabajar en una relación cercana y armoniosa entre los trabajadores y el empleador, para que los primeros se sientan a gusto en el ambiente laboral y que esto se traduzca en una mayor eficiencia, productividad y permanencia en el puesto de trabajo.

De acuerdo a la realidad problemática, ocho de cada diez trabajadores están aquejados de estrés laboral por factores de sueldo y recarga laboral, lo que repercute directamente en la falta de productividad, explicó el especialista, Paúl Arrunátegui Ramírez, integrante del colegio de Psicólogos de la región. El profesional, agregó, que esta cifra es producto de recientes estudios realizados por especialistas que revisan el clima laboral y la productividad en las empresas privadas y públicas. Enfatizó que el porcentaje es elevado, los bajos sueldos y el trabajo recargado a más de ocho horas, genera que muchos empleados estén insatisfechos y eso incide directamente en la productividad.

La Universidad Particular de Chiclayo, no está ajena a la problemática descrita en los párrafos precedentes, se puede evidenciar que los trabajadores están laborando bajo demasiado estrés. Por consiguiente es importante conocer el grado de estrés laboral al que están sometidos los trabajadores de la institución motivo del presente estudio. Es decir, se intenta realizar una visión panorámica del estrés en dichos trabajadores con el propósito de detectar, aquellos aspectos más resaltantes que se deben tener en cuenta para el tratamiento de las personas en el seno de la organización, lo cual contribuirá a la mejora de la competitividad de esta y permita un mayor grado de desarrollo de las personas en la realización de su actividad laboral. Es por esto que se ha tomado en cuenta esta problemática para trabajar en ella siendo el desafío en hacer frente a la situación de la manera más saludable, productiva y beneficiosa para la institución y el personal.

1.1.1. A Nivel Internacional.

Camacho, P. (2013), en su trabajo de investigación titulado: Diseño de un plan de capacitación basado en inteligencia emocional para el personal docente de la universidad nacional experimental Francisco de Miranda (UNEFM), en Venezuela.

El propósito de este estudio estuvo dirigido a Diseñar un plan de capacitación basado en la inteligencia emocional para el personal Docente del Área Ciencias de la Educación de la UNEFM. Teóricamente se fundamentó en los supuestos de la Inteligencia Emocional propuestos por Goleman (1995). Metodológicamente se basó en una investigación de campo de carácter descriptivo bajo la modalidad proyecto factible con un diseño no experimental, con una población de 32 docentes. La técnica utilizada fue la encuesta y como instrumento un cuestionario. Los resultados obtenidos permitieron concluir que estos docentes tienen conocimiento sobre el significado de la Inteligencia Emocional, pero no han realizado talleres de formación que les permitan fortalecer sus habilidades afectivas. Se observó que no manejan de forma positiva las emociones lo que podría interferir en su práctica educativa. Se diseñó el Plan de Capacitación basado en la Inteligencia Emocional, estructurado en dos estrategias: Círculos de Formación Permanente y Jornada de Formación; cada una de las cuales presenta sus objetivos y plan de acción, quedando constituidas las estrategias de formación en base a diez talleres en el contexto de las estrategias para el desarrollo de la Inteligencia Emocional.

COMENTARIO

El estudio revela la notable cuota de importancia de la inteligencia emocional en el trabajo, dado que es la clave para que nuestras relaciones e interacciones, para que estas sean exitosas y resulten beneficiosas para todas las partes implicadas en el contexto laboral.

Leal, M. (2015), en su tesis intitulada: Inteligencia emocional y desempeño laboral en las instituciones de educación superior públicas del estado de Trujillo, Venezuela.

La investigación tuvo como propósito determinar la relación entre la Inteligencia Emocional y el Desempeño Laboral del Nivel Directivo, en las Instituciones de Educación Superior Públicas del estado de Trujillo, el estudio se encuentra sustentado teóricamente por Goleman (1995, 1996, 2000), Chiavenato (2002), Robbins (2004) y Benavides (2002). Se realizó dentro del paradigma positivista, tipo descriptivo, cuantitativo correlacional, observacional,

diseño no experimental transeccional correlacional – causal. La población es finita, se restringe a los individuos con responsabilidad gerencial y jerarquía de supervisores. Se diseñaron dos instrumentos, tipo escala Likert. Se demostró la existencia de una relación alta y positiva entre las variables estudiadas.

COMENTARIO

El rol que cumple cada trabajador dentro de una institución está siempre asociado a un grado de Inteligencia Emocional y depende mucho de este para poder responder en el trabajo, por ende la inteligencia emocional juega un rol trascendente en todos los niveles de la cadena de mando.

De Navarro, E. (2012), en su tesis denominada: Satisfacción laboral y su influencia en la productividad (estudio realizado en la delegación de recursos humanos del organismo judicial en la ciudad de Quetzaltenango – Guatemala), presentada para obtener el título en Psicología industrial/Organizacional de la Universidad Rafael Landívar.

La estabilidad laboral, las relaciones interpersonales, el gusto por el trabajo, las condiciones generales y la antigüedad dentro de la delegación de recursos humanos son indicadores que influyen para que los trabajadores estén satisfechos. Según la evaluación que realizaron los jefes inmediatos, los empleados de la delegación son productivos y se sienten satisfechos, debido a que el entorno de su trabajo es agradable y el organismo judicial les brinda el material y la infraestructura adecuada para llevar a cabo sus funciones de la mejor manera, así mismo les da los beneficios (compensaciones, permisos, salario, prestaciones) a todos los empleados y reciben beneficios extras por ser empleados de una institución del Estado.

COMENTARIO

Es sabido que la satisfacción laboral es en la actualidad uno de los temas más apreciables en las Organizaciones. Existe un gran interés por comprender el fenómeno de la satisfacción o de la insatisfacción en el trabajo. Sin embargo, resulta extraño que, a pesar de la espectacular proliferación de literatura científica sobre este tema no pueda hablarse, en cambio, de un

progreso paralelo en las investigaciones, por cuanto los avances conseguidos resultan poco gratificantes y significativos.

De Gerbasi, D. y Blanco, P. (2005), en su trabajo de investigación intitulado: Diseño de un programa sobre Inteligencia Emocional orientado al fortalecimiento de la calidad de servicio a partir de la relación cliente-empleado en una institución financiera, presentada en la Universidad Alejandro de Humboldt, Caracas – Venezuela para obtener el Grado de Maestro en Administración.

El programa de capacitación en inteligencia emocional, mejoró las capacidades con relación a la empatía con los clientes, una comunicación eficaz, motivación y compromiso con su trabajo, esto se vio reflejado en la calidad de servicio cliente – empleado de la institución bancaria.

COMENTARIO

Todas las instituciones deben reconocer que en la actualidad la Inteligencia Emocional está vinculada a las aptitudes que implican habilidad a la hora de gestionar y regular las emociones en uno mismo y en los demás, las que a su vez, pronostican un rendimiento superior en el entorno laboral.

Es por ello que dentro del ambiente de las organizaciones es de vital importancia que el personal desarrolle habilidades y competencias que le permitan relacionarse de la mejor manera con los demás, cumplir metas propuestas, adaptarse a situaciones nuevas, comprometerse con el trabajo, estar motivados hacia el logro y resolver conflictos que se presenten en algún momento dentro del ambiente laboral.

Cordero, A. (2015), en su trabajo de investigación denominado: Estrés laboral, fuentes de estrés e inteligencia emocional en los trabajadores del centro de urgencias y emergencias de Extremadura, España.

Con respecto al estrés percibido, los resultados de dicho estudio indican que no existen relaciones significativas entre la Inteligencia Emocional y el estrés percibido, tanto como fuente de estrés laboral como para las fuentes de

estrés específicas del puesto de trabajo. Asimismo, los resultados muestran diferencias entre varones y mujeres, en el sentido de mayor atención y comprensión de las emociones en las mujeres, y mayor control de los impulsos y tolerancia al estrés en los varones.

COMENTARIO

Como se puede apreciar diversas investigaciones han demostrado que las mujeres superan a los hombres en estas habilidades básicas y que tienen más ventaja para conseguir una vida feliz y exitosa.

1.1.2. A Nivel Nacional.

Pretell, E. y Braulio, R. (2014), en su trabajo de investigación titulado: Taller de capacitación en inteligencia emocional en el área de atención al cliente para mejorar la calidad de servicio brindada a los socios de la cooperativa de ahorro y crédito Nuestra Señora del Rosario en la provincia de Cajabamba – departamento de Cajamarca. Obtuvieron las siguientes conclusiones:

La aplicación de un taller en inteligencia emocional en el área de Atención al Cliente mejoró la calidad de servicio brindada en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario. Se utilizó el diseño en sucesión o en línea donde se usó un solo grupo que sirve como experimental y testigo de sí mismo, empleando la técnica de la encuesta, para lo cual se elaboró un cuestionario. Se consideró como muestra a 370 socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario de la ciudad de Cajabamba – región Cajamarca. Se determinó que mediante la implementación del taller en inteligencia emocional se mejoró la calidad de servicio viéndose reflejado en las tablas y gráficos presentados del pre y post del taller logrando una percepción positiva por parte de los socios hacia la Cooperativa. Entre los resultados más relevantes, que están relacionados con las 5 dimensiones de la inteligencia emocional de Daniel Goleman, se logró identificar las necesidades de capacitación del personal del área de atención al cliente, y aplicar el taller de

una manera correcta, lo cual repercutió favorablemente en la calidad del servicio.

COMENTARIO

Los talleres de capacitación en inteligencia emocional permiten a los trabajadores mejorar el servicio, la productividad; cabe reconocer que el ser humano es una entidad básicamente emocional, porque siempre está bajo la influencia de alguna emoción y esta es una realidad inevitable dentro de cualquier campo laboral.

1.1.3. A Nivel Local.

Céspedes, E., Soto, V. y Alipázaga, P. (2016), en su tesis intitulada: Inteligencia emocional y niveles de estrés académico en estudiantes de medicina de la Universidad de San Martín de Porres, Chiclayo - Perú.

El propósito de la investigación fue evaluar si existe asociación entre Inteligencia Emocional y niveles de estrés académico en los estudiantes de la Facultad de Medicina Humana de la Universidad de San Martín de Porres - Filial Norte. El tipo y diseño de investigación fue: descriptivo transversal, se estudiaron a los 271 alumnos regulares matriculados en la Escuela Profesional de Medicina Humana, durante el semestre académico, aplicándoseles el inventario de inteligencia emocional de Bar-On y el inventario para estrés académico (SISCO). Los resultados encontrados: entre los más frecuentes en la Inteligencia Interpersonal, fue promedio con 47,6%; en la Inteligencia Intrapersonal, fue Muy Bajo con 47,6%; en la adaptabilidad, fue Muy Bajo 37,1%; el manejo del estrés se presentó con mayor frecuencia el nivel Bajo con 51,2%, y en estado de ánimo general fue Promedio con 34,7%. Con relación a la frecuencia con que más se presentó el estrés académico en los estudiantes fue de algunas veces con 64,1%, seguido de casi siempre con 28,8%. No se encontró asociación entre la inteligencia emocional y stress académico ($p < 0,05$). Concluyendo los investigadores en que no existe relación de la inteligencia emocional y niveles de estrés académico en los estudiantes de medicina humana de la Universidad de San Martín de Porres Filial Norte.

COMENTARIO

Este estudio refleja que no en todos los casos existe relación directa entre la inteligencia emocional y el estrés académico, son otros los factores que contribuyen a generar estrés en los estudiantes universitarios.

Cubas, A. (2012), en su trabajo de investigación denominado: Análisis de la Inteligencia Emocional de la Teoría de Robert Cooper, para verificar el Desempeño Laboral del Asociado del área de Cajas de la Empresa Sodimac – Chiclayo.

La investigación se enmarcó en la tipología descriptiva Correlacional. Se utilizó el método de encuestas, con las técnicas del Test de ICE de Barón e Instrumento para medir el Desempeño Laboral. La población estuvo constituida por 30 asociados del área de cajas de la empresa “SODIMAC” de la ciudad de Chiclayo. Se determinó que existe una relación directa y altamente significativa entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral, al igual que sus componentes de la inteligencia emocional la mayoría presenta una correlación 0.870, lo que significa que la inteligencia emocional tiene relación con el desempeño laboral de los colaboradores del área caja de la empresa SODIMAC- Chiclayo.

COMENTARIO

El trabajo de Cubas (2012), resulta muy importante para mi investigación, pues evidencia que la inteligencia emocional tiene relación directa y altamente significativa con el desempeño laboral.

1.2. Formulación del problema.

1.2.1. Problema General

¿DE QUE MANERA LA INTELIGENCIA EMOCIONAL INFLUYE EN EL ESTRÉS LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA UNIVERSIDAD PARTICULAR DE CHICLAYO - 2017?

1.2.2. Problemas Específicos

PE1: ¿Cómo influye el nivel de motivación en el estrés laboral de los trabajadores de la Universidad Particular de Chiclayo - 2017?

PE2: ¿Cuál es el nivel de empatía en el estrés laboral de los trabajadores de la Universidad Particular de Chiclayo - 2017?

PE3: ¿Cuál es el nivel de habilidad social en el estrés laboral de los trabajadores de la Universidad Particular de Chiclayo - 2017?

PE4: ¿Cuál es el nivel de autoconciencia en el estrés laboral de los trabajadores de la Universidad Particular de Chiclayo - 2017?

PE5: ¿Cuál es el nivel de Autorregulación en el estrés laboral de los trabajadores de la Universidad Particular de Chiclayo - 2017?

1.3. Delimitación del Problema.

La presente investigación se ha realizado a los trabajadores de la Universidad Particular de Chiclayo, dedicada a la educación y formación profesional.

Tiene 3 locales en la localidad de Chiclayo, los cuales están ubicados en Carretera a Pimentel KM. 3.5, Manuel Iturregui y en Miraflores, el análisis se hizo específicamente a los trabajadores administrativos.

El tiempo que se proyecta para esta tesis es de 14 meses, el cual se inicia en octubre del 2017 y culmina en noviembre del 2018.

1.4. Planteamiento del problema.

Los trabajadores de la Universidad Particular de Chiclayo, se encuentran desmotivados, con un alto índice de estrés, por las constantes acciones de despido arbitrario por parte de las autoridades, también por la reducción de sus sueldos sin motivo alguno, por las hostilizaciones frecuentes; para lo cual no cuentan con el apoyo de la Dirección de Recursos Humanos ni de otra autoridad competente.

1.5. Justificación e Importancia de la Investigación.

1.5.1. Justificación.

La inteligencia emocional ha suscitado un gran interés en el ámbito laboral como una vía para mejorar la formación laboral de los colaboradores, razón por la cual la presente investigación pretende evaluar este aspecto. Existen trabajos que han puesto de manifiesto lo que podría provocar un déficit en la inteligencia emocional, tales como déficit en los niveles de bienestar y ajuste psicológico de los colaboradores, disminución en la cantidad y calidad de las relaciones interpersonales, descenso del rendimiento laboral y aparición de conductas disruptivas y en muchos casos el consumo de sustancias adictivas Ciarrochi, Chan y Bajgar (2001); Liao, Liao, Teoh y Liao, (2003); Trinidad y Johnson (2002).

La Inteligencia emocional asociado a las estrategias de trabajo, en el colaborador, ayuda a reforzar las actividades necesarias para alcanzar sus objetivos en la calidad de futuro profesional, en el ámbito, laboral y personal.

En la revisión de la literatura se observa que los estudios sobre variables predictoras del rendimiento laboral están relacionados a variables estrictamente cognitivas o sólo afectivas, esta ha traído como consecuencia que durante muchos años, no se ha tomado en cuenta otros factores importantes que sí intervienen en el proceso Laboral.

1.5.2. Importancia.

Por esta razón es importante identificar todos los elementos educativos y tecnológicos intervinientes en el trabajo, donde los conocimientos generen cambios en la formación para el colaborador.

La importancia de los factores afectivos en el proceso de aprender, enseñar y relacionarse con otros, ayudará para que posteriormente otros estudios más específicos, implementen cuales son las estrategias que se podrían diseñar por parte de la institución formadora para estimular el desarrollo emocional, así como, favorecer el proceso de comunicación, entre colaboradores y jefes, reconociendo y trabajando las emociones que favorezcan y/o perjudican el proceso laboral y su desarrollo del futuro colaborador.

Por otro lado, los resultados permitirán efectuar programas de intervención, considerando la formación integral del colaborador, el cual hoy día obedece a desarrollar competencias. Siendo así, lo que se busca es que el colaborador adquiera y asimile conocimientos, de tal manera que asegure satisfacer determinadas metas, tanto de carácter intelectual como laboral y social, permitiendo enfrentar con creatividad y positivismo las dificultades que la vida le presenta, implicando esto un adecuado desarrollo y manejo de la inteligencia emocional.

Finalmente, la presente investigación dará un gran aporte, dentro de la estructura laboral de la institución, para un mayor énfasis de la enseñanza emocional en el desarrollo de cada trabajador, lo cual generará estrategias de mejoramiento en el trabajo diario y cotidiano de los empleados, y hacer frente a los problemas del futuro de manera competente.

1.6. Limitaciones de la Investigación.

- Obtener las entrevistas, por ser la única persona en entrevistar a los trabajadores de la Universidad Particular de Chiclayo.
- Trabajadores que quieran dar la entrevista por temor a represalias.

- El tiempo disponible para poder hacer las encuestas a los trabajadores de la Universidad.
- El no estar todos los trabajadores en un mismo local de trabajo.

1.7. Objetivos de la Investigación

1.7.1. Objetivo General

DETERMINAR QUE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL INFLUYE POSITIVAMENTE EL ESTRÉS LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA UNIVERSIDAD PARTICULAR DE CHICLAYO - 2017.

1.7.2. Objetivos Específicos

PE1: Determinar cómo influye el nivel de motivación en el estrés laboral de los trabajadores de la Universidad Particular de Chiclayo – 2017.

PE2: Analizar cuál es el nivel de empatía en el estrés laboral de los trabajadores de la Universidad Particular de Chiclayo – 2017.

PE3: Determinar cómo influye el nivel de habilidad social en el estrés laboral de los trabajadores de la Universidad Particular de Chiclayo – 2017.

PE4: Determinar cómo influye el nivel de autoconciencia en el estrés laboral de los trabajadores de la Universidad Particular de Chiclayo – 2017.

PE5: Analizar cuál es el nivel de Autorregulación en el estrés laboral de los trabajadores de la Universidad Particular de Chiclayo – 2017.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO – CIENTÍFICO

2.1 Antecedentes de Investigación.

2.2. Base Teórico - Científico

2.3. Marco de referencia.

2.3.1. Marco Teórico.

2.3.1.1. Inteligencia Emocional – Definición.

Goleman (1995), la define como la capacidad de conocer y manejar nuestras propias emociones, motivarse a uno mismo, reconocer emociones en otros y manejar las relaciones.

Blázquez, Moreno & García-Baamonde (2009), en un estudio sobre la IE, manifiestan que se trata de un concepto de reciente evolución, investigado en todos los ámbitos, y donde en el área organizacional tiene gran efectividad en la calidad de vida del trabajador (Goleman, 1999).

El concepto de IE comprende una serie de habilidades para el mejor desarrollo del individuo, tanto a nivel personal, social y laboral. La persona con elevado nivel de IE tienen la habilidad de utilizar las emociones para sus propios intereses, los de los demás o los de su organización.

2.3.1.2. Modelos teóricos

En los últimos años los investigadores han propuesto diversos modelos de inteligencia emocional, tomando como base bien al individuo o bien a la organización.

Los principales modelos teóricos, según Fernández-Berrocal & Extremera (2005) son: los modelos mixtos o de características de personalidad (Bar-On, 2000; Goleman, 1995, 2001), los modelos de habilidades cognitivas con respecto al procesamiento de la información emocional (Mayer, Caruso &

Salovey, 2000; Mayer & Salovey, 1997) y otros modelos que complementan a ambos.

En la última década se ha seguido esta distinción entre los modelos teóricos de IE basados en las habilidades mentales y los modelos mixtos que combina esas habilidades mentales con variables de personalidad.

En los modelos mixtos, destacan los autores Goleman (1995) y Bar-On (1997, 2000).

El modelo Multifactorial de Bar-On (1997, 2000), comprende un conjunto de habilidades emocionales y sociales para relacionarnos con otras personas. Se conforma por cinco dimensiones:

- **Intrapersonal:** habilidades para conocer y comprender nuestros propios sentimientos y expresarlos de forma no destructiva, como el autoconcepto, autoconciencia emocional, asertividad, independencia y autoactualización.
- **Interpersonal:** habilidades para conocer y comprender los sentimientos de los demás con relaciones satisfactorias, como la empatía, responsabilidad social y solución de problemas.
- **Adaptación:** manejar, conocer la realidad, ser flexible y cambiar y resolver los problemas.
- **Manejo del estrés:** entrenamiento en estrés y controlar las emociones.
- **Humor:** sentir y expresar pensamientos positivos y automotivación.

Este modelo tiene su aplicación en diferentes ámbitos como puede ser el laboral, y puede ser útil para predecir la adaptación de una persona al medio (Boyatzis et al., 2000; Extremera et al., 2006).

Sin embargo, el modelo de habilidades de Mayer & Salovey (1993), se plantea la existencia de una serie de habilidades cognitivas para percibir, evaluar, expresar, manejar y autorregular las emociones de un modo inteligente para su bienestar personal (Fernández- Berrocal, Salovey, Vera, Ramos & Extremera, 2002; Zeidner, Matthews & Roberts, 2001).

Estos modelos han sido reformulados en sucesivas ocasiones y en 1997 y en 2000, los autores realizan sus nuevas aportaciones, logrando una mejora y un mayor rigor científico hasta consolidarlo como uno de los modelos más utilizados y populares. (Mayer & Salovey, 1997; 2000).

La IE está compuesta por una serie de habilidades básicas (Fernández-Berrocal, Extremera & Ramos, 2004; Mayer & Salovey, 1997; Queiroz, Fernández-Berrocal, Extremera, Carral & Queiroz, 2005; Salovey, Mayer, Goldman, Turvey & Palfai, 1995; Salovey, Stroud, Woolery & Epel, 2002; Salovey, Woolery & Mayer, 2001), que son las siguientes: percepción, valoración y expresión de las emociones, facilitación emocional del pensamiento, comprensión de la información emocional y regulación emocional.

Un tercer grupo de modelos teóricos contiene otros complementarios a los anteriores, que integran los componentes de personalidad, habilidades cognitivas y otros factores personales. (Ciarrochi, Chan & Caputi, 2000).

Todos los modelos destacan la utilización de las habilidades emocionales como factor central para afrontar y resolver los sucesos que se presentan en todas sus áreas vitales (Jiménez & López-Zafra, 2009).

En síntesis, los modelos revisados de IE permiten examinar las diferencias individuales en el sentido de que la información afectiva tiene gran importancia tanto para su experiencia emocional como para su entorno (Salovey, Mayer, Goldman, Turvey & Palfai, 1995).

2.3.1.3. Inteligencia emocional en el trabajo

Examinada la literatura se observa que el concepto de IE es un tema de actualidad. Según Goleman (1995), el constructo de IE de Mayer & Salovey (1990) ha generado gran interés y se ha relacionado con diversos ámbitos, destacando cada vez más su influencia sobre la psicología del trabajo y de las organizaciones.

El impacto de las emociones en el ambiente laboral ha sido abordado en varios estudios, que lo relacionan con aspectos diversos, como motivación, cambio organizacional, satisfacción en el trabajo, rendimiento laboral, liderazgo transformacional o el mejor desempeño individual y organizacional, los resultados confirman que la inteligencia emocional puede contribuir a un mejor desempeño individual y organizacional.

En el estudio de la IE en el ámbito laboral, destacan autores importantes como Weisinger (1998) junto con Cooper & Sawaf (1998). Se puede afirmar que fueron Goleman (1999), Weisinger (1998), Cooper y Sawaf (1998) los pioneros en relacionar la IE con la empresa, estableciendo una validez científica para el concepto de inteligencia emocional.

Así, darnos cuenta de los propios sentimientos al momento que están ocurriendo es la piedra angular de la inteligencia emocional en el trabajo. La capacidad para que el individuo reconozca y maneje sus emociones depende de varios factores individuales y situacionales. Las investigaciones demuestran que la capacidad para analizar y comprender nuestras emociones son indicadores significativos de un mejor funcionamiento psicológico e interpersonal.

En la época actual se está dando mucha atención a los programas de intervención basados en los modelos de habilidades y competencias propias de la Inteligencia Emocional. Los estudios destacan la importancia de la IE tanto en el desempeño de los trabajadores como en la propia organización en aspectos como el éxito profesional, bienestar personal, motivación y el control de los impulsos y el aumento en la productividad de las organizaciones.

Con respecto al trabajo emocional, es la correlación de la interacción continua y por largos períodos entre los trabajadores y los usuarios en áreas de protección social, salud, enfermedad y vulnerabilidad en general. El trabajo emocional implica realizar un esfuerzo para regular sus propias emociones y la de los demás dentro de la organización, cuando el trabajador no consigue integrar estas emociones dentro de la organización, experimenta sensaciones que pueden desembocar en estrés laboral.

Cada día el trabajo emocional se vuelve cada vez más demandante, y los profesionales de urgencias y emergencias se enfrentan cada vez más a circunstancias más complejas, donde el trabajador siente que es imposible hacer frente a situaciones condicionadas por la escasez de medios y tiempos.

Por lo descrito en los párrafos precedentes, se plantea la importancia de la utilización de la Inteligencia Emocional como una herramienta para disminuir el estrés en los trabajadores administrativos de la Universidad Particular de Chiclayo donde la relación con las personas ocupa un importante porcentaje de su tiempo, y es fundamental el control de las emociones, comprender a los demás y estar en condiciones de mantener un comportamiento adecuado cuando los impulsos emocionales son tan fuertes que pueden afectar al equilibrio emocional del individuo en todos los ámbitos, y donde la IE permite una resolución con éxito tanto a nivel personal como profesional.

2.3.1.4. Inteligencia emocional y estrés laboral

La Inteligencia Emocional en los últimos años ha pasado a convertirse en un constructo de gran interés para los investigadores, con implicaciones en todos los ámbitos, como la salud, la educación, la familia, el trabajo.

Las características laborales en el mundo occidental, han ido transformándose con los años, pasando del esfuerzo físico al intelectual, llegando a convertirse cada vez más en una actividad mental, con un aumento de la sobrecarga mental y emocional que puede tener consecuencias a largo plazo en forma de estrés laboral.

Los estudios actuales se centran en las diferencias individuales y en los recursos personales como factores de protección ante el estrés laboral, donde la aparición y conceptualización de la inteligencia emocional como constructo, destaca la importancia que el conocimiento y la regulación de las emociones puede desempeñar en el bienestar personal, laboral y social de los individuos.

La Inteligencia Emocional es la capacidad de procesar la información que facilitan las emociones donde las personas emocionalmente inteligentes serán aquellas que atienden, comprenden las causas y regulan sus emociones, que

se desarrollan en su entorno. Estas habilidades para regular las emociones pueden ayudar a los trabajadores a realizar de manera más efectiva su tarea y a tomar decisiones cuando están bajo presión. Asimismo, estas habilidades emocionales pueden ayudar a los trabajadores en las interacciones interpersonales del trabajo en equipo, facilitan una mayor percepción de autoeficacia y un mejor afrontamiento de los múltiples conflictos negativos que surgen en el entorno laboral, es decir, la inteligencia emocional es un recurso personal que facilita un mejor afrontamiento de los múltiples conflictos y reacciones negativas que se desarrollan en el entorno laboral.

La importancia de tener habilidades intra e interpersonales está en comprender y reparar las emociones negativas, así como habilidades para mantener durante mayor periodo de tiempo las emociones positivas.

Las situaciones generadoras de estrés, ponen de manifiesto que la percepción de las propias habilidades en diferenciar y comprender las emociones propias y ajenas (Comprensión) así como la capacidad de reparación o regulación de las mismas (Regulación) juegan un papel importante en reducir tanto los estados emocionales negativos como los efectos fisiológicos con el estrés.

En la prevención y tratamiento del estrés laboral, adquiere especial relevancia el concepto de la inteligencia emocional como una variable que predice el éxito y permite afrontar los contratiempos que puedan surgir en este tipo de profesiones. Las competencias emocionales pueden ayudar a reducir el riesgo de padecer estrés, ya que actúa como un factor protector contra las reacciones emocionales negativas, al permitir un mejor afrontamiento de las situaciones vitales estresantes.

Como se puede apreciar las investigaciones han relacionado la IE con diferentes variables. Con respecto al estrés laboral se ha encontrado relación positiva con mejores niveles de ajuste psicológico y control del estrés.

2.3.1.5. Componentes de la inteligencia emocional para el manejo del estrés (CME):

Se refiere a la capacidad del ser humano de soportar situaciones complicadas sin perder la calma o el control y mejor aun ejecutando sus funciones adecuadamente. Agrupa los siguientes sub-componentes: actitud de compartir, identificación de sentimientos, solución creativa de conflictos, empatía, independencia, persistencia y amabilidad.

Actitud de compartir, entendida como la habilidad que permite desarrollar en los empleados la capacidad de trabajar en forma conjunta para alcanzar metas comunes, es decir, la persona mostrará entusiasmo durante el trabajo en equipo.

Identificación de sentimientos, comprende el desarrollo de los mismos de forma gradual, siendo este un enlace entre la expresión de la emoción y la formación de los sentimientos. El trabajador identificará primero sus sentimientos y luego percibirá e interpretará los sentimientos más íntimos del otro, manejando las relaciones de una manera fluida y formando el centro de las aptitudes emocionales.

Solución creativa de conflictos, se trata de que el trabajador aborde de manera correcta los conflictos, buscando diferentes alternativas de solución que le posibiliten controlar su impulsividad, para actuar sobre sus acciones y las consecuencias de las mismas, tiene como premisa fundamental el respeto a los derechos de los demás y a las normas de convivencia, que regulan los intercambios permanentes en una sociedad; al mismo tiempo, se busca ayudarlos a resolver sus problemas con efectividad e independencia.

Empatía, se refiere al conjunto de habilidades que permiten que el trabajador entienda las necesidades, sentimientos y problemas de los demás, poniéndose en su lugar y respondiendo correctamente a sus reacciones emocionales; posibilita la comprensión de los sentimientos y preocupaciones de los otros y su perspectiva, implica apreciar cómo la gente siente de diferentes

maneras respecto a las diversas situaciones. Es la capacidad de ver las cosas desde la perspectiva del otro y actuar en consecuencia.

Independencia, se relaciona con la capacidad del trabajador de decidir lo que debe y no debe hacer, desarrollando la voluntad y controlando sus emociones, teniendo unos procedimientos claros para ir logrando gradualmente dicha independencia y la capacidad de gobierno de sí mismo como autonomía, autodirección, autoconcepto y autorregulación.

Persistencia, se refiere a la habilidad emocional que permite la permanencia, constancia en la relación y terminación de una actividad o tarea específica, firmeza y constancia en la ejecución de los objetivos y propósitos, así como repetir una acción y mantener una conducta tendiente a lograr lo que se desea.

Amabilidad, se basa en el respeto, afecto y benevolencia en la forma en que el trabajador se relaciona con el otro, supone un aspecto importante del desarrollo social.

2.3.1.1.1. Estrés - Definición

Elye P. (1935), considera el estrés como síndrome o conjunto de reacciones fisiológicas no específicas del organismo a diferentes agentes nocivos del ambiente de naturaleza física o química. Es un fenómeno que se produce cuando las demandas de la vida se perciben demasiado difíciles. La persona se siente ansiosa y tensa y se experimenta mayor rapidez en los latidos del corazón.

Estrés, es la respuesta del cuerpo a condiciones externas que perturban el equilibrio emocional de la persona. El resultado fisiológico de este proceso es un deseo de huir de la situación que lo provoca o confrontarla violentamente. En esta reacción participan casi todos los órganos y funciones del cuerpo, incluidos cerebro, los nervios, el corazón, el flujo de sangre, el nivel hormonal, la digestión y la función muscular.

Se considera el estrés como un estímulo que agrede a la persona emocional o físicamente. Si el peligro es real o percibido como tal, el resultado es el mismo. Usualmente provoca tensión, ansiedad, y distintas reacciones fisiológicas.

Es la respuesta fisiológica, psicológica y de comportamiento de un sujeto que busca adaptarse y reajustarse a presiones tanto internas como externas.

2.3.1.1.2. Causas del estrés

Según Stora W. (2010), el estrés es ocasionado por el instinto del cuerpo de protegerse a sí mismo. Dicho instinto es positivo en una situación de emergencia, como el de salirse del camino si viene un carro a velocidad. Sin embargo éste puede producir síntomas físicos si continúa por mucho tiempo, así como afectar de manera negativa la respuesta a los retos de la vida diaria y los cambios. Cuando esto sucede, es como si el cuerpo se preparara para salir fuera del camino del carro, pero se mantiene inmóvil. El cuerpo está trabajando sobre tiempo, sin ningún lugar para usar toda esa energía extra. Esto puede producir ansiedad, temor, preocupación y tensión.

El estrés se produce al inicio, como una respuesta normal del organismo ante las situaciones de peligro. En respuesta a las situaciones de emboscada, el organismo se prepara para combatir o huir mediante la secreción de sustancias como la adrenalina, producida principalmente por las glándulas suprarrenales o adrenales. *La adrenalina* se disemina por toda la sangre y es percibida por receptores especiales en distintos lugares del organismo, que responden para prepararse para la acción:

- El corazón late más fuerte y rápido
- Las pequeñas arterias que irrigan la piel y los órganos menos críticos (riñones, intestinos), se contraen para disminuir la pérdida de sangre en caso de heridas y para dar prioridad al cerebro y los órganos más críticos para la acción (corazón, pulmones, músculos).
- La mente aumenta el estado de alerta
- Los sentidos se agudizan

2.3.1.1.3. Utilidad del estrés

En condiciones apropiadas, por ejemplo, estar en medio de un incendio, el ataque de una fiera, o un vehículo está a punto de atropellarnos, los cambios provocados por el estrés resultan muy convenientes, ya que preparan a la persona de forma instantánea para responder oportunamente y poner su vida a salvo. Muchas personas en medio de situaciones de peligro desarrollan fuerza insospechada, saltan grandes obstáculos o realizan maniobras prodigiosas.

2.3.1.1.4. El problema del estrés

Lo que en situaciones apropiadas puede salvar la vida de las personas, se convierte en un enemigo mortal cuando se extiende en el tiempo. Son las condiciones de hacinamiento, presiones económicas, sobrecarga de trabajo, el ambiente competitivo, entre otros, situaciones que se perciben inconscientemente como amenazas. Esto les conduce a reaccionar a la defensiva, tornándose irritables y sufriendo consecuencias nocivas sobre todo el organismo, evidenciándose:

- Elevación de la presión sanguínea (hipertensión arterial)
- Gastritis y úlceras en el estómago y el intestino
- Disminución de la función renal
- Problemas del sueño
- Agotamiento
- Alteraciones del apetito

Como puede observarse en el párrafo precedente el estrés produce cambios químicos en el cuerpo. En una situación de estrés, el cerebro envía señales químicas que activan la secreción de hormonas (catecolaminas y entre ellas, la adrenalina) en la glándula suprarrenal. Las hormonas inician una reacción en cadena en el organismo: el corazón late más rápido y la presión arterial sube; la sangre es desviada de los intestinos a los músculos para huir del peligro; y el nivel de insulina aumenta para permitir que el cuerpo metabolice más energía, dichas reacciones permiten evitar el peligro. A corto plazo, no son dañinas, más si la situación persiste, la fatiga resultante será

nociva para la salud general del individuo. El estrés puede estimular un exceso de ácido estomacal, lo cual dará origen a una úlcera. O puede contraer arterias ya dañadas, aumentando la presión y precipitando una angina o un paro cardíaco. De la misma manera, el estrés puede provocar una pérdida o un aumento del apetito con la consecuente variación de peso en la persona.

Los episodios efímeros de estrés alteran el funcionamiento del organismo; sin embargo los síntomas desaparecen cuando el episodio cede. Esto sucede con facilidad si la persona posee tácticas efectivas para enfrentar el estrés y si expresa sus sentimientos normalmente.

2.3.1.1.5. Causas

Todo suceso que genere una respuesta emocional, puede provocar estrés, incluyéndose tanto situaciones positivas como sacarse la lotería, el nacimiento de un hijo, matrimonio; como negativas por ejemplo enfermedad, pérdida del empleo, muerte de un ser querido. Así mismo el estrés se produce por agitaciones menores, como cuando la movilidad se demora demasiado, estar en una cola demasiado extensa, entre otras. De la misma manera situaciones que inducen al estrés en una persona pueden ser insignificantes para otra.

2.3.1.1.6. Signos y síntomas

Perturba órganos y funciones de todo el organismo. Los síntomas más comunes son:

- Depresión o ansiedad
- Dolores de cabeza
- Insomnio
- Indigestión
- Sarpullidos
- Disfunción sexual
- Palpitaciones rápidas
- Nerviosismo

2.3.1.1.7. Señales posibles de estrés

- Ansiedad
- Dolor en la espalda
- Estreñimiento o diarrea
- Depresión
- Fatiga
- Dolores de cabeza
- Presión arterial alta
- Insomnio
- Problemas relacionándose con otros
- Falta de respiración
- Tensión en el cuello
- Malestar estomacal
- Sube o baja de peso

2.3.1.1.8. Estrés laboral

En las últimas décadas se han producido numerosos e importantes cambios en el entorno y estructura del trabajo, que han hecho aumentar considerablemente la carga mental y emocional de la actividad laboral. Se trata de cambios demográficos, económicos, políticos y tecnológicos que han originado nuevos riesgos psicosociales en el trabajo, que pueden tener claras consecuencias para la salud y bienestar de los trabajadores, grupos de trabajo y organizaciones, todos estos cambios han desencadenado fuentes de estrés en el trabajo, afectando al desempeño laboral, tanto a nivel individual como organizacional, ocasionando factores de riesgo para la salud y bienestar de los trabajadores.

El estudio de las condiciones organizacionales y psicosociales relacionados con la salud de los trabajadores ha ido adquiriendo una gran importancia en los últimos años. Son los denominados factores y riesgos psicosociales emergentes, relacionados con el diseño, organización y gestión del trabajo, así como el contexto social y medioambiental, que pueden ocasionar daños psicológicos, sociales o físicos de los trabajadores.

Se denominan factores psicosociales a las condiciones del trabajo relacionadas con la organización, el puesto, la tarea y del entorno, que afectan al desarrollo del trabajo y la salud del trabajador. Cuando los factores organizacionales y psicosociales son desfavorables tanto para el trabajo como para la salud del trabajador se denominan factores de riesgo psicosocial y actúan como factores desencadenantes de tensión y de estrés laboral.

Con respecto a los riesgos psicosociales, el estrés es probablemente el más importante y ha ido adquiriendo en los últimos años gran relevancia y reconocimiento social, con numerosas investigaciones, en las que se relacione con el desempeño del trabajo. En este sentido, el estrés laboral se puede considerar como un factor de riesgo psicosocial, que afecta negativamente al trabajo y a la salud y bienestar del trabajador.

El estrés vinculado con el trabajo es una variable de gran interés en las investigaciones y en la sociedad en general, donde las exigencias son mayores que los recursos de los trabajadores.

El estrés laboral afecta a un número importante de trabajadores, deteriorando su calidad de vida y desempeño laboral, manifestándose en un descenso en la motivación laboral en estos empleados. Vivimos en una época donde los cambios del entorno forman parte de las dinámicas de las organizaciones, lo que representa mayores exigencias a los trabajadores y un aumento de la incertidumbre. Todos estos esfuerzos tienen repercusiones en la salud y calidad de vida de los trabajadores.

El lugar de trabajo es el medio donde se desarrollan las distintas experiencias de estrés. El estrés laboral hay que situarlo en el contexto del trabajador con su medio organizacional, laboral y ocupacional, en el que el sujeto lo percibe como una amenaza para su integridad física y psíquica.

Muchas veces las condiciones que se dan en un ambiente laboral, relacionadas con la organización, el puesto, la tarea o el entorno, pueden ocasionar el estrés laboral.

La influencia de las situaciones consideradas como estresantes por el trabajador depende de la percepción que cada uno tenga sobre las mismas, su capacidad de respuesta y el uso de estrategias para hacer frente a esta situación. Diversos estudios ponen de manifiesto que estas estrategias pueden ocasionar diferentes consecuencias según su estilo de afrontamiento.

Desde hace tiempo se está prestando mucha atención a la importancia que tiene el estrés laboral en la salud y seguridad de los trabajadores y las repercusiones personales, psicosociales y económicas que genera en la productividad de las organizaciones, ya que en estas situaciones se producen mayor estrés y empeoramiento del estado de ánimo.

Según Lazarus & Folkman (1998), cada trabajador reacciona de manera distinta ante un mismo estresor. Esta reacción estará determinada por las evaluaciones cognitivas del trabajador acerca de la situación, los recursos de los que dispone y la forma de afrontamiento, donde el principal factor regulador del estrés es el sentimiento de autoeficacia profesional.

El estrés laboral es un proceso en el que intervienen tanto los estresores o demandas del propio trabajo como las reacciones adversas o recursos personales del trabajador o grupo de trabajo. Una misma situación puede percibirse estresante por una persona y por otra no, es decir, algunas personas interpretan la sobrecarga de trabajo como un reto, mientras que otras lo ven como una amenaza a su bienestar.

Olmedo A, (2010), manifiesta que las diversas investigaciones sobre el estrés laboral, presentan múltiples factores asociados con este fenómeno, que se clasifican en tres grandes variables: organizacionales y del contenido del puesto de trabajo, características interpersonales y características individuales. Las distintas fuentes de estrés laboral pueden provenir del propio trabajo o de las características personales del trabajador. Así mismo son una fuente de estrés las demandas del entorno laboral que provienen de los factores intrínsecos al trabajo, del rol organizacional, del clima y cultura organizacional, de las relaciones interpersonales, del desarrollo de la carrera y del conflicto familia-trabajo.

Hay muchos modos de clasificar las condiciones potencialmente estresantes del ámbito laboral. Ivancevich & Matteson (1992) y Dolan et al., (2005), establecen los siguientes tipos de estresores más relevantes para la actividad laboral:

- Presión de trabajo.
- Falta de apoyo.
- Sobrecarga cuantitativa de trabajo.
- Sobrecarga cualitativa de trabajo.
- Responsabilidad por otras personas.

2.3.2. Marco Conceptual

2.3.2.1. Estrés laboral o estrés en el trabajo

Es un tipo de estrés propio de las sociedades industrializadas, en las que la creciente presión en el entorno laboral puede provocar la saturación física o mental del trabajador, generando diversas consecuencias que no sólo afectan a su salud, sino también a la de su entorno más próximo.

2.3.2.2. Inteligencia emocional

Se refiere a la capacidad para conocer y manejar nuestras propias emociones y sentimientos y reconocerlos tanto en nosotros mismos como en los demás, asimismo de saber gestionar nuestras relaciones interpersonales.

2.3.2.3. Actitud de compartir

Entendida como la habilidad que permite desarrollar en los empleados la capacidad de trabajar en forma conjunta para alcanzar metas comunes, es decir, la persona mostrará entusiasmo durante el trabajo en equipo.

2.3.2.4. Identificación de sentimientos

Comprende el desarrollo de los mismos de forma gradual, siendo este un enlace entre la expresión de la emoción y la formación de los sentimientos. El trabajador identificará primero sus sentimientos y luego percibirá e interpretará

los sentimientos más íntimos del otro, manejando las relaciones de una manera fluida y formando el centro de las aptitudes emocionales.

2.3.2.5. Solución creativa de conflictos

Se trata de que el trabajador aborde de manera correcta los conflictos, buscando diferentes alternativas de solución que le posibiliten controlar su impulsividad, para actuar sobre sus acciones y las consecuencias de las mismas, tiene como premisa fundamental el respeto a los derechos de los demás y a las normas de convivencia, que regulan los intercambios permanentes en una sociedad; al mismo tiempo, se busca ayudarlos a resolver sus problemas con efectividad e independencia.

2.3.2.6. Empatía

Se refiere al conjunto de habilidades que permiten que el trabajador entienda las necesidades, sentimientos y problemas de los demás, poniéndose en su lugar y respondiendo correctamente a sus reacciones emocionales; posibilita la comprensión de los sentimientos y preocupaciones de los otros y su perspectiva, implica apreciar cómo la gente siente de diferentes maneras respecto a las diversas situaciones. Es la capacidad de ver las cosas desde la perspectiva del otro y actuar en consecuencia.

2.3.2.7. Independencia

Se relaciona con la capacidad del trabajador de decidir lo que debe y no debe hacer, desarrollando la voluntad y controlando sus emociones, teniendo unos procedimientos claros para ir logrando gradualmente dicha independencia y la capacidad de gobierno de sí mismo como autonomía, autodirección, autoconcepto y autorregulación.

2.3.2.8. Persistencia

Se refiere a la habilidad emocional que permite la permanencia, constancia en la relación y terminación de una actividad o tarea específica, firmeza y

constancia en la ejecución de los objetivos y propósitos, así como repetir una acción y mantener una conducta tendiente a lograr lo que se desea.

2.3.2.9. Amabilidad

Se basa en el respeto, afecto y benevolencia en la forma en que el trabajador se relaciona con el otro, supone un aspecto importante del desarrollo social.

2.3.3. Marco Histórico

2.3.3.1. Evolución histórica de la Universidad Particular de Chiclayo.

La Universidad Particular de Chiclayo, fue creada mediante Ley N° 24086, el 11 de enero de 1985, dando inicio a sus labores académicas con las carreras profesionales de Arquitectura y Urbanismo y la Facultad de Ciencias de la Salud, con la Escuela Profesional de Obstetricia.

Posteriormente, se modifica el Art. 02 de la Ley de Creación, mediante Ley N° 2478, el 22 de diciembre de 1987, ampliando las carreras profesionales de Ciencias de la Salud, con las Escuelas Profesionales de Tecnología Médica, con la especialidad de Radiología, Terapia Física y Rehabilitación y Laboratorio Clínico; Facultad de Educación con las Escuelas Profesionales de Educación Inicial y Educación Especial. En el año 1992 la Universidad de Chiclayo adquiere su plena autonomía eligiendo a sus máximas autoridades. En 1993 se aprueban las carreras Profesionales de Derecho, Ingeniería Informática y de Sistemas, Psicología, Administración de Empresas, Contabilidad y Economía; así del mismo modo se amplió la Facultad de Educación, con Educación Primaria y Secundaria. Durante la actual gestión que dirige el Arquitecto Alberto Ortiz Prieto, Rector de esta Universidad, se logró la creación de la Facultad de Medicina y Escuela Profesional de Enfermería.

A la fecha la Universidad Particular de Chiclayo, cuenta con 9 Facultades y 19 Escuelas Profesionales. Cabe resaltar que nuestra institución tiene un promedio de 5,500 alumnos matriculados. Así mismo nuestra Alma Mater cuenta con 420 docentes, de los cuales 113 son ordinarizados y 219

contratados. Dentro de los docentes ordinarizados, tenemos 43 docentes principales, 33 asociados, 25 auxiliares y 01 Jefe de práctica.

Nuestros alumnos estudiaban en cuatro locales ubicados de la siguiente manera: Un edificio en la Urb. Miraflores, donde funciona la Facultad de Derecho. Otro edificio en Juan Manuel Iturregui N° 133, donde se desarrollan actividades académicas de las Facultades de Arquitectura y Urbanismo y Ciencias Empresariales y Negocios. El tercer edificio donde funcionan las facultades de Ingeniería Informática y Sistemas y Ciencias de la Comunicación, ubicadas en Virgilio Dall`Orso N° 150. Las Facultades de Medicina Humana, Ciencias de la Salud, Psicología y Educación, funcionan en la Ciudad Universitaria, ubicada en el kilómetro 3.5 de la carretera al Balneario de Pimentel.

Actualmente, todas Facultades se encuentran en la Ciudad Universitaria, quedando todavía algunas oficinas administrativas en los Edificios de Miraflores e Iturregui. Las oficinas del edificio de Dall`Orso se trasladaron a la ciudad Universitaria.

También en la Universidad Particular de Chiclayo, se creó la Escuela de Posgrado, donde se dictan clases de Maestrías y Doctorados, a su vez, también se cuenta con el Centro de Idiomas. Se creó la Filial de Jaén para estudios de Pregrado, como la Escuela de Posgrado en Lima, Cajamarca.

Lo que finalmente busca la Universidad Particular de Chiclayo, es la acreditación en todas sus Facultades como Escuelas, para dar una mejor educación y servicio a su alumnado.

2.4. Hipótesis

2.4.1. Hipótesis General

LA INTELIGENCIA EMOCIONAL DISMINUYE EL ESTRÉS LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA UNIVERSIDAD PARTICULAR DE CHICLAYO - 2017.

2.4.2 Hipótesis Específicas

PE1: El nivel de motivación influye en el estrés laboral de los trabajadores de la Universidad Particular de Chiclayo – 2017.

PE2: El nivel de empatía influye en el estrés laboral de los trabajadores de la Universidad Particular de Chiclayo – 2017.

PE3: El nivel de habilidad social influye en el estrés laboral de los trabajadores de la Universidad Particular de Chiclayo – 2017.

PE4: El nivel de autoconciencia influye en el estrés laboral de los trabajadores de la Universidad Particular de Chiclayo – 2017.

PE5: El nivel de Autorregulación influye en el estrés laboral de los trabajadores de la Universidad Particular de Chiclayo – 2017.

2.5. VARIABLES

2.5.1. Identificación de las variables

2.5.1.1. Variable independiente

- Inteligencia emocional

2.5.1.2. Variable dependiente

- Estrés laboral

2.6. Definición de las Variables

2.6.1. Definición conceptual

2.6.1.1. Inteligencia emocional

Goleman (1995), la define como la capacidad de conocer y manejar nuestras propias emociones, motivarse a uno mismo, reconocer emociones en otros y manejar las relaciones.

2.6.1.2. Estrés Laboral

La OIT (2010), sostiene que el estrés es la respuesta física y emocional a un daño causado por un desequilibrio entre las exigencias percibidas y los recursos y capacidades percibidos de un individuo para hacer frente a esas exigencias. El estrés relacionado con el trabajo está determinado por la organización, el diseño del trabajo y las relaciones laborales, y tiene lugar cuando las exigencias del trabajo no se corresponden o exceden de las capacidades, recursos o necesidades del trabajador o cuando el conocimiento y las habilidades de un trabajador o de un grupo para enfrentar dichas exigencias no coinciden con las expectativas de la cultura organizativa de una empresa.

2.6.2. Definición operacional

2.6.2.1. Inteligencia emocional

En el presente estudio, inteligencia emocional se entenderá como el conjunto de destrezas, actitudes, habilidades y competencias que determinan la conducta de una persona, sus reacciones y estados mentales, así como la capacidad de reconocer los propios sentimientos y los de los demás, de motivar y de manejar adecuadamente sus relaciones, lo que le permite adaptarse mejor a su entorno y enfrentar de manera asertiva las situaciones cotidianas.

2.6.2.2. Estrés Laboral

El estrés laboral es la respuesta del trabajador administrativo de la universidad Particular de Chiclayo, ya sea física o psicológica, a la presencia de situaciones, acciones o sucesos que pueda generarle estrés en su ámbito o entorno laboral y que está influida por las características individuales del empleado.

Comprende los siguientes aspectos: Ambigüedad de rol. Conflicto de rol. Sobrecarga cuantitativa de trabajo. Sobrecarga cualitativa de trabajo. Responsabilidad por otras personas.

2.7. Operacionalización de las variables:

VARIABLES	DEFINICIÓN	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
VARIABLE INDEPENDIENTE INTELIGENCIA EMOCIONAL	Goleman (1995), la define como la capacidad de conocer y manejar nuestras propias emociones, motivarse a uno mismo, reconocer emociones en otros y manejar las relaciones.	En el presente estudio, inteligencia emocional se entenderá como el conjunto de destrezas, actitudes, habilidades y competencias que determinan la conducta de una persona, sus reacciones y estados mentales, así como la capacidad de reconocer los propios sentimientos y los de los demás, de motivar y de manejar adecuadamente sus relaciones, lo que le permite adaptarse mejor a su entorno y enfrentar de manera asertiva las situaciones cotidianas.	Actitud de compartir	- Capacidad de trabajar en forma conjunta para alcanzar metas comunes. - El trabajador mostrará entusiasmo durante el trabajo en equipo.
			Identificación de sentimientos	- Desarrollo de los sentimientos de forma gradual - Expresión de la emoción y la formación de los sentimientos. - Percepción e interpretación de los sentimientos más íntimos del otro - Manejo de las relaciones de forma fluida.
			Solución creativa de conflictos	- Aborda de manera correcta los conflictos. - Busca diferentes alternativas de solución que le posibiliten controlar su impulsividad. - Actuar sobre sus acciones y las consecuencias de las mismas. - Respetar los derechos de los demás y a las normas de convivencia. - Resuelve sus problemas con efectividad e independencia.
			Empatía	- Entiende las necesidades, sentimientos y problemas de los demás. - Se pone en el lugar de los demás y responde correctamente a sus reacciones emocionales. - Comprende los sentimientos y preocupaciones de los otros y su perspectiva. - Aprecia cómo la gente siente de diferentes maneras respecto a las diversas situaciones. - Percibe las cosas desde la perspectiva del otro y actúa en consecuencia.
			Independencia	- Decide lo que debe y no debe hacer, desarrollando la voluntad y controlando sus emociones. - Tiene procedimientos claros para ir logrando gradualmente su independencia y la capacidad de gobierno de sí mismo como autonomía, autodirección, autoconcepto y autorregulación.
			Persistencia	- Permanencia, perseverancia en la relación y terminación de una actividad o tarea específica, - Firmeza y constancia en la ejecución de los objetivos y propósitos. - Repite una acción y mantiene una conducta tendiente a lograr lo que desea.
			Amabilidad	Respeto, afecto y benevolencia en la forma en su relación con el otro.

VARIABLE DEPENDIENTE ESTRÉS LABORAL	La OIT (2010), sostiene que el estrés es la respuesta física y emocional a un daño causado por un desequilibrio entre las exigencias percibidas y los recursos y capacidades percibidos de un individuo para hacer frente a esas exigencias.	El estrés laboral es la respuesta del trabajador administrativo de la universidad Particular de Chiclayo, ya sea física o psicológica, a la presencia de situaciones, acciones o sucesos que pueda generarle estrés en el ámbito o entorno laboral y que está influida por las características individuales del empleado.	Presión de trabajo.	▪ No existe claridad en el trabajo desempeñado y en la responsabilidad individual. ▪ Insatisfacción laboral, ▪ Tensión ▪ Bajo nivel de confianza ▪ Estados de depresión ▪ Ansiedad, ▪ Sentimientos de resentimiento ▪ Escasa autoestima.
			Falta de apoyo.	▪ Dos o más presiones de rol. ▪ El cumplimiento de unas dificulta o imposibilita el cumplimiento de otras. ▪ Afecta negativamente la satisfacción en el trabajo ▪ Cambios fisiológicos con costos personales y organizacionales.
			Sobrecarga cuantitativa de trabajo.	▪ Percibe que tiene mucho trabajo, ▪ Diferentes tareas ▪ Poco tiempo para terminarlas.
			Sobrecarga cualitativa de trabajo.	▪ Las expectativas de desempeño del trabajo son muy altas y no tiene la habilidad de realizarlas. ▪ Efectos sobre la salud, ▪ Menor confianza ▪ Disminución de la motivación por el trabajo.
			Responsabilidad por otras personas.	▪ Responsabilidad de tomar decisiones interpersonales desagradables ▪ Sobrecarga de trabajo.

2.8. Matriz de Consistencia

DEFINICION DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLE	METODOLOGIA
<u>PROBLEMA GENERAL</u> ¿De que manera la inteligencia emocional influye el estrés laboral en los trabajadores de la universidad particular de Chiclayo - 2017? <u>PROBLEMAS ESPECIFICOS</u> 1. ¿Cómo influye el nivel de motivación en el estrés laboral de los trabajadores de la Universidad Particular de Chiclayo – 2017? 2. ¿Cuál es el nivel de empatía en el estrés laboral de los trabajadores de la Universidad Particular de Chiclayo – 2017? 3. ¿Cuál es el nivel de habilidad social en el estrés laboral de los trabajadores de la Universidad Particular de Chiclayo – 2017? 4. ¿Cuál es el nivel de autoconciencia en el estrés laboral de los trabajadores de la Universidad Particular de Chiclayo – 2017? 5. ¿Cuál es el nivel de Autorregulación en el estrés laboral de los trabajadores de la Universidad Particular de Chiclayo – 2017?	<u>OBJETIVO GENERAL</u> Determinar que la inteligencia emocional influye positivamente el estrés laboral en los trabajadores de la universidad particular de Chiclayo - 2017. <u>OBJETIVOS ESPECIFICOS</u> 1. Determinar cómo influye el nivel de motivación en el estrés laboral de los trabajadores de la Universidad Particular de Chiclayo – 2017. 2. Analizar cuál es el nivel de empatía en el estrés laboral de los trabajadores de la Universidad Particular de Chiclayo – 2017. 3. Determinar cómo influye el nivel de habilidad social en el estrés laboral de los trabajadores de la Universidad Particular de Chiclayo – 2017. 4. Determinar cómo influye el nivel de autoconciencia en el estrés laboral de los trabajadores de la Universidad Particular de Chiclayo – 2017.	<u>HIPOTESIS GENERAL</u> La inteligencia emocional disminuye el estrés laboral en los trabajadores de la universidad particular de Chiclayo - 2017. <u>HIPOTESIS ESPECIFICA</u> 1. El nivel de motivación influye en el estrés laboral de los trabajadores de la Universidad Particular de Chiclayo – 2017. 2. El nivel de empatía influye en el estrés laboral de los trabajadores de la Universidad Particular de Chiclayo – 2017. 3. El nivel de habilidad social influye en el estrés laboral de los trabajadores de la Universidad Particular de Chiclayo – 2017. 4. El nivel de autoconciencia influye en el estrés laboral de los trabajadores de la Universidad Particular de Chiclayo – 2017. 5. El nivel de Autorregulación influye en el estrés laboral de los trabajadores de la Universidad Particular de Chiclayo - 2017?	<u>VARIABLE INDEPENDIENTE</u> Inteligencia emocional <u>VARIABLE DEPENDIENTE</u> Estrés laboral	<u>TIPO DE INVESTIGACION</u> • NO EXPERIMENTAL • DESCRIPTIVO • CUANTITATIVA • TRANSVERSAL • PROBABILISTICO • SINCRONICO <u>POBLACION Y MUESTRA</u> Población • 178 trabajadores Muestra. • 36 trabajadores <u>INSTRUMENTOS</u> Encuesta

CAPITULO III

MARCO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACION

3.1. Tipo de Investigación.

- El enfoque es **CUALITATIVO**.

Este enfoque utiliza la recolección de datos sin medición numérica para descubrir o afinar preguntas de investigación en el proceso de interpretación.

Durante la investigación se pueden desarrollar preguntas e hipótesis antes, durante o después de la recolección y el análisis de los datos. La indagación y recolección de informaciones se mueve de manera dinámica en ambos sentidos: entre los hechos y su interpretación (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2010)

- Tipo de Investigación **DESCRIPTIVO**.

Mediante este método se procederá a observar y describir el comportamiento del objeto de estudio o fenómeno estudiado, sin influir sobre él de ninguna manera. Se procederá a observar los comportamientos naturales dentro del entorno investigado sin que estos sean afectados de ninguna forma.

En un estudio descriptivo se seleccionan una serie de cuestiones, conceptos o variables y se mide cada una de ellas independientemente de las otras, con el fin, precisamente, de describirlas y especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno. (Cazau, 2006).

- El estudio es **NO EXPERIMENTAL**.

Es aquella que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Se basa fundamentalmente en la observación de fenómenos tal y como se dan en su contexto natural para analizarlos con posterioridad.

3.1.1. Métodos.

- INDUCTIVO

El inductivismo o método lógico inductivo es un método científico que elabora conclusiones generales a partir de enunciados observacionales particulares y parte de lo particular a lo general.

- CORTE TRANSVERSAL

Es un procedimiento no experimental, transversal (ausencia de seguimiento) en el que una comunidad o una muestra representativa de esta son estudiadas en un momento dado. La valoración de las variables se hace en el mismo momento.

- Es un Análisis PROBABILÍSTICO- Muestreo Sistemático.

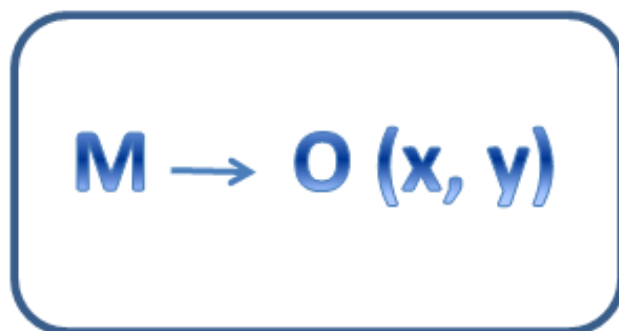
¿En qué consiste el muestreo sistemático?

Es una técnica dentro de la categoría de muestreos probabilísticos - y que por lo tanto requiere tener un control preciso del marco muestral de individuos seleccionables junto con la probabilidad de que sean seleccionados - consistente en escoger un individuo inicial de forma aleatoria entre la población y, a continuación, seleccionar para la muestra a cada n -ésimo individuo disponible en el marco muestral.

- El muestreo sistemático es un proceso muy simple y que sólo requiere la elección de un individuo al azar.
- El resto del proceso es trivial y rápido.
- Los resultados que obtenemos son representativos de la población, de forma similar al muestreo aleatorio simple, siempre y cuando no haya algún factor intrínseco en la forma en que los individuos están listados que haga que se reproduzcan ciertas características poblacionales cada cierto número de individuos.
- Este suceso es realmente poco frecuente.

3.2. Diseño de la Investigación.

El diseño de estudio está dado por el siguiente diagrama:



M: muestra de estudio.

O: observación de las variables en la muestra.

X: variable independiente.

Y: variable dependiente.

3.3. Población y Muestra.

3.3.1. Población.

La población motivo de la presente investigación está conformada por el total de 178 trabajadores administrativos de la universidad, de los cuales 88 son nombrados y 90 contratados, los cuáles están distribuidos de la siguiente manera:

CUADRO N° 01

TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA UNIVERSIDAD PARTICULAR DE CHICLAYO - 2017

DISTRIBUCION DE LA POBLACIÓN EN ESTUDIO CONFORMADO POR:

N°	NOMBRE DEL ÁREA	NOMBRE DEL PUESTO	CANTIDAD DE PERSONAS POR ÁREA
01	RECTORADO	RECTOR	3
02	VICERECTORADO ACADEMICO	VICERECTOR	2
03	DECANATOS	DECANOS	16
04	DIRECCION DE GESTION Y CALIDAD DOCENTE	DIRECTOR	2
05	VICERECTORADO DE INVESTIGACION	VICERECTOR	1
06	INSTITUTO Y CENTROS DE INVESTIGACION	ASISTENTE	1
07	CENTROS DE SALUD	ASISTENTES	4
08	LABORATORIOS FACULTAD	ASISTENTES	11
09	DIRECCION DE FILIAL JAEN	COORDINADOR	10
10	OFICINA DE DERECHO	ASISTENTES	2
11	CONSEJO DIRECTIVO ESCUELA DE POSTGRADO	COORDINADOR	6
12	DIRECCION POS GRADO	DIRECTOR	1
13	AUDITORIA Y ASUNTOS INTERNOS	JEFATURA	2
14	SECRETARIA GENERAL	ASISTENTE	1
15	OFICINA DE GRADOS, TITULOS Y DATA VIRTUAL	COORDINADOR	3
16	OFICINA DE ARCHIVO	ASISTENTE	3
17	OFICINA DE RELACIONES PUBLICAS	COORDINADOR	2
18	OFICINA DE PANIFICACION, PRESUPUESTO Y FINANZAS	JEFATURA	2
19	UNIDAD DE ASESORIA JURIDICA Y TECNICA LEGAL	JEFATURA	5
20	OFICINA DEFENSORIA UNIVERSITARIA	COORDINADOR	1
21	OFICINA SERVICIOS	AUXILIARES	6
22	OFICINA DE ASISTENCIA Y BIENESTAR	DIRECTOR	7
23	OFICINA DE TUTORIA	ASISTENTE	1

24	UNIDAD DE EVENTOS CULTURALES Y DEPORTE	ASISTENTE	1
25	DIRECCION DE RECURSOS HUMANOS E INFRAESTRUCTURA	DIRECTOR	5
26	DIRECCION MEDICINA	DIRECTOR	4
27	DIRECCION DE INFRAESTRUCTURA	DIRECTOR	12
28	OFICINA DE MANTENIMIENTO	ASISTENTES	7
29	DIRECCION DE ADMINISTRACION	DIRECTOR	3
30	OFICINA DE TESORERIA	JEFATURA	4
31	OFICINA DE CONTABILIDAD	JEFATURA	4
32	OFICINA DE ABASTECIMIENTO	JEFATURA	5
33	DIRECCION DE GESTION DE LA CALIDAD.	DIRECTOR	4
34	OFICINA DE AUTOEVALUACION Y ACREDITACION	JEFATURA	2
35	OFICINA DE DESARROLLO INFORMATICO Y ESTADISTICA	COORDINADOR	3
36	OFICINA DE SERVICIOS ACADEMICOS	JEFATURA	4
37	DIRECCION DE RESPONSABILIDAD SOCIAL	DIRECTOR	3
38	OFICINA DE EXPERIENCIA LABORAL	COORDINADOR	5
39	DIRECCION DE PROYECCION UNIVERSITARIA	DIRECTOR	3
40	OFICINA DE PRODUCCIÓN Y EMPRESA	JEFATURA	2
41	BIBLIOTECA	COORDINADOR	9
42	DIRECCION DE ADMISION Y MARKETING	DIRECTOR	1
43	OFICINA DE ADMISION	ASISTENTES	2
44	OFICINA DE MARKETING	JEFATURA	2
45	OFICINA DE RELACIONES INTERNACIONALES	JEFATURA	1
TOTAL			178

Fuente: Cuadro de Asignación de Personal 2017.

3.3.2. Muestra

Para determinar la muestra más representativa, se aplica el tipo de muestreo probabilístico y dentro de este el muestreo sistemático.

Donde:

- Hay una población de 178 trabajadores.
- Se selecciona al azar el Nº 4 como primer intervalo.
- Los posteriores se ha tomado, sumando 5 al interior.
- Tenemos para el siguiente $4 + 5 = 9$
- Tomando el último intervalo de 4.

Resultando una muestra de 36 trabajadores, a quienes se aplicará el cuestionario para diagnosticar el Estrés Laboral (E.D.E) elaborada por Ivancevich y Matteson (1992).

3.4. Materiales, técnicas e instrumentos de recolección de datos.

3.4.1. Métodos.

3.4.1.1. Hipotético – Deductivo

Que será empleado en su carácter integracional y dialéctico de inducción - deducción para plantear la hipótesis como consecuencia de las inferencias del conjunto de datos empíricos que constituirán la investigación y llegar a las conclusiones con la observación de la realidad.

3.5. Validación y confiabilidad de los instrumentos.

Para la validación y confiabilidad de los instrumentos utilizados en la presente tesis, se ha hecho a través de dos profesionales competentes, los cuales han verificado y constatado que las encuestas están dentro de los estándares que se piden para la obtención de los resultados que se quieren investigar.

3.6. Métodos y procedimientos para recolección de datos.

3.6.1. Técnica e Instrumento.

Para evaluar el estrés laboral en la presente investigación, se utilizará la encuesta para diagnosticar la Inteligencia Emocional y el Estrés Laboral, el mismo que estará constituido por 30 ítems debidamente estructurado.

La Encuesta es un instrumento, que contiene un conjunto de preguntas, elaboradas sistemáticamente y de manera cuidadosa, sobre hechos y aspectos que interesan en una investigación o evaluación, para ser aplicado en formas variadas.

Su finalidad es obtener información de manera sistemática y ordenada acerca de la población en estudio, en este caso de los trabajadores de la Universidad Particular de Chiclayo.

3.7. Análisis de los datos.

Siendo el enfoque cualitativo - cuantitativo, los principales criterios de evaluación en la recolección y análisis de datos son la objetividad, rigor, confiabilidad y validez. El análisis de información, utilizando el análisis cuantitativo, se realizará mediante el tratamiento estadístico a través del programa SPSS, versión 21. Así mismo se tendrán en cuenta tablas estadísticas para exponer los datos que se obtendrán al aplicar el instrumento de recojo de información.

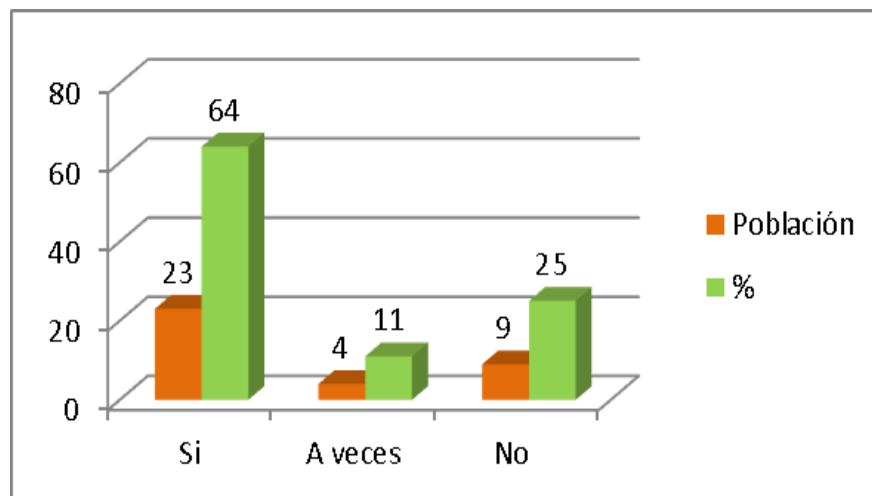
CAPITULO IV

RESULTADOS DE LA INVESTIGACION

4.1. Presentación y Análisis de la Información (Tablas y Gráficos)

1. ¿Está orgulloso del trabajo que hace?

Nivel Calificación	Población	%
Si	23	64
A veces	4	11
No	9	25
Total	36	100



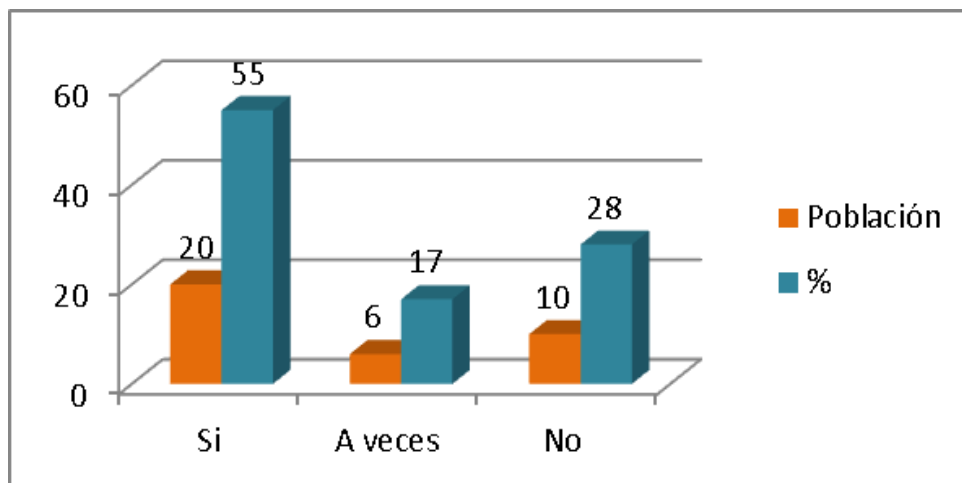
Fuente: Encuesta aplicada en setiembre del 2017.

Interpretación de los resultados

En el presente gráfico observamos que un 64% (23 trabajadores), del total de encuestados, opinan que, si están orgullosos del trabajo que hacen, un 11% (4 trabajadores), opinan que a veces, y un 25% (9 trabajadores), consideran que no. Se concluye de acuerdo a la encuesta realizada: Los trabajadores si aplican la inteligencia emocional.

2. ¿Le gusta ser programado para trabajos complejos?

Nivel Calificación	Población	%
Si	20	55
A veces	6	17
No	10	28
Total	36	100



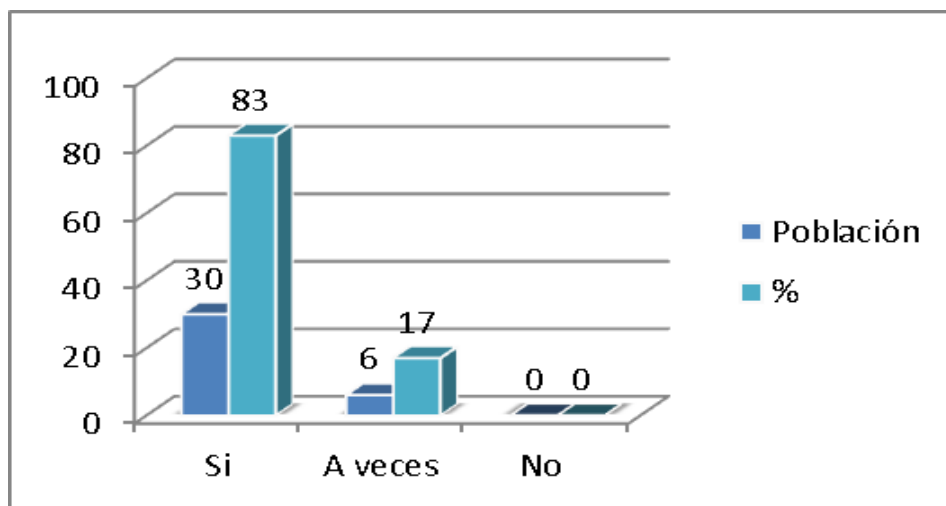
Fuente: Encuesta aplicada en setiembre del 2017.

Interpretación de los resultados

En el presente gráfico observamos que un 55% (20 trabajadores), del total de encuestados, opinan que, si les gusta ser programados para trabajos complejos, un 17% (6 trabajadores), opinan que a veces, y un 28% (10 trabajadores), consideran que no. Se concluye de acuerdo a la encuesta realizada: Los trabajadores aplican la inteligencia emocional.

3. ¿Siempre intenta mejorar su desempeño laboral?

Nivel Calificación	Población	%
Si	30	83
A veces	6	17
No	0	0
Total	36	100



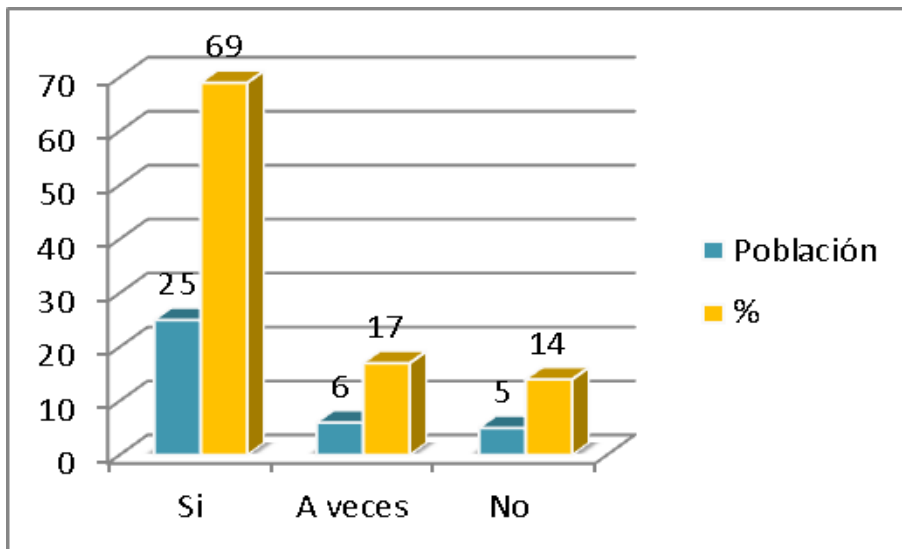
Fuente: Encuesta aplicada en setiembre del 2017.

Interpretación de los resultados

En el presente gráfico observamos que un 83% (30 trabajadores), del total de encuestados, opinan que, si intentan mejorar su desempeño laboral, un 17% (6 trabajadores), opinan que a veces, y un 00% (0 trabajadores), consideran que no. Se concluye de acuerdo a la encuesta realizada: Los trabajadores si aplican la inteligencia emocional.

4. ¿Si delante de usted se comete un abuso, se siente enojado?

Nivel Calificación	Población	%
Si	25	69
A veces	6	17
No	5	14
Total	36	100



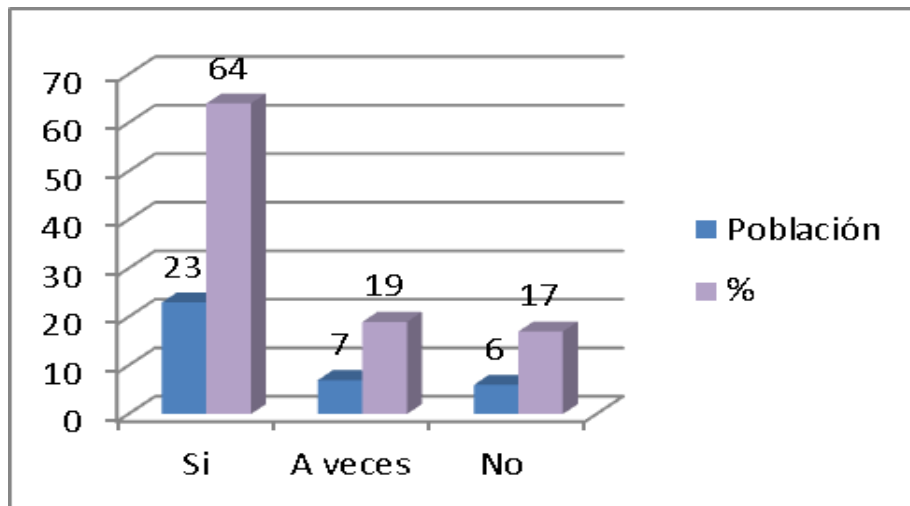
Fuente: Encuesta aplicada en setiembre del 2017.

Interpretación de los resultados

En el presente gráfico observamos que un 69% (25 trabajadores), del total de encuestados, opinan que, si se sienten enojados si se comete un abuso delante ellos, un 17% (6 trabajadores), opinan que a veces, y un 14% (5 trabajadores), consideran que no. Se concluye de acuerdo a la encuesta realizada: Los trabajadores si aplican la inteligencia emocional.

5. ¿Comprende a otras personas y las ayuda?

Nivel Calificación	Población	%
Si	23	64
A veces	7	19
No	6	17
Total	36	100



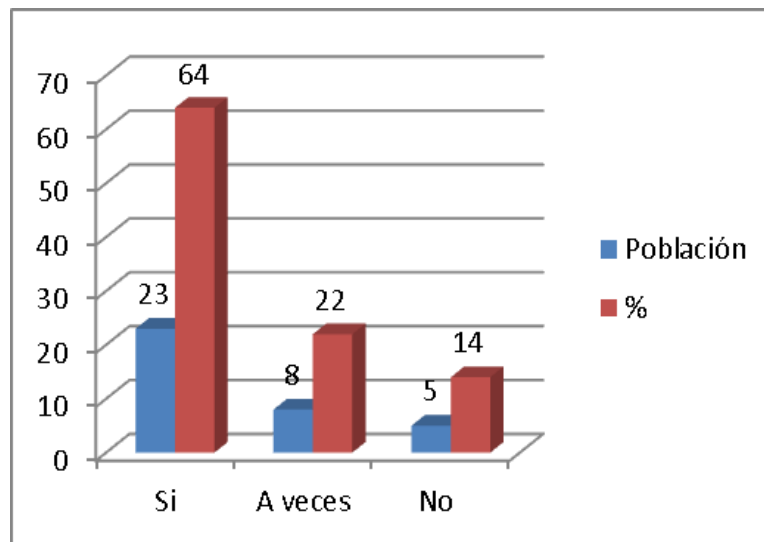
Fuente: Encuesta aplicada en setiembre del 2017.

Interpretación de los resultados

En el presente gráfico observamos que un 64% (23 trabajadores), del total de encuestados, opinan que, si comprenden y ayudan a otras personas, un 19% (7 trabajadores), opinan que a veces, y un 17% (6 trabajadores), consideran que no. Se concluye de acuerdo a la encuesta realizada: Los trabajadores se aplican la inteligencia emocional.

6. ¿Le resulta fácil relacionarse con los demás?

Nivel Calificación	Población	%
Si	23	64
A veces	8	22
No	5	14
Total	36	100



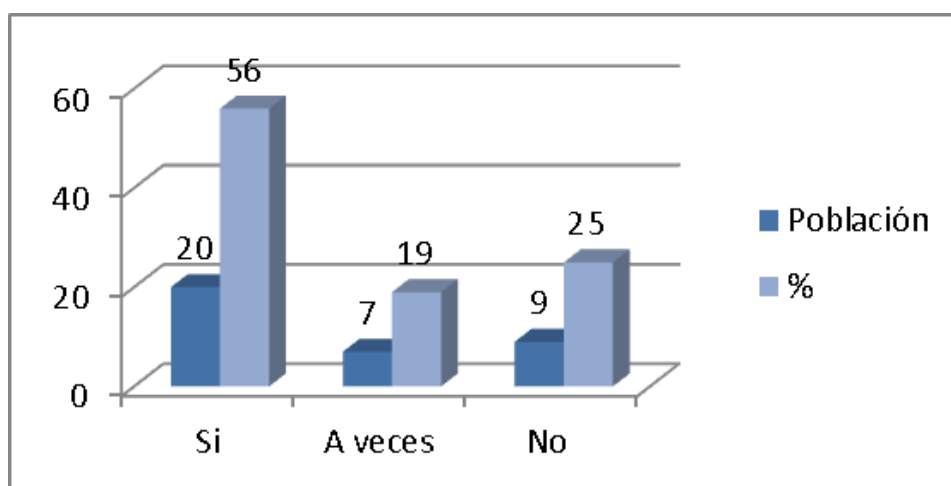
Fuente: Encuesta aplicada en setiembre del 2017.

Interpretación de los resultados

En el presente gráfico observamos que un 64% (23 trabajadores), del total de encuestados, opinan que, si les resulta fácil relacionarse con los demás, un 22% (8 trabajadores), opinan que a veces, y un 14% (5 trabajadores), consideran que no. Se concluye de acuerdo a la encuesta realizada: Los trabajadores si aplican la inteligencia emocional.

7. ¿Intenta llegar a una solución justa ante la queja justificada de alguien?

Nivel Calificación	Población	%
Si	20	56
A veces	7	19
No	9	25
Total	36	100



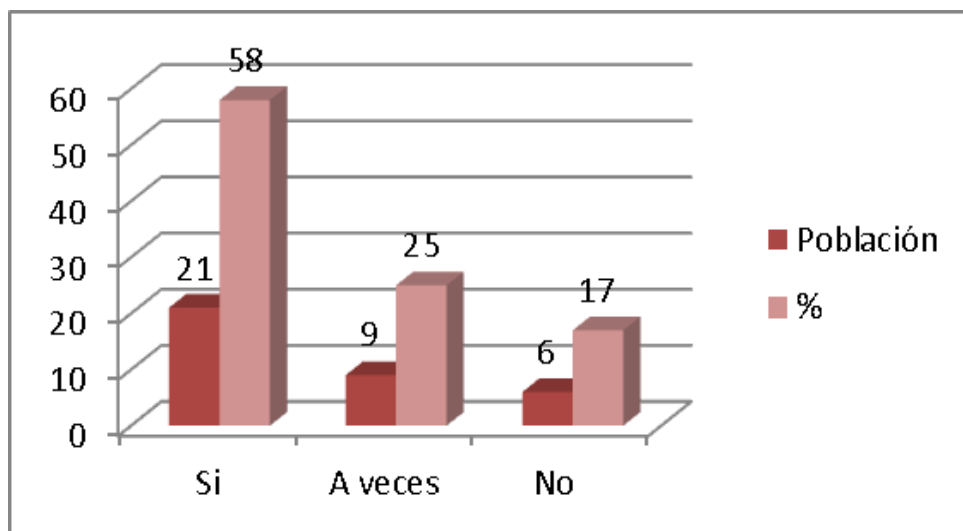
Fuente: Encuesta aplicada en setiembre del 2017.

Interpretación de los resultados

En el presente gráfico observamos que un 56% (20 trabajadores), del total de encuestados, opinan que, si intentan llegar a una solución justa ante una queja justificada, un 19% (7 trabajadores), opinan que a veces, y un 25% (9 trabajadores), consideran que no. Se concluye de acuerdo a la encuesta realizada: Los trabajadores si aplican la inteligencia emocional.

8. ¿Controla su carácter de modo que no se le escapan las cosas de las manos?

Nivel Calificación	Población	%
Si	21	58
A veces	9	25
No	6	17
Total	36	100



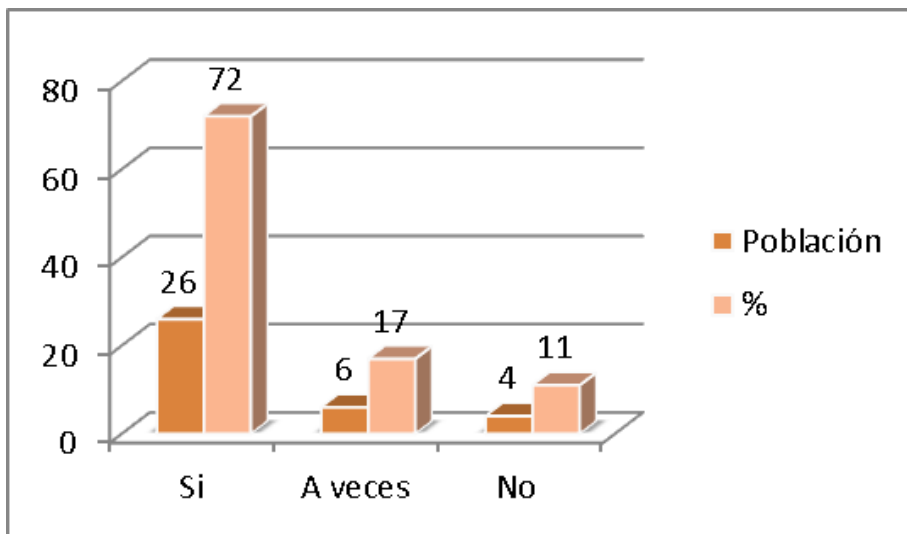
Fuente: Encuesta aplicada en setiembre del 2017.

Interpretación de los resultados

En el presente gráfico observamos que un 58% (21 trabajadores), del total de encuestados, opinan que, si controlan su carácter y no se le escapan de las manos, un 25% (9 trabajadores), opinan que a veces, y un 17% (6 trabajadores), consideran que no. Se concluye de acuerdo a la encuesta realizada: Los trabajadores si aplican la inteligencia emocional.

9. ¿Ayuda a quien lo necesita?

Nivel Calificación	Población	%
Si	26	72
A veces	6	17
No	4	11
Total	36	100



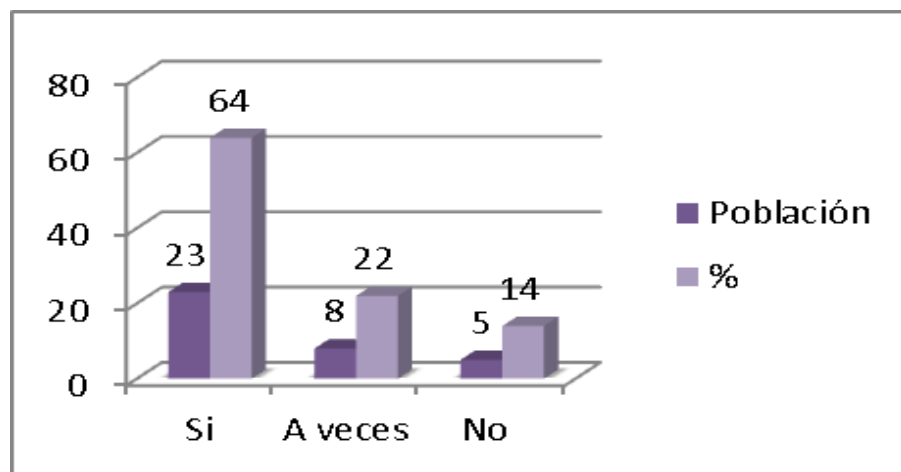
Fuente: Encuesta aplicada en setiembre del 2017.

Interpretación de los resultados

En el presente gráfico observamos que un 72% (26 trabajadores), del total de encuestados, opinan que, si ayudan a quien lo necesita, un 17% (6 trabajadores), opinan que a veces, y un 11% (4 trabajadores), consideran que no. Se concluye de acuerdo a la encuesta realizada: Los trabajadores si aplican la inteligencia emocional.

10. ¿Cuándo esta de mal humor puede revertirlo pensando en positivo?

Nivel Calificación	Población	%
Si	23	64
A veces	8	22
No	5	14
Total	36	100



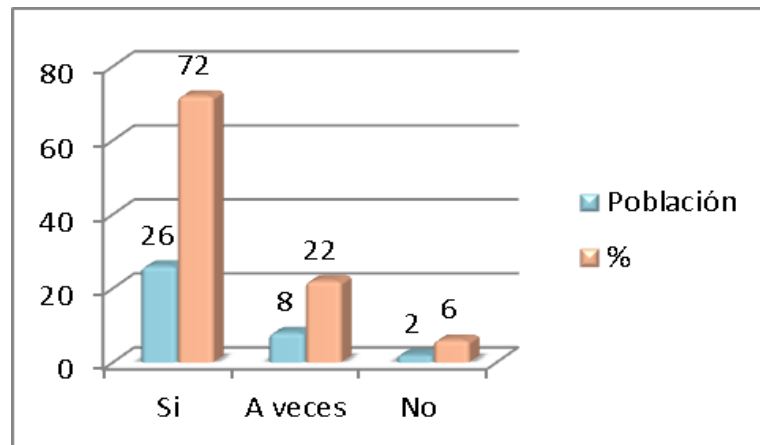
Fuente: Encuesta aplicada en setiembre del 2017.

Interpretación de los resultados

En el presente gráfico observamos que un 64% (23 trabajadores), del total de encuestados, opinan que, si pueden revertir el mal humor pensando en positivo, un 22% (8 trabajadores), opinan que a veces, y un 14% (5 trabajadores), consideran que no. Se concluye de acuerdo a la encuesta realizada: Los trabajadores si aplican la inteligencia emocional..

11. ¿Cree que es importante elogiar el éxito de los demás?

Nivel Calificación	Población	%
Si	26	72
A veces	8	22
No	2	6
Total	36	100



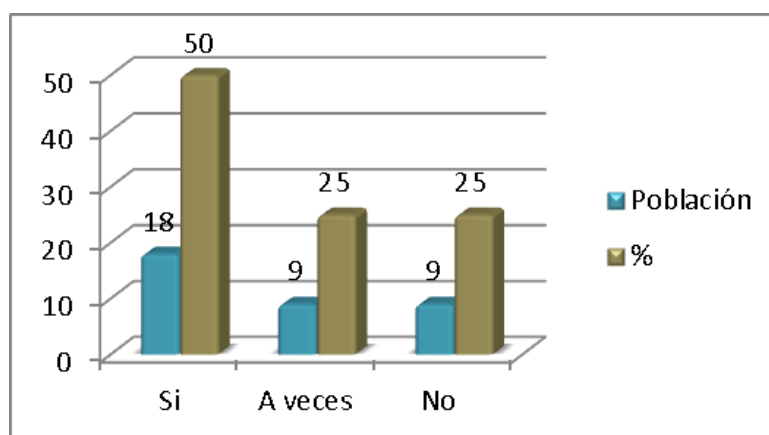
Fuente: Encuesta aplicada en setiembre del 2017.

Interpretación de los resultados

En el presente gráfico observamos que un 72% (26 trabajadores), del total de encuestados, opinan que, si es importante elogiar el éxito de los demás, un 22% (8 trabajadores), opinan que a veces, y un 6% (2 trabajadores), consideran que no. Se concluye de acuerdo a la encuesta realizada: Los trabajadores si aplican la inteligencia emocional.

12. ¿Si algo le molesta lo dice claramente?

Nivel Calificación	Población	%
Si	18	50
A veces	9	25
No	9	25
Total	36	100



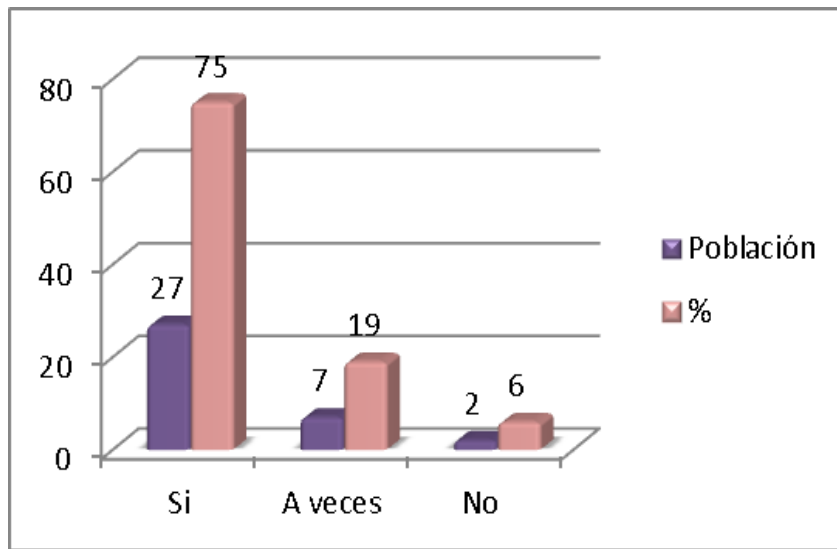
Fuente: Encuesta aplicada en setiembre del 2017.

Interpretación de los resultados

En el presente gráfico observamos que un 50% (18 trabajadores), del total de encuestados, opinan que, si algo les molesta lo dicen claramente, un 25% (9 trabajadores), opinan que a veces, y un 25% (9 trabajadores), consideran que no. Se concluye de acuerdo a la encuesta realizada: Los trabajadores si aplican la inteligencia emocional.

13. ¿Tiene mucha fuerza de voluntad?

Nivel Calificación	Población	%
Si	27	75
A veces	7	19
No	2	6
Total	36	100



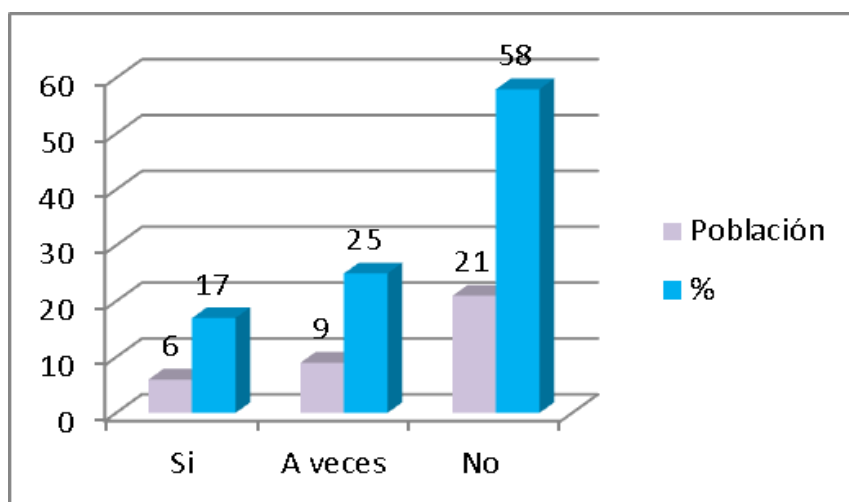
Fuente: Encuesta aplicada en setiembre del 2017.

Interpretación de los resultados

En el presente gráfico observamos que un 75% (27 trabajadores), del total de encuestados, opinan que, si tienen mucha fuerza de voluntad, un 19% (7 trabajadores), opinan que a veces, y un 6% (2 trabajadores), consideran que no. Se concluye de acuerdo a la encuesta realizada: Los trabajadores si aplican la inteligencia emocional.

14. ¿Le cuesta decidirse sobre las cosas?

Nivel Calificación	Población	%
Si	6	17
A veces	9	25
No	21	58
Total	36	100



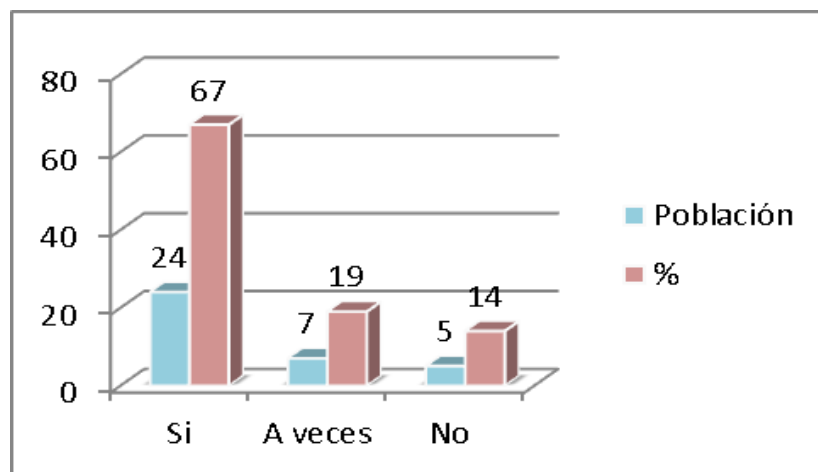
Fuente: Encuesta aplicada en setiembre del 2017.

Interpretación de los resultados

En el presente gráfico observamos que un 17% (6 trabajadores), del total de encuestados, opinan que, si les cuesta decidirse, un 25% (9 trabajadores), opinan que a veces, y un 58% (21 trabajadores), consideran que no. Se concluye de acuerdo a la encuesta realizada: Los trabajadores si aplican la inteligencia emocional.

15. ¿Se pone objetivos y controla su progreso?

Nivel Calificación	Población	%
Si	24	67
A veces	7	19
No	5	14
Total	36	100



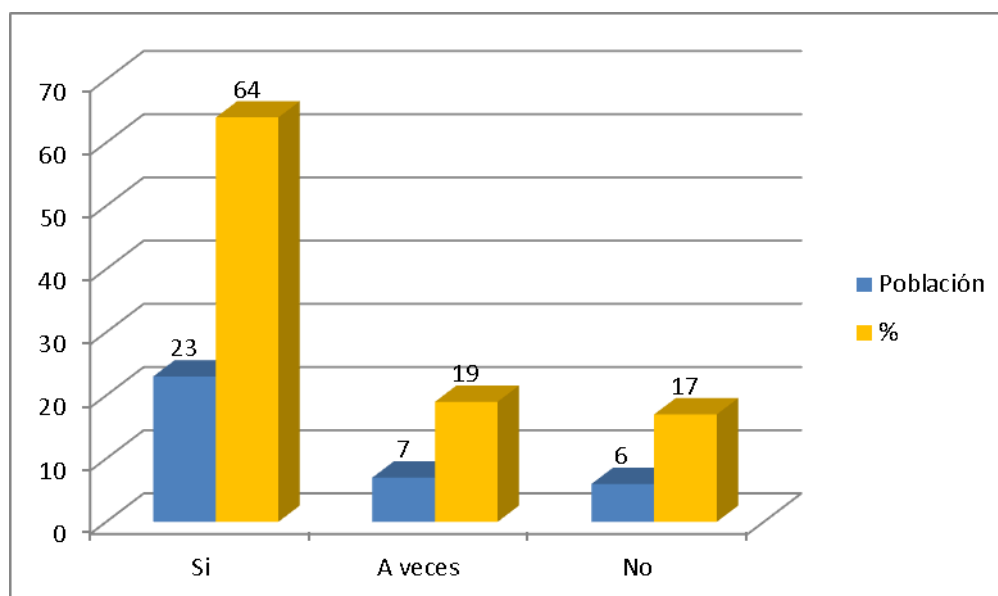
Fuente: Encuesta aplicada en setiembre del 2017.

Interpretación de los resultados

En el presente gráfico observamos que un 67% (24 trabajadores), del total de encuestados, opinan que, si se ponen objetivos y controlan su progreso, un 19% (7 trabajadores), opinan que a veces, y un 14% (5 trabajadores), consideran que no. Se concluye de acuerdo a la encuesta realizada: Los trabajadores si aplican la inteligencia emocional.

16. Pasa demasiado tiempo en tareas triviales que le alejan de su trabajo.

Nivel Calificación	Población	%
Si	23	64
A veces	7	19
No	6	17
Total	36	100



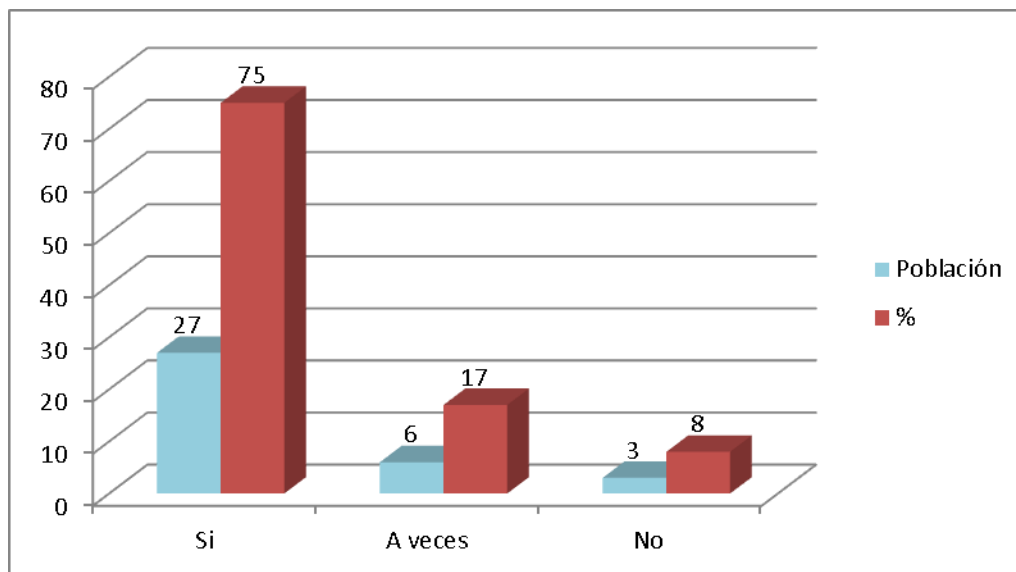
Fuente: Encuesta aplicada en setiembre del 2017.

Interpretación de los resultados

En el presente gráfico observamos que un 64% (23 trabajadores), del total de encuestados, opinan que, si pasan demasiado tiempo en tareas triviales que los alejan de su trabajo, un 19% (7 trabajadores), opinan que a veces, y un 17% (6 trabajadores), consideran que no. Se concluye de acuerdo a la encuesta realizada: Los trabajadores se encuentran en un estado de estrés.

17. Carece de oportunidades adecuadas para progresar en esta Organización

Nivel Calificación	Población	%
Si	27	75
A veces	6	17
No	3	8
Total	36	100



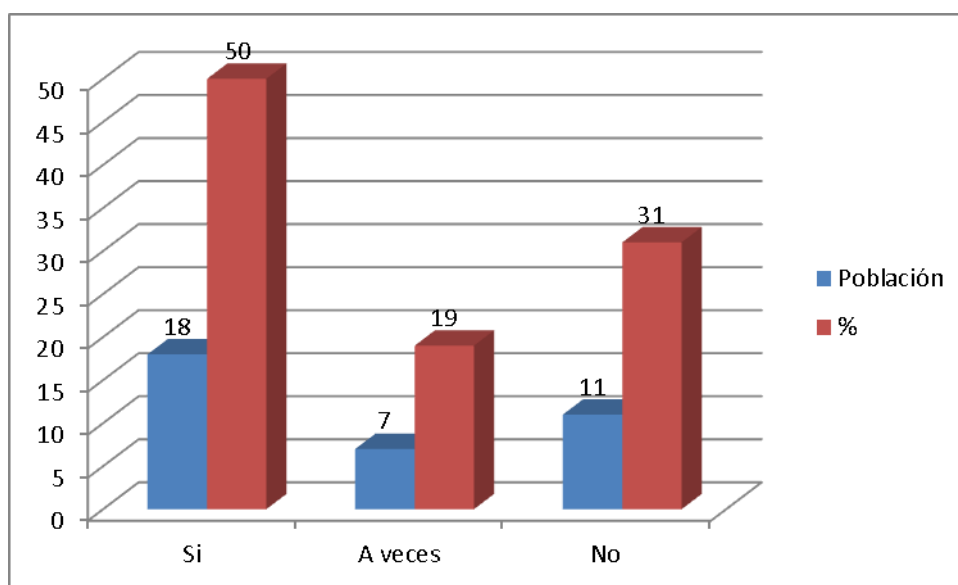
Fuente: Encuesta aplicada en setiembre del 2017.

Interpretación de los resultados

En el presente gráfico observamos que un 75% (27 trabajadores), del total de encuestados, opinan que, si carecen de oportunidades para progresar en la organización, un 17% (6 trabajadores), opinan que a veces, y un 8% (3 trabajadores), consideran que no. Se concluye de acuerdo a la encuesta realizada: Los trabajadores se encuentran en un estado de estrés.

18. Se le hace responsable del desarrollo de otros empleados.

Nivel Calificación	Población	%
Si	18	50
A veces	7	19
No	11	31
Total	36	100



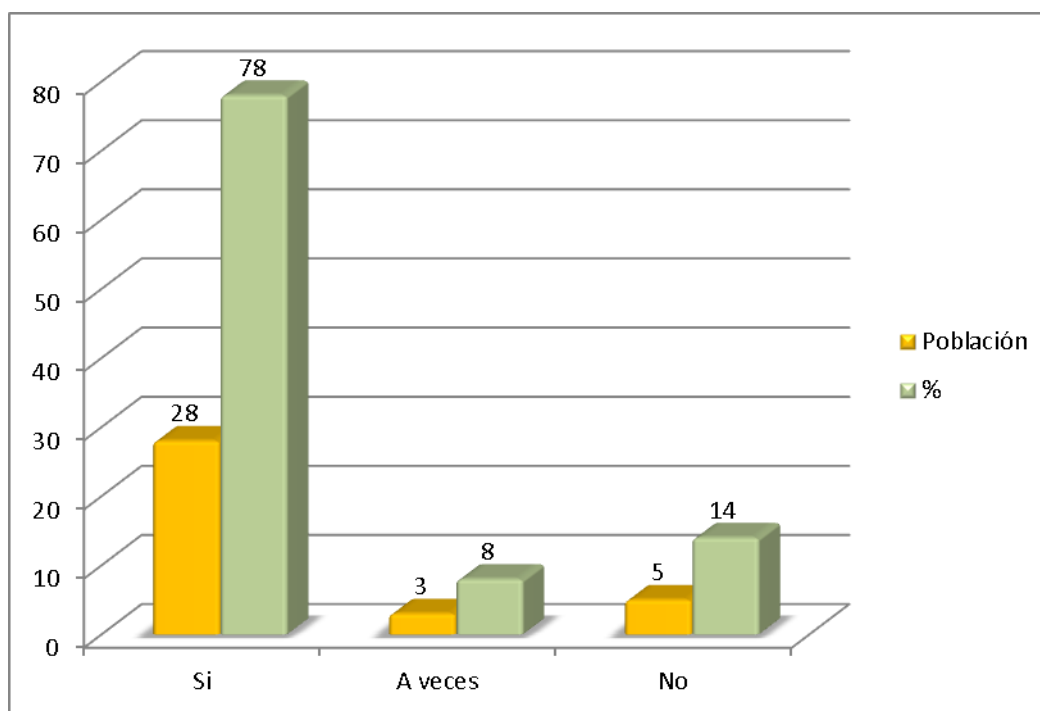
Fuente: Encuesta aplicada en setiembre del 2017.

Interpretación de los resultados

En el presente gráfico observamos que un 50% (18 trabajadores), del total de encuestados, opinan que, si se les hace responsables por el desarrollo de otros empleados, un 19% (7 trabajadores) opinan que a veces, y un 31% (11 trabajadores) consideran que no. Se concluye de acuerdo a la encuesta realizada: Los trabajadores se encuentran en un estado de estrés.

19. Si desea mejorar, tiene que buscar un trabajo en otra organización.

Nivel Calificación	Población	%
Si	28	78
A veces	3	8
No	5	14
Total	36	100



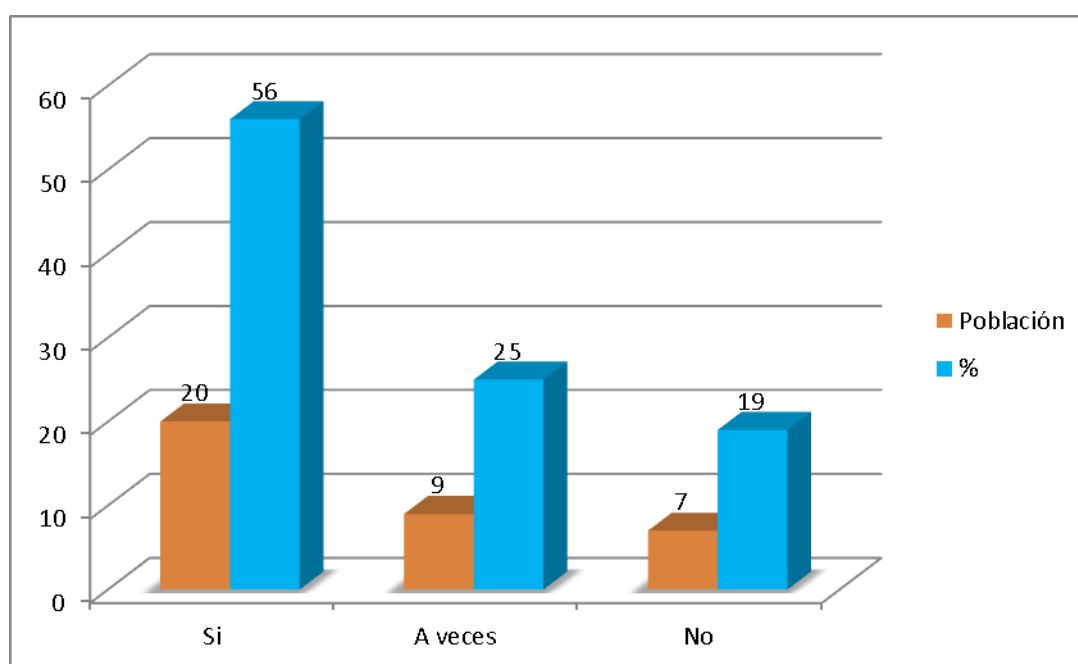
Fuente: Encuesta aplicada en setiembre del 2017.

Interpretación de los resultados

En el presente gráfico observamos que un 78% (28 trabajadores), del total de encuestados, opinan que, si tienen que buscar trabajo en otra organización para mejorar, un 8% (3 trabajadores), opinan que a veces, y un 14% (5 trabajadores), consideran que no. Se concluye de acuerdo a la encuesta realizada: Los trabajadores se encuentran en un estado de estrés.

20. Simplemente tiene más trabajo del que puede hacerse en un día ordinario.

Nivel Calificación	Población	%
Si	20	56
A veces	9	25
No	7	19
Total	36	100



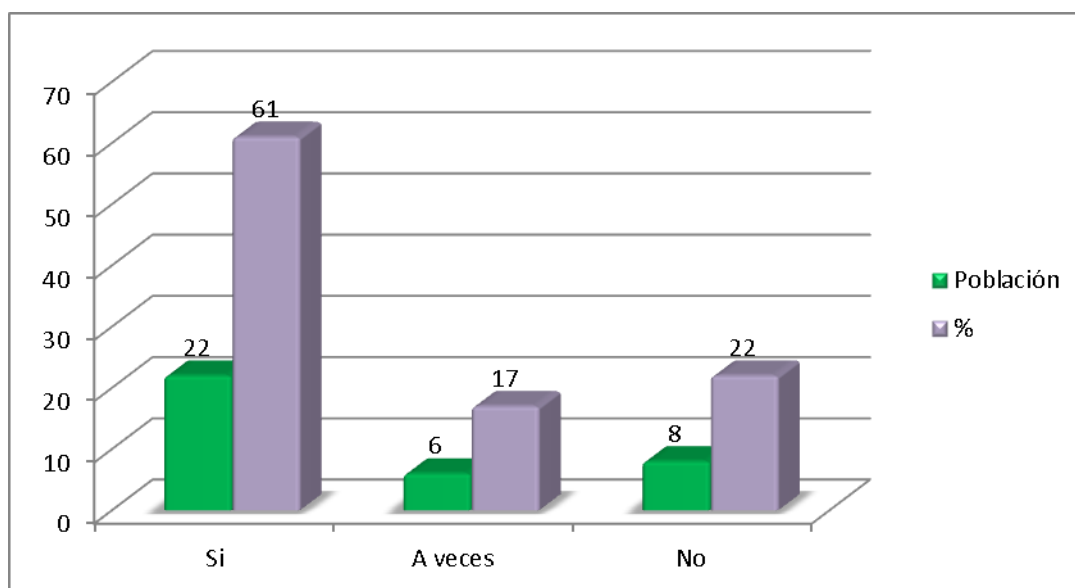
Fuente: Encuesta aplicada en setiembre del 2017.

Interpretación de los resultados

En el presente gráfico observamos que un 56% (20 trabajadores), del total de encuestados, opinan que, si tienen más trabajo de lo que se puede hacer en un día ordinario, un 25% (9 trabajadores), opinan que a veces, y un 19% (7 trabajadores), consideran que no. Se concluye de acuerdo a la encuesta realizada: Los trabajadores se encuentran en un estado de estrés.

21. Es responsable de dar consejos a sus subordinados y ayudarlos a resolver sus problemas.

Nivel Calificación	Población	%
Si	22	61
A veces	6	17
No	8	22
Total	36	100



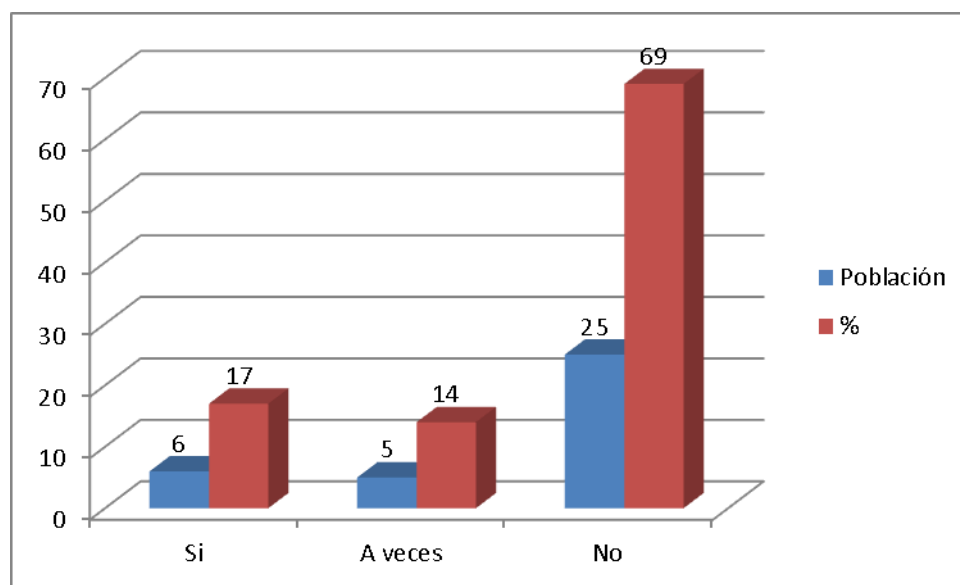
Fuente: Encuesta aplicada en setiembre del 2017.

Interpretación de los resultados

En el presente gráfico observamos que un 61% (22 trabajadores), del total de encuestados, opinan que, si son responsables de dar consejos y ayudar a resolver los problemas de sus subordinados, un 17% (6 trabajadores), opinan que a veces, y un 22% (8 trabajadores), consideran que no. Se concluye de acuerdo a la encuesta realizada: Los trabajadores se encuentran en un estado de estrés.

22. Siente que no tiene tiempo de tomar un descanso ocasional.

Nivel Calificación	Población	%
Si	6	17
A veces	5	14
No	25	69
Total	36	100



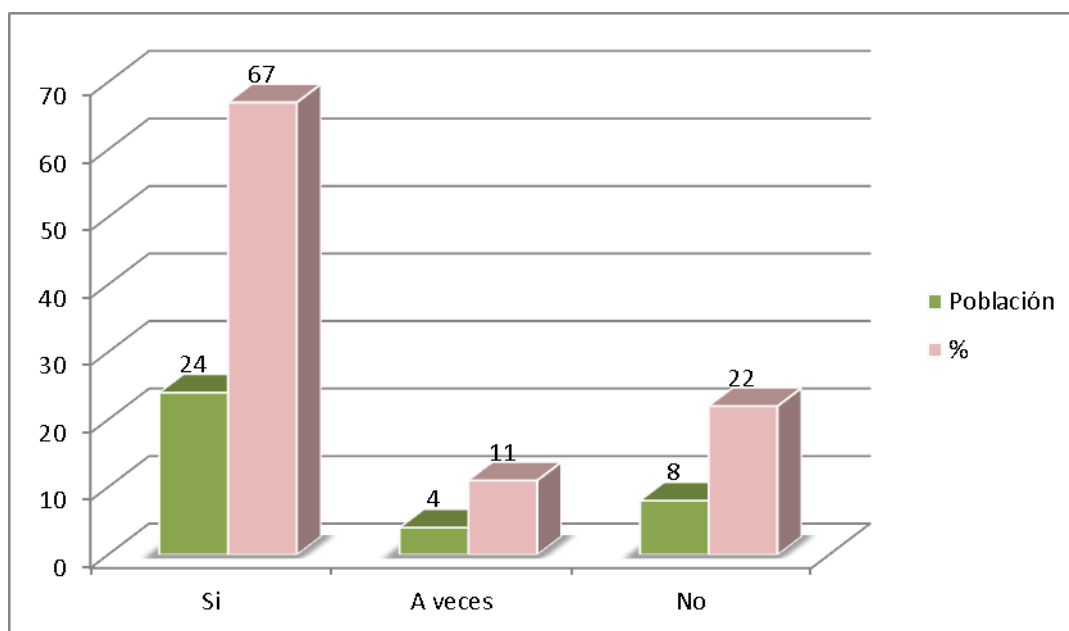
Fuente: Encuesta aplicada en setiembre del 2017.

Interpretación de los resultados

En el presente gráfico observamos que un 17% (6 trabajadores), del total de encuestados, opinan que, si tienen tiempo para un descanso ocasional, un 14% (5 trabajadores), opinan que a veces, y un 69% (25 trabajadores) consideran que no. Se concluye de acuerdo a la encuesta realizada: Los trabajadores se encuentran en un estado de estrés.

23. Trata habitualmente con estudiantes, padres de familia o proveedores enojados.

Nivel Calificación	Población	%
Si	24	67
A veces	4	11
No	8	22
Total	36	100



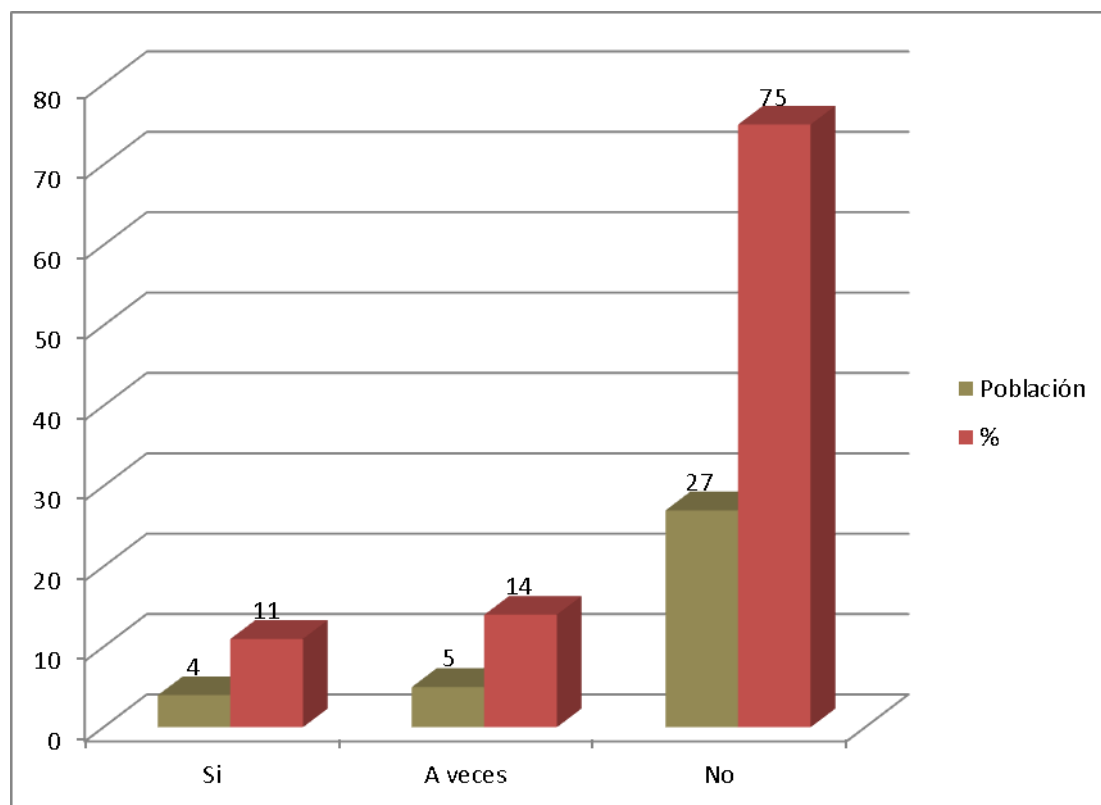
Fuente: Encuesta aplicada en setiembre del 2017.

Interpretación de los resultados

En el presente gráfico observamos que un 67% (24 trabajadores), del total de encuestados, opinan que, si tratan habitualmente con estudiantes, padres de familia y proveedores enojados, un 11% (4 trabajadores), opinan que a veces, y un 22% (8 trabajadores), consideran que no. Se concluye de acuerdo a la encuesta realizada: Los trabajadores se encuentran en un estado de estrés.

24. Esta satisfecho con las variaciones de horario que le impone la Organización.

Nivel Calificación	Población	%
Si	4	11
A veces	5	14
No	27	75
Total	36	100



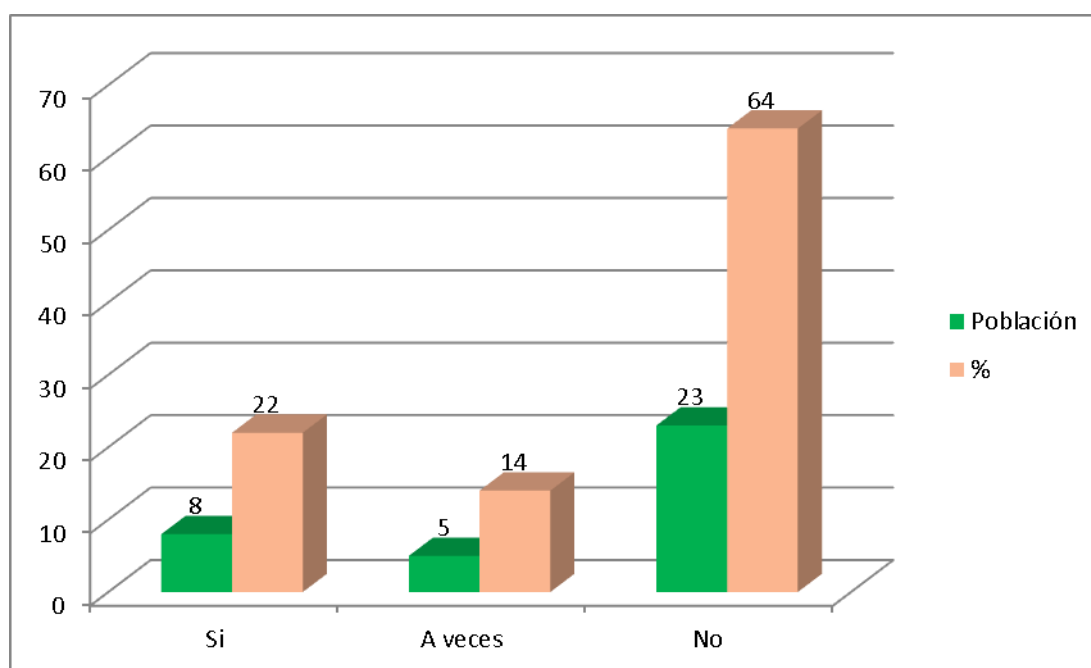
Fuente: Encuesta aplicada en setiembre del 2017.

Interpretación de los resultados

En el presente gráfico observamos que un 11% (4 trabajadores), del total de encuestados, opinan que, si están satisfechos con las variaciones del horario, un 14% (5 trabajadores), opinan que a veces, y un 75% (27 trabajadores), consideran que no. Se concluye de acuerdo a la encuesta realizada: Los trabajadores se encuentran en un estado de estrés.

25. La Oficina donde trabaja tiene las condiciones e implementos adecuados.

Nivel Calificación	Población	%
Si	8	22
A veces	5	14
No	23	64
Total	36	100



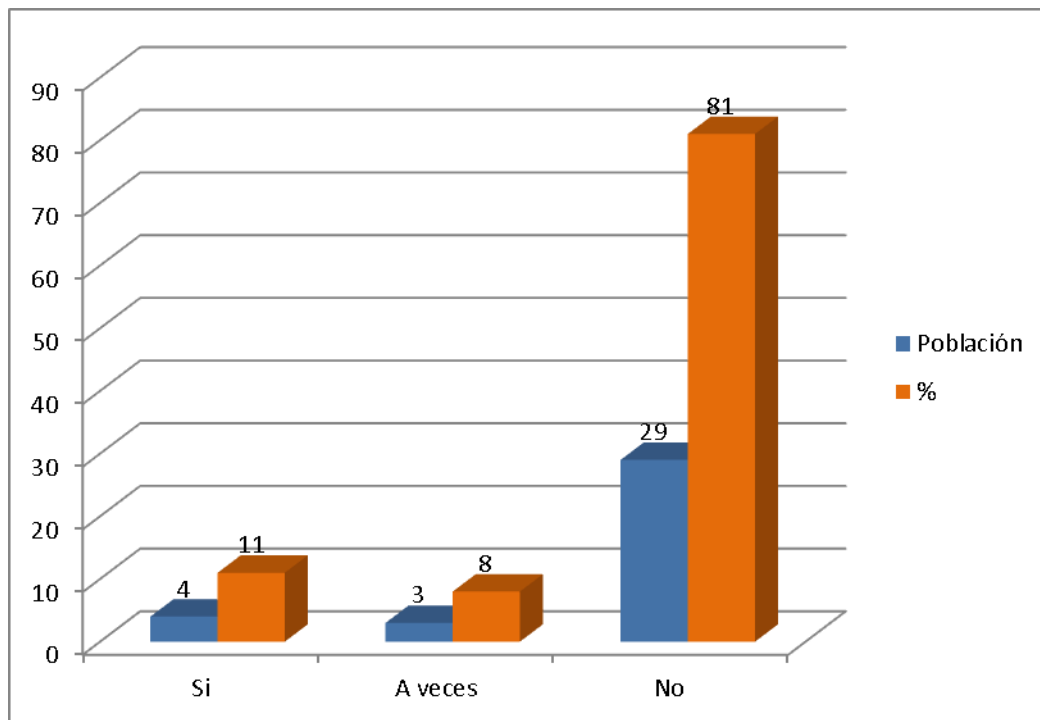
Fuente: Encuesta aplicada en setiembre del 2017.

Interpretación de los resultados

En el presente gráfico observamos que un 22% (8 trabajadores), del total de encuestados, opinan que, si tienen las oficinas acondicionadas y con los implementos adecuados, un 14% (5 trabajadores), opinan que a veces, y un 64% (23 trabajadores), consideran que no. Se concluye de acuerdo a la encuesta realizada: Los trabajadores se encuentran en un estado de estrés.

26. Puede decidir el mes para salir de vacaciones dentro de su Organización.

Nivel Calificación	Población	%
Si	4	11
A veces	3	8
No	29	81
Total	36	100



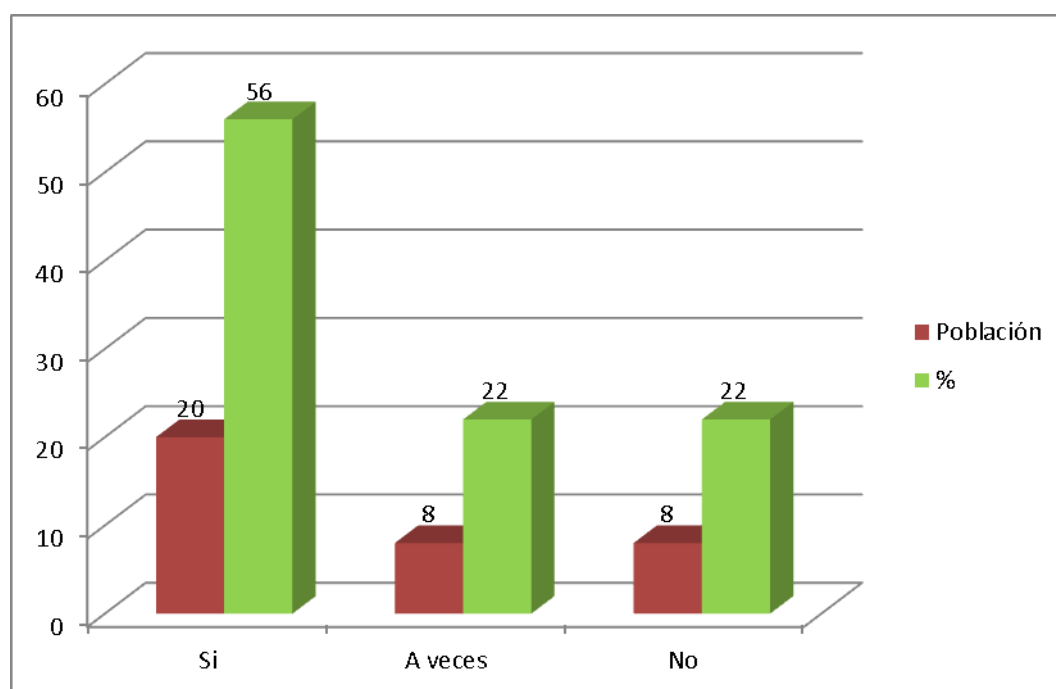
Fuente: Encuesta aplicada en setiembre del 2017.

Interpretación de los resultados

En el presente gráfico observamos que un 11% (4 trabajadores), del total de encuestados, opinan que, si deciden el mes para salir de vacaciones, un 8% (3 trabajadores), opinan que a veces, y un 81% (29 trabajadores) consideran que no. Se concluye de acuerdo a la encuesta realizada: Los trabajadores se encuentran en un estado de estrés.

27. Sufre habitualmente de ansiedad, depresión o problemas gastrointestinales.

Nivel Calificación	Población	%
Si	20	56
A veces	8	22
No	8	22
Total	36	100



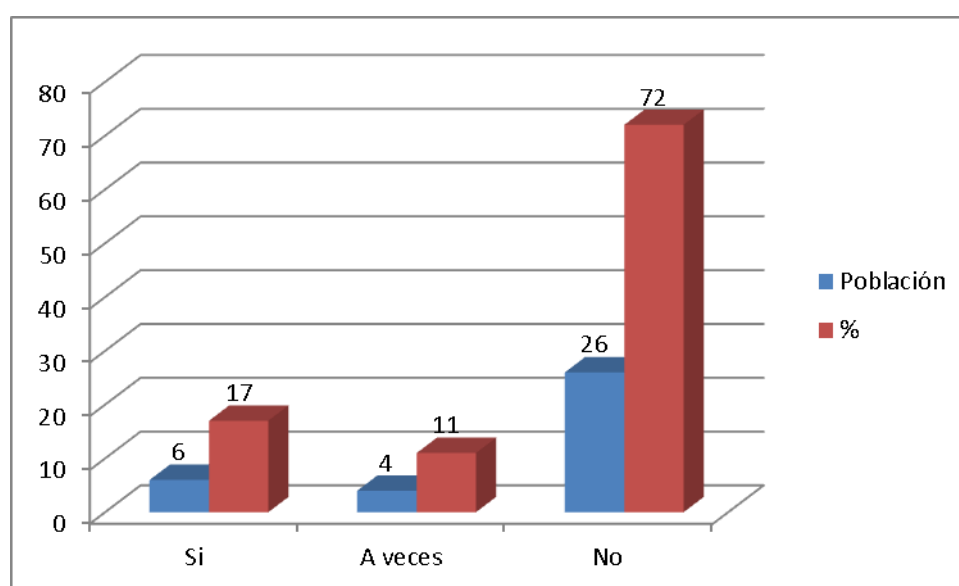
Fuente: Encuesta aplicada en setiembre del 2017.

Interpretación de los resultados

En el presente gráfico observamos que un 56% (20) trabajadores del total de encuestados, opinan que, si sufren de ansiedad, depresión y problemas gastrointestinales, un 22% (8 trabajadores), opinan que a veces, y un 22% (8 trabajadores), consideran que no. Se concluye de acuerdo a la encuesta realizada: Los trabajadores se encuentran en un estado de estrés.

28. Esta satisfecho con el salario que recibe por sus servicios efectuados.

Nivel Calificación	Población	%
Si	6	17
A veces	4	11
No	26	72
Total	36	100



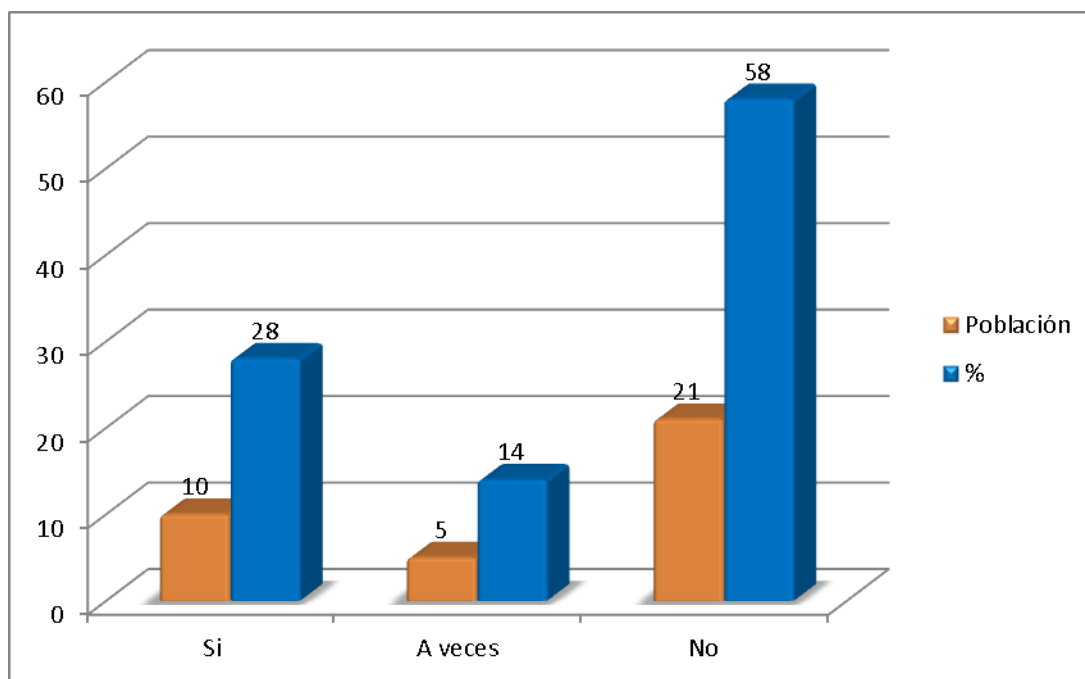
Fuente: Encuesta aplicada en setiembre del 2017.

Interpretación de los resultados

En el presente gráfico observamos que un 17% (6 trabajadores), del total de encuestados, opinan que, si están satisfechos con el salario, un 11% (4 trabajadores) opinan que a veces, y un 72% (26 trabajadores) consideran que no. Se concluye de acuerdo a la encuesta realizada: Los trabajadores se encuentran en un estado de estrés.

29. La cadena formal de mando es acatada.

Nivel Calificación	Población	%
Si	10	28
A veces	5	14
No	21	58
Total	36	100



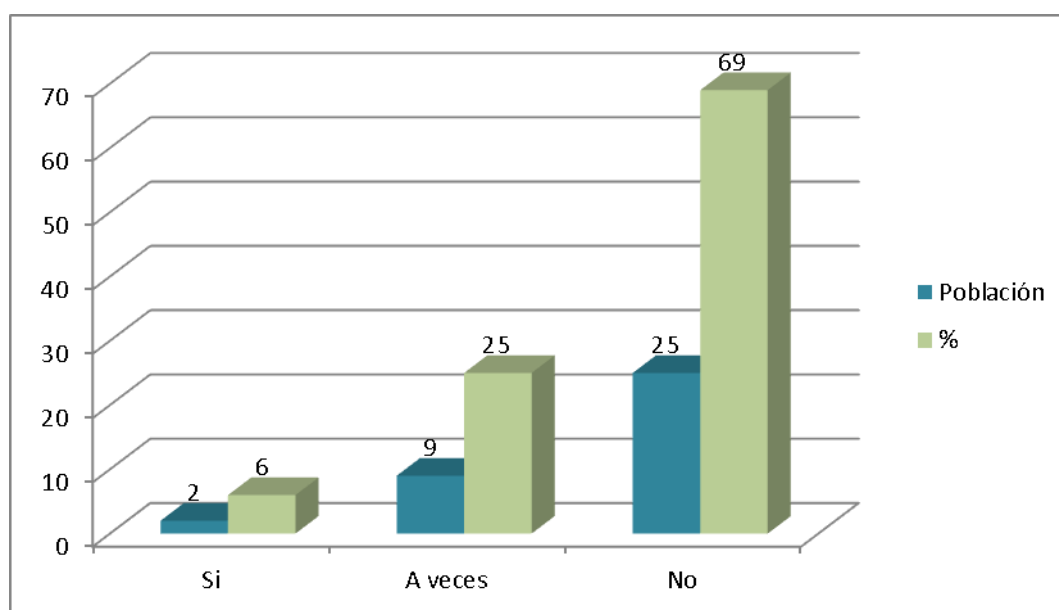
Fuente: Encuesta aplicada en setiembre del 2017.

Interpretación de los resultados

En el presente gráfico observamos que un 28% (10 trabajadores), del total de encuestados, opinan que, si es acatada la cadena de mando, un 14% (5 trabajadores), opinan que a veces, y un 58 % (21 trabajadores), consideran que no. Se concluye de acuerdo a la encuesta realizada: Los trabajadores se encuentran en un estado de estrés.

30. Tiene suficiente entrenamiento para desempeñar su nuevo puesto de trabajo.

Nivel Calificación	Población	%
Si	2	6
A veces	9	25
No	25	69
Total	36	100



Fuente: Encuesta aplicada en setiembre del 2017.

Interpretación de los resultados

En el presente gráfico observamos que un 2% (6 trabajadores), del total de encuestados, opinan que, si tienen entrenamiento cuando ocupan un nuevo puesto de trabajo, un 25% (9 trabajadores), opinan que a veces, y un 69% (25 trabajadores), consideran que no. Se concluye de acuerdo a la encuesta realizada: Los trabajadores se encuentran en un estado de estrés.

4.2. Discusión de Resultados.

La discusión de resultados se está realizando tomando en cuenta los objetivos planteados en esta investigación.

El enfoque de la inteligencia emocional, tema de investigación en el presente estudio, considerando su relación con el Estrés laboral en los trabajadores de la universidad particular de Chiclayo, muestra la existencia de una relación positiva y significativa.

Preguntados si está orgulloso del trabajo que hace podemos observar en el presente gráfico observamos que un 64% (23 trabajadores), del total de encuestados, opinan que, si están orgullosos del trabajo que hacen, un 11% (4 trabajadores), opinan que a veces, y un 25% (9 trabajadores), consideran que no. Se concluye de acuerdo a la encuesta realizada: Los trabajadores si aplican la inteligencia emocional.

Se les preguntó si les gustaría ser programados para trabajos complejos en el presente gráfico observamos que un 55% (20 trabajadores), del total de encuestados, opinan que, si les gusta ser programados para trabajos complejos, un 17% (6 trabajadores), opinan que a veces, y un 28% (10 trabajadores), consideran que no. Se concluye de acuerdo a la encuesta realizada: Los trabajadores aplican la inteligencia emocional.

Si les preguntó si intenta mejorar su desempeño laboral se demuestra en el presente gráfico observamos que un 83% (30 trabajadores), del total de encuestados, opinan que, si intentan mejorar su desempeño laboral, un 17% (6 trabajadores), opinan que a veces, y un 00% (0 trabajadores), consideran que no. Se concluye de acuerdo a la encuesta realizada: Los trabajadores si aplican la inteligencia emocional, (Goleman).

Si se enojan cuando en su delante se cometen abusos en el presente gráfico observamos que un 69% (25 trabajadores), del total de encuestados, opinan que, si se sienten enojados si se comete un abuso delante ellos, un 17% (6 trabajadores), opinan que a veces, y un 14% (5 trabajadores),

consideran que no. Se concluye de acuerdo a la encuesta realizada: Los trabajadores si aplican la inteligencia emocional, (Goleman).

Se les preguntó si comprende a otras personas cuando necesitan ayuda en el presente gráfico observamos que un 64% (23 trabajadores), del total de encuestados, opinan que, si comprenden y ayudan a otras personas, un 19% (7 trabajadores), opinan que a veces, y un 17% (6 trabajadores), consideran que no. Se concluye de acuerdo a la encuesta realizada: Los trabajadores se aplican la inteligencia emocional, (Goleman).

Se les preguntó si les resulta fácil relacionarse en el presente gráfico observamos que un 64% (23 trabajadores), del total de encuestados, opinan que, si les resulta fácil relacionarse con los demás, un 22% (8 trabajadores), opinan que a veces, y un 14% (5 trabajadores), consideran que no. Se concluye de acuerdo a la encuesta realizada: Los trabajadores si aplican la inteligencia emocional, (Goleman).

Se les preguntó si controlan su carácter y se pudo demostrar que los que manifiesta Goleman redunda o infiere en el presente gráfico observamos que un 58% (21 trabajadores), del total de encuestados, opinan que, si controlan su carácter y no se le escapan de las manos, un 25% (9 trabajadores), opinan que a veces, y un 17% (6 trabajadores), consideran que no. Se concluye de acuerdo a la encuesta realizada: Los trabajadores si aplican la inteligencia emocional.

Se les preguntó si ayuda a quien lo necesita en el presente gráfico observamos que un 72% (26 trabajadores), del total de encuestados, opinan que, si ayudan a quien lo necesita, un 17% (6 trabajadores), opinan que a veces, y un 11% (4 trabajadores), consideran que no. Se concluye de acuerdo a la encuesta realizada: Los trabajadores si aplican la inteligencia emocional.

Es importante elogiar el éxito de los demás en el presente gráfico observamos que un 72% (26 trabajadores), del total de encuestados, opinan que, si es importante elogiar el éxito de los demás, un 22% (8 trabajadores), opinan que a veces, y un 6% (2 trabajadores), consideran que no. Se concluye

de acuerdo a la encuesta realizada: Los trabajadores si aplican la inteligencia emocional.

Se preguntó si tienen mucha fuerza de voluntad en el presente gráfico observamos que un 75% (27 trabajadores), del total de encuestados, opinan que, si tienen mucha fuerza de voluntad, un 19% (7 trabajadores), opinan que a veces, y un 6% (2 trabajadores), consideran que no. Se concluye de acuerdo a la encuesta realizada: Los trabajadores si aplican la inteligencia emocional.

Se ponen objetivos y controlan su progreso en el presente gráfico observamos que un 67% (24 trabajadores), del total de encuestados, opinan que, si se ponen objetivos y controlan su progreso, un 19% (7 trabajadores), opinan que a veces, y un 14% (5 trabajadores), consideran que no. Se concluye de acuerdo a la encuesta realizada: Los trabajadores si aplican la inteligencia emocional.

Se realizaron estadísticas descriptivas con medidas de tendencia central ,en donde se concluyó que el estrés laboral tiene una presencia alta en las instituciones educativas tal es el caso de la Universidad particular de Chiclayo, tal como se percibe en las estadísticas, encontrándose que la dimensión en las que se aprecia un mejor desempeño de los trabajadores es en la de motivación escaso en ellos por el momento, seguido de la influencia de la falta de capacitación en todos sus niveles seguido de la estimulación intelectual por parte de todos los directivos de la Universidad.

Todo esto demuestra la veracidad de mi estudio.

CAPITULO V

PROPUESTA DE INVESTIGACIÓN

CONCLUSIONES:

1. La carga emocional que tienen todos los trabajadores es altísima lo que genera un alto grado de Stress laboral, lo que ocasiona incumplimiento de labores y trabajo muy mal hecho, trabajos que no reúnen reflejan el valor y la consistencia respectiva.
2. Se encontró que Las relaciones interpersonales entre los trabajadores están muy deterioradas, hay personal que no se habla, que no coordina, que no se ponen de acuerdo y que tratan de aislarse entre ellos y no coordinar ideas y trabajos en beneficio de la Empresa.
3. Se encontró que todo el personal de trabajadores demuestra una absoluta falta de motivación, no están de acuerdo con los sueldos, con imposiciones como económicas como rifas, sorteos etc. De manera obligatoria y manifiestan que los amenazan y que si no colaboran los sacan de la empresa.
4. La calidad de atención al cliente externo deja mucho que desear, hay muchas quejas, muchos reclamos y el tiempo pasa y nadie les da solución, esto trae como consecuencia que la Universidad tenga un mal prestigio y una pésima mala imagen.
5. Existe y hay una absoluta falta de capacitación laboral, técnica y profesional, y más aún nunca se brinda, el trabajador sigue siendo el mismo y no es reconocido por su eficiencia si no por su relación amical con el Jefe.

RECOMENDACIONES:

1. Se recomienda bajar esa carga emocional (Stress) que tienen todos los trabajadores motivándolos con una buena capacitación, premios, recompensas, permisos y licencias con la finalidad de tener personal contento y feliz en el cumplimiento de sus labores lo que redundara en la productividad de la Empresa.
2. Se recomienda fortalecer las relaciones interpersonales entre los trabajadores fomentando un ambiente de unión y camaradería, haciendo reuniones sociales y fomentando el deporte entre departamentos, esto hará que el personal se una y se relacione de la mejor manera contribuyendo con esto en la mejora del ambiente laboral en la Empresa.
3. Se recomienda iniciar un proceso de cambio y mejora en la motivación del personal de trabajadores, regularizando y categorizando haberes del personal, pagos puntuales, beneficios sociales y dándole el valor técnico y profesional que los trabajadores necesitan hay que hacer sentir al trabajador que es necesario en la empresa hay que empoderarlo. Evitar las amenazas y las imposiciones de las que están siendo objeto.
4. Se recomienda prioritariamente mejorar la calidad de atención al cliente externo ya que esta deja mucho que desear, hay muchas quejas, muchos reclamos y el tiempo pasa y nadie les da solución, esto trae como consecuencia que la Universidad tenga un mal prestigio y una pésima mala imagen, se debe capacitar de manera inmediata a secretarias y a todo trabajador que de alguna manera tenga relación directa en la atención con los clientes externos que lleguen a la Universidad.
5. Se recomienda aplicar un programa profesional de capacitación laboral, técnica y profesional, a todos los trabajadores de la Empresa, toda vez que la capacitación debe ser constante y permanente en beneficio de los trabajadores lo que redundara en la productividad de toda la empresa.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS:

- Amaya, G. (2005). *Plan de capacitación*. (2da. Ed.). México D.F: Patria cultural.
- Charles, D. (1998). *Encuesta de Estrés laboral*. En *Revista de Psicología*. UNMSM, III ,3. Lima – PERU.
- Chiavenato I. (2002). *Gestión del Talento Humano*. México: McGraw-Hill Editorial.
- Dolan, S. (2003). *La gestión de los recursos humanos*. Barcelona: Editorial McGraw Hill.
- Extraído de: <http://www.universia.edu.pe/universidades/universidad-particular-chiclayo/in/10613>
- Fernández L. (2003). *El estrés laboral: un nuevo factor de riesgo. ¿Qué sabemos y qué podemos hacer?* Madrid: Asturias.
- Goleman, D.; Cherniss, C. (2005). *Inteligencia Emocional. Cómo seleccionar y mejorar la Inteligencia Emocional en individuos, grupos y organizaciones*. Barcelona: Editorial Kairos.
- O'brien, G. (1998). *El estrés laboral como factor determinante de la salud*. Madrid: Biblioteca nueva.
- Reza, J. (2008). *Nuevo Diagnóstico de Necesidades de Capacitación y Aprendizaje en las Organizaciones*. (2da. Ed.). México D.F: Panorama Editorial.
- Robbins, S. (1998). *Fundamentos de comportamiento organizacional* (5ta Ed.). México D.F: Prentice Hall Latinoamérica.
- Romero, F. y Urdaneta, E. (2009) *Desempeño laboral y calidad de servicio del personal administrativo en las universidades privadas*. Maracaibo Venezuela: Universidad de Rafael Bellosó Chacín
- Salovey, J y Mayer, D. (1990). *Inteligencia Emocional*. México: Editorial McGraw – Hill.
- Wayne, R. (2005). *Administración de Recursos Humanos*. (9na Ed.). México D.F: Pearson Education.

ANEXOS



**UNIVERSIDAD PARTICULAR
DE CHICLAYO**
ESCUELA DE POSGRADO "ALTAGORA"



Señor (a) (ita) MG. AYA MARITZA CALDERÓN MISKOLIC

Presente.-

Asunto: **Solicita Validación de instrumentos de investigación.**

De mi especial consideración:

Tengo el agrado de dirigirme a Ud. para saludarlo cordialmente y en atención al documento de la referencia hacer de su conocimiento que está estipulado en el Reglamento y Protocolo de Informe de Tesis de la universidad Particular de Chiclayo EPG – UDCH "ALTAGORA" la validación de los instrumentos de investigación por juicio de expertos como muestra de un efectivo y real trabajo de campo, por lo que conocedora de su amplia experiencia en el área de la formación de profesionales de los distintos campos del conocimiento, solicito su valioso apoyo profesional validando el siguiente instrumento de investigación: **ENCUESTA**.

Agradeceré mucho la evaluación respectiva, emitiendo los calificativos correspondientes conforme a las escalas adjuntas.

Correspondo a usted la atención y quisiera expresarle mi consideración más distinguida.

Chiclayo, 26 de Setiembre del 2018.

DNI N° 26674546



**UNIVERSIDAD PARTICULAR
DE CHICLAYO
ESCUELA DE POSGRADO "ALTAGORA"**



INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y Nombres del Experto Calderon Mishkin Ana Karitz
 1.2. Cargo Docente de Maestría
 1.3. Institución o Centro Laboral Universidad Cesar Vallejo Chimbote
 1.4. Nombre del Instrumento ENCUESTA.
 1.5. Título de la Investigación Inteligencia Emocional para disminuir el estrés en los trabajadores de la Universidad Particular de Chiclayo-2017
 1.6. Autor Luis Felipe Checa Arbulú.

II. ASPECTOS A VALIDAR

Indicadores	Criterios	DEFICIENTE 00-20%	REGULAR 21-40%	BUENO 41-60%	MUY BUENO 61-80%	EXCELENTE 81-100%
CLARIDAD	Esta expresado con un lenguaje apropiado					✓
OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables					✓
ACTUALIDAD	Adecuado con la innovación y la mejora continúa de los sistemas educativos.					✓
ORGANIZACIÓN	Se denota organización lógica.					✓
SUFICIENCIA	Comprende aspectos en calidad y cantidad					✓

INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar múltiples aspectos de la administración y educación.					✓
CONSISTENCIA	Sustentados en aspectos teórico – científicos					✓
COHERENCIA	Entre las variables, dimensiones e indicadores.					✓
METODOLOGÍA	Responde a los propósitos de la investigación					✓
PERTINENCIA	El instrumento es adecuado para el propósito de la investigación					✓
PROMEDIO						100%

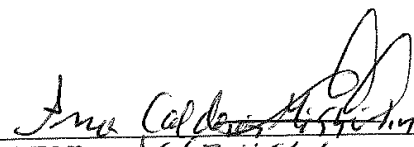
III. PROMEDIO DE VALORACIÓN

100 %

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

- () El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.
 () El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Chiclayo, 26 de Setiembre del 2018


 DNI N° 80674546
 Teléfono N° 979011601



UNIVERSIDAD PARTICULAR
DE CHICLAYO
ESCUELA DE POSGRADO "ALTAGORA"



Señor (a) (ita) Dr. Jaime Alejandro La Cruz Joleso

Presente.-

Asunto: **Solicita Validación de instrumentos de investigación.**

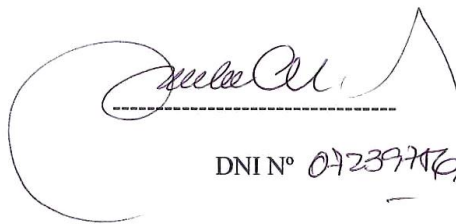
De mi especial consideración:

Tengo el agrado de dirigirme a Ud. para saludarlo cordialmente y en atención al documento de la referencia hacer de su conocimiento que está estipulado en el Reglamento y Protocolo de Informe de Tesis de la universidad Particular de Chiclayo EPG – UDCH "ALTAGORA" la validación de los instrumentos de investigación por juicio de expertos como muestra de un efectivo y real trabajo de campo, por lo que conocedora de su amplia experiencia en el área de la formación de profesionales de los distintos campos del conocimiento, solicito su valioso apoyo profesional validando el siguiente instrumento de investigación: **ENCUESTA.**

Agradeceré mucho la evaluación respectiva, emitiendo los calificativos correspondientes conforme a las escalas adjuntas.

Correspondiendo a usted la atención y quisiera expresarle mi consideración más distinguida.

Chiclayo, 26 de Setiembre del 2018.


DNI N° 07237746



**UNIVERSIDAD PARTICULAR
DE CHICLAYO
ESCUELA DE POSGRADO "ALTAGORA"**



INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y Nombres del Experto MACHUCA SOLORZANO, JAIME ALEJANDRO
 1.2. Cargo MEDICO ESCUELA
 1.3. Institución o Centro Laboral ESCALA "Altagora" "Altagora"
 1.4. Nombre del Instrumento ENCUESTA.
 1.5. Título de la Investigación Inteligencia Emocional para disminuir el estrés en los trabajadores de la Universidad Particular de Chiclayo-2017
 1.6. Autor Luis Felipe Checa Arbulú.

II. ASPECTOS A VALIDAR

Indicadores	Criterios	DEFICIENTE 00-20%	REGULAR 21-40%	BUENO 41-60%	MUY BUENO 61-80%	EXCELENTE 81-100%
CLARIDAD	Esta expresado con un lenguaje apropiado					✓
OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables					✓
ACTUALIDAD	Adecuado con la innovación y la mejora continúa de los sistemas educativos.					✓
ORGANIZACIÓN	Se denota organización lógica.					✓
SUFICIENCIA	Comprende aspectos en calidad y cantidad					✓

INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar múltiples aspectos de la administración y educación.					✓
CONSISTENCIA	Sustentados en aspectos teórico – científicos					✓
COHERENCIA	Entre las variables, dimensiones e indicadores.					✓
METODOLOGÍA	Responde a los propósitos de la investigación					✓
PERTINENCIA	El instrumento es adecuado para el propósito de la investigación					✓
PROMEDIO						100%

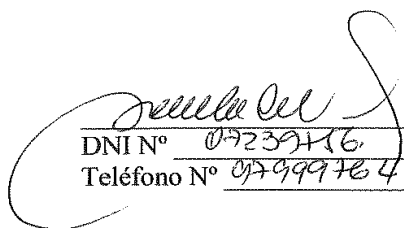
III. PROMEDIO DE VALORACIÓN

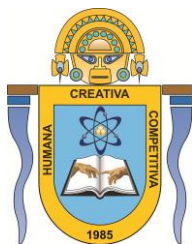
100%

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

- () El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.
 () El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Chiclayo, 26 de Setiembre del 2018


 DNI N° 07239416
 Teléfono N° 079997644



UNIVERSIDAD PARTICULAR DE CHICLAYO
ESCUELA DE POSGRADO "ALTAGORA"



ENCUESTA

OBJETIVO: Determinar si la inteligencia emocional disminuye el estrés laboral en los trabajadores de la Universidad de Chiclayo

INSTRUCCIONES: Cada pregunta tiene 3 alternativas. Léelas con atención y marque con una X la respuesta que se aproxime más a su realidad.

Edad: **Sexo:** Masculino () Femenino ()

Grado de instrucción:

Pregunta de introducción: ¿Cuál es su profesión u ocupación?

Escala de respuestas:

1. Si 2. A veces 3. No

Nº	ITEMS	1	2	3
V.I. INTELIGENCIA EMOCIONAL				
1	Esta orgulloso del trabajo que hace?			
2	Le gusta ser programado para trabajos complejos?			
3	Siempre intenta mejorar su desempeño laboral?			
4	Si delante de usted se comete un abuso, se siente enojado?.			
5	Comprende a otras personas y las ayuda?			
6	Le resulta fácil relacionarse con los demás?			
7	Intenta llegar a una solución justa ante la queja justificada de alguien?			
8	Controla su carácter de modo que no se le escapan las cosas de las manos?			
9	Ayuda a quien lo necesita?			
10	Cuando esta de mal humor puede revertirlo pensando en positivo?			
11	Cree que es importante elogiar el éxito de los demás?			
12	Si algo le molesta lo dice claramente?			
13	Tiene mucha fuerza de voluntad?			
14	Le cuesta decidirse sobre las cosas?			
15	Se pone objetivos y controla su progreso?			

V.D. ESTRÉS LABORAL				
16	Pasa demasiado tiempo en tareas triviales que le alejan de su trabajo?.			
17	Carece de oportunidades adecuadas para progresar en esta organización?.			
18	Se le hace responsable del desarrollo de otros empleados?.			
19	Si desea mejorar tiene que buscar un trabajo en otra organización?.			
20	Simplemente tiene más trabajo del que puede hacerse en un día de trabajo?.			
21	Es responsable de dar consejos a sus subordinados y ayudarlos a resolver sus problemas?.			
22	Siente que no tiene tiempo de tomar un descanso ocasional?.			
23	Trata habitualmente con estudiantes, padres de familia o usuarios enojados?.			
24	Esta satisfecho con las variaciones de horario que le impone la organización?.			
25	La oficina donde trabaja tiene las condiciones e implementos adecuados?.			
26	Puede decidir el mes para salir de vacaciones dentro de su organización?.			
27	Sufre habitualmente de ansiedad, depresión o problemas gastrointestinales?.			
28	Esta satisfecho con el salario que recibe por sus servicios efectuados?.			
29	La cadena formal de mando es acatada?.			
30	Tiene suficiente entrenamiento para desempeñar su nuevo puesto de trabajo?.			