

FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de ADMINISTRACIÓN

**“INTELIGENCIA EMOCIONAL Y ESTRÉS LABORAL
EN LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA DE
TELECOMUNICACIONES “CLARO” DE LA CIUDAD DE
CAJAMARCA, 2021”**

Tesis para optar al título profesional de:

Licenciado en Administración

Autor:

Oscar Antonio Miranda Salazar

Asesor:

Mg. Cristhian Paúl Céspedes Ortiz

<https://orcid.org/0000-0002-0422-6037>

Cajamarca - Perú

2023

JURADO EVALUADOR

Jurado 1 Presidente(a)	María del Pilar Miranda Guerra	42695300
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 2	Alex Miguel Hernandez Torres	26797122
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 3	Luis Enrique Cespedes Ortiz	26685956
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

INFORME DE SIMILITUD

Verificación de tesis

INFORME DE ORIGINALIDAD

19%	19%	5%	11%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	hdl.handle.net Fuente de Internet	7%
2	Submitted to Universidad Continental Trabajo del estudiante	1%
3	repositorio.unajma.edu.pe Fuente de Internet	1%
4	Submitted to Universidad Católica de Santa María Trabajo del estudiante	1%
5	repositorio.une.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	Submitted to Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga Trabajo del estudiante	1%
7	issuu.com Fuente de Internet	1%
8	Submitted to Texas A&M University, College Station Trabajo del estudiante	<1%

DEDICATORIA

A Dios, por brindarme fuerzas para seguir adelante cuando pase por momentos difíciles, por ello que le dedico con humildad y de lo más profundo de mi amor a la más grande eminencia espiritual.

A mi madre, quien me ha formado con buenos valores y sentimientos genuinos, que me han permitido salir adelante con su ejemplo perseverante de superación en circunstancias difíciles.

A mi hermana, quien ha permanecido a mi lado apoyándome y aconsejándome como rol de una madre.

Al hombre que me dio la vida y prematuramente fallecido para darme su cuidado desde lo más alto como una estrella, guiándome desde el cielo.

A mi sobrina para que siempre persiga sus sueños y pueda alcanzarlos con la bendición de Dios y el apoyo de nosotros su familia.

A mi familia en general, por su gran apoyo de forma incondicional en todo este trayecto .

AGRADECIMIENTO

Mi agradecimiento sincero a cada uno de los catedráticos que me orientaron en la formación profesional, y quienes fueron fuente de inspiración profesional..

A mis compañeros, por sus grandes muestras de afecto y apoyos incondicionales en la realización del proyecto por las recomendaciones con el propósito de mejorar mi investigación.

Finalmente, quisiera dejar manifiesto mi agradecimiento Dios, por su apoyo incondicional en mi trabajo, ya que siempre me brinda la claridad que necesito para poder centrar mis ideas y pensamientos para plasmar en esta revisión sistemática, ya sea en la construcción y en la revisión del mismo.

A cada uno, mis mayores reconocimientos y gratitudes.

TABLA DE CONTENIDOS

JURADO EVALUADOR.....	2
INFORME DE SIMILITUD	3
DEDICATORIA	4
AGRADECIMIENTO	5
ÍNDICE DE TABLAS.....	8
RESUMEN	9
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN.....	10
1.1. Realidad problemática.....	10
1.2. Formulación del problema	18
1.2.1 Problema General.....	18
1.2.2. Problemas Específicos	19
1.3. Objetivos	19
1.3.1. Objetivo general.....	19
1.3.2. Objetivos específicos.....	19
1.4. Hipótesis	20
1.4.1. Hipótesis General	20
1.4.2. Hipótesis Específicas.....	20
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA.....	22
2.1. Tipo de investigación	22
2.2. Población y muestra (materiales, instrumentos y métodos)	23

2.3. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos	23
2.4. Procedimiento	26
CAPÍTULO III. RESULTADOS	27
CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	38
4.1. Discusión	38
4.2. Conclusiones	46
REFERENCIAS	48

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Técnicas e Instrumentos de Recolección y Análisis de Datos	24
Tabla 2. Correlaciones entre la Inteligencia Emocional y el Estrés Laboral	27
Tabla 3. Correlaciones de los Componentes de Inteligencia Emocional y Estrés Laboral	28
Tabla 4. Niveles de la Inteligencia Emocional.....	30
Tabla 5. Frecuencia de los Niveles de Inteligencia Emocional.....	31
Tabla 6. Contingencia para los Niveles de Inteligencia Emocional.....	32
Tabla 7. Niveles de Estrés Laboral.....	32
Tabla 8. Frecuencia de los Niveles de Estrés Laboral.....	33
Tabla 9. Contingencia para los Niveles de Estrés Laboral.....	33
Tabla 10. Prueba de normalidad.....	33
Tabla 11. Prueba de Hipótesis General.....	33
Tabla 12. Prueba de Hipótesis Específicas.....	33

RESUMEN

La presente tesis tiene como objetivo general encontrar la relación que existe entre las variables inteligencia emocional y el estrés laboral en los colaboradores de la empresa de telecomunicaciones Claro de la ciudad de Cajamarca. El trabajo se evidenció, de acuerdo a su finalidad cognitiva, el estudio es de enfoque cuantitativo, con modelo no experimental de corte transversal. La población y muestra se conformó por 22 colaboradores de la empresa de telecomunicaciones Claro de la ciudad de Cajamarca – tienda Quinde Shopping Plaza. Se ha empleado la técnica de cuestionario BarOn Ice-NA para el recojo de información, con la intención de calcular las inteligencias emocionales correspondiente a la Escala de respuestas al estrés MNC, de Burga, para calcular el estrés laboral en los trabajadores. Por último, los resultados que se llegaron es que se evidencia la relación entre la inteligencia emocional y el estrés laboral de los colaboradores de la empresa claro. También, se demostró que todos los factores de la inteligencia emocional se relacionan con la variable estrés laboral en los colaboradores de la empresa de telecomunicaciones Claro de la ciudad de Cajamarca.

Palabras clave: inteligencia emocional y estrés laboral.

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

A nivel mundial, las empresas han pasado por diversas transformaciones drásticas en sus estructuras como en sus organizaciones. Debido a que estas variaciones provienen de los múltiples contextos de las sociedades, en sus formas políticas, sociales, científicas y culturales. Tales procesos responden a las globalizaciones económicas que se viene desarrollando en el universo. Es por ello que el estado peruano no es ajeno a tal cambio, porque participan en situaciones que se relacionan con el proceso obligatorio e impulsado por las grandes potencias.

El sector de telecomunicaciones es uno sector en el cual se generan variaciones drásticas, por la competencia que existe y reformas estructurales, con el propósito de convivir en sociedades más democráticas justas de libre comercio. Se tiene a compañías privadas que adecuan su proceso al nuevo cambio comercial, no obstante no se arriesgan debido a que aún este tipo de sector son delicados y sus demandas requieren de grandes inversiones en los capitales humanos, en el tema de capacitaciones y adaptación a nuevos procesos o tecnologías. De otra manera, se encuentran la institución gubernamental que no se entrometen en el proceso vanguardista, prefiriendo estar en aquello que se conoce y no tomar riesgos para no producir problemáticas sociales, porque estas son completamente herméticas a los sucesos nuevos. Es así que las sociedades requieren de otros ciudadanos como (Morín, 2000) al referir que Las reformas de los pensamientos son necesidades democráticas claves que forman colaboradores con capacidad de enfrentarse a las problemáticas del tiempo.

En la misma dirección, la modalidad de asesores comerciales virtuales, permanecen en silencios totales y estancamientos en su innovación porque no existen dedicaciones y preocupaciones especiales para dichas propuestas, de parte del agente involucrado. Dichas modalidades cuenta con empresas terciarizadas que faciliten los servicios a poblaciones particulares, denominadas call center, independiente y con representantes legales como los gerentes de cada organización. Así lo manifiesta el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, a través del Reglamento de empresas que brindan atención y servicios en Telecomunicaciones, en su art. 53, al sostener que los Centros de Atención al cliente y promoción en Telecomunicaciones tienen autonomía comercial. La gestión es liberal y tiene como primera autoridad a cada representante legal respectivamente.

Las tendencias influyen para el estrés laboral de los trabajadores de las empresas, ya sean privadas o estatales. Es por ello que, muchos direccionan sus miradas a la reglamentación de las habilidad blanda en sus colaboradores con el objetivo de incrementar la productividad en un ambiente laboral más satisfactorio. Goleman (1999) menciona que las organizaciones alientan estos tipos de habilidad son componentes vitales para sus filosofías gerenciales, en la actualidad no solo compiten con sus artículos si no con las eficientes administraciones de capitales humanos.

Entonces, controlar la emoción en los individuos se visualizan como formas necesarias en el manejo del estrés, por ello, tener un elevado rango de inteligencias emocionales tienen influencia en el control del estrés del colaborador, en el grupo que lo rodea y en los resultados. Por eso, ahora se nombra que los integrantes de las instituciones deben tener la capacidad de

laborar con otros sujetos, que logren influencias en ellos de formas positivas y eficientes en el proceso del cual está integrando (Goleman y Cherniss, 2005). (Goleman & Cherniss, 2005)

Por ello, resulta de gran conveniencia que las empresas que tengan personas con altos dominios de su emoción, comparadas con otros sujetos con altos niveles de coeficientes intelectuales. Siendo oportuno plantear la formulación siguiente: ¿Cuál es la relación existente entre la inteligencia emocional y el estrés laboral de los trabajadores de la empresa de telecomunicaciones Claro de la ciudad de Cajamarca?

En el caso específico de los trabajadores de la compañía telecomunicativa “CLARO”, en Cajamarca, se evidencia las preocupaciones por el desarrollo de aspecto cognoscitivo del trabajador, vale decir la preocupación por el desarrollo de charlas en contenido y conocimiento. Pero no se considera los desarrollos integrales de los sujetos como los dominios de la emoción, los desarrollos de talleres de inteligencia emocional o fomentar la habilidad en determinada situación. Cuando se desarrolla estas habilidades adquiridas por talleres se asegura el cambio a favor de las efectividades institucionales, las cuales producen beneficios en todo agente de las instituciones en las mismas líneas.

Es por ello que en el presente estudio se trata de establecer por medio de las investigaciones teóricas, las relaciones existentes entre las variables de estudio implicadas en los colaboradores de la empresa de Telecomunicaciones Claro de la ciudad de Cajamarca.

Por un lado, en investigaciones internacionales como la de investigación de Noriega (2017) en su trabajo titulado “*Relación entre las inteligencias emocionales y estrés laboral en trabajadores del área de reclamo: Contac center, auto, vida y gasto medico de empresas*”

dedicadas a las ventas de seguro de Guatemala, teniendo como objetivo encontrar la relación que existe entre la variable de investigación inteligencias emocionales y estrés laboral de dicha empresa. El estudio fue cuantitativo correlacional debido a que se evaluó la variable de investigación. Los resultados indican una media de 50.94 en estrés laboral con medias de 33.12. Después de estos comparando los resultados por áreas, se evidencia que la variable inteligencias emocionales están más desarrolladas por las áreas de automóviles. En relación a la variable del estrés laboral se evidencia que los departamentos de Contact Center. . Es decir, ambas variables tienen una correlación alta entre ellas.

Mesa (2017) en su tesis denominada *Influencias de las inteligencias emocionales percibida en la ansiedad y estrés laboral de los profesionales de enfermería*, tuvo como objetivo establecer las relaciones entre el estrés laboral percibido y ansiedad estados rasgos, como las asociaciones entre dichas variables de estudio en sus dimensiones atenciones, claridades y reparaciones en muestras de profesionales de enfermería asistencial del Hospital Universitario de Canarias. Tipo de estudios descriptivos de correlación en la que participó 258 individuos. El instrumento de evaluaciones de los Cuestionarios State Trait Anxiety Inventorys para la valoración de los niveles de ansiedad, cuestionario de Nursing Stress Scale para valorar los niveles de estrés. Los resultados indican relación directa y de significancia entre la ansiedad y el estrés laboral, las atenciones emocionales se muestran como factores predictores positivos.

Nespereira y Vásquez (2017), en su investigación titulada *inteligencias emocionales y manejos del estrés en enfermería de los servicios de urgencia hospitalaria*, tuvo como objetivos establecer el nivel de estrés y determinar la relación existente entre las variables de estudio. El tipo de estudio fue descriptivo transversal cuantitativo. La muestra se conformó por 60 sujetos a

quienes se aplicó un cuestionario de Trait Meta Mood Scale y de Bornout. El resultado evidencia deficiencias en los territorios de atenciones emocionales con puntuaciones de 22.88 determinándose claridad en sus emociones. Sobre las inteligencias emocionales se relacionan con el estrés laboral y con las percepciones del estado emocional que contribuyen en las realizaciones personales.

.Por otro lado, en investigaciones nacionales como la de investigación de López (2019), titulada “*Correlación entre estrés laboral e inteligencias emocionales en millennial de compañas privadas de la ciudad de Lima*”, tuvo como objetivo establecer las relaciones entre el estrés laboral y las inteligencias emocionales en millennial de compañías privadas. Se aplicó el Cuestionarios de Estrés laboral y los inventarios de inteligencias emocionales de BarOn en muestras de 50 colaboradores millennials de compañías privadas, El resultado evidencia las existencias de correlaciones negativas moderada entre las variables de estudio. Por otro lado se haló correlaciones negativas entre estrés laboral y los componentes intrapersonales de las inteligencias emocionales y diferencias significativas de acuerdo al sexo en estrés laboral.

Jáuregui (2019), en su investigación *Inteligencias emocionales y estrés laboral en trabajadores de áreas de comisiones de protección al consumidor* tuvo como objetivo establecer la relación de las inteligencias emocionales y estrés laboral en trabajadores de áreas de comisiones de protecciones a los consumidores. Tipo de estudio descriptivo con diseño experimental correlacional. La población se conformó por 50 trabajadores. Los resultados

obtenidos fue las correlaciones de Spearman de .0745 y significancias bilaterales de 0.00, llegando a concluir que existe relaciones negativas entre las variables de investigación .

Idrogo (2018), en su trabajo denominado *Correlación de las inteligencias emocionales y estrés laboral en colaboradores de la I.E.P Peruano Canadiense*. Tuvo los intereses de establecer la correlación entre las inteligencias emocionales y estrés laboral en colaboradores de la institución educativa peruano canadiense. Tipo de estudio descriptivo correlacional. La muestra se conformó por 63 colaboradores a quienes se aplicó la encuesta. Los resultados evidencian la relación existente de significancia inversa entre la dimensión de inteligencias emocionales con la de estrés laboral, obteniéndose significancias bilaterales de 0.05 concluyendo que existe relaciones de significancia inversas con el estrés laboral.

Finalmente, en investigaciones locales como la de investigación de Gonzáles y Sánchez (2020), su trabajo titulado *Inteligencias emocionales y estrés laboral en trabajadores de un Puesto de Salud de Cajamarca*. tuvo como objetivo establecer la correlación entre las inteligencias emocionales y estrés laboral. Tipo de estudio descriptivo correlacional. La muestra estuvo conformada por 100 trabajadores del Puesto de Salud. Se halló correlación de no significancia bajas e inversas $\rho = 0.125$ entre las variables de estudio. Demostrándose que las mujeres desarrollan mayores niveles de estrés en el contexto profesional comparado con los hombres.

En relación a las bases teóricas de la variable inteligencias emocionales, Thorndike empleaba la conceptualización de inteligencias sociales para referirse a lo que llamamos

actualmente inteligencias emocionales. Definida como las habilidades para la comprensión y dirección del hombre, niño actuando con sabiduría en la relación humana " (Thorndike, 1920).

Luego, la terminología se define como gran parte de las inteligencias sociocultural que involucra a las habilidades de entender nuestros sentimientos, conocimiento de lo ajeno para guía del pensamiento autónomo y de nuestras acciones (Mayer y Salovey, 1994).

Actualmente las inteligencias emocionales se estudian desde diversas concepciones, la más empleada es la de Goleman (2000), el cual enfoca como las habilidades de motivación a uno mismo, la de perseverancia en los empeños a pesar de la frustración del manejo del impulso, del control del ánimo, de las capacidades de evidenciar empatía y confianza en las demás personas.

En cuanto a las bases teóricas de la segunda variable, el estrés laboral esta deriva de forma originarias del termino Distress que tiene por significado aflicciones o penas.

Comúnmente para muchos son sinónimos de fatigas malestares decaimientos, tensiones nerviosas. Dichos términos se evocan a diferentes contextos como los sociales, ocupacionales, domésticos y cotidianos. La palabra estrés son asociadas a la condición especial de estímulo respuestas, generando reacciones de contenidos neuropsicos fisiológicos, como defensas y resistencias. Incluso se define como las respuestas psicológicas y fisiológicas al estímulo biológico, físico, endógeno psicosocial o exógeno (Cardoso, 2016).

Organización Mundial del Trabajo (2016) conceptualiza al estrés laboral como las respuestas emocionales y físicas a los daños causados por desequilibrar de ciertas pautas,

recurso y habilidad percibida que personas pueden llegar a ejecutar frente a cierta exigencia. Asimismo, el estrés laboral relacionado a los trabajos se encuentra estipulado por la Organización del trabajo, su relación laboral, diseños de los trabajos teniendo lugar cuando las exigencias de los trabajos no pertenezcan o excedan de la capacidad del recursos o exigencia del colaborador o cuando las comprensiones y capacidad de los colaborador no coincide con la expectativa de las culturas organizacionales de determinadas empresas.

Para Trucco (2002) sostiene que el estrés son los conjuntos de ciertos procesos y respuesta neuroendocrina, inmunológica, emocionales y conductual ante contextos que requieren demandas de adaptaciones mayores a las habituales para el cuerpo y se perciben como amenazas o peligros tanto para las integridades biológicas o psicológicas. En tal sentido dichas amenazas son objetivas o subjetivas como agudas u crónicas.

En relación al principal estresor laboral, los investigadores refieren que el factor individual, grupal, organizacional y extraorganizacional. Entre el factor individual refieren que el sentimiento experimentando en cuanto a las competencias personales, autonomías, identidades profesionales y expectativas.(Guillén & Guil, 2000), y la diferencia personal en relación al rasgo de personalidades (Chiavenato, 2009). Referente al factor grupal. Resalta la mala relación con el jefe y compañero (Guillen & Guil, 2000) y las faltas de cohesiones y apoyos sociales, que impiden que se compartan la emoción y reciban apoyos de los demás. El factor organizacional es la política y estrategia de las empresas como es la presión competitiva, recorte de personales, remuneraciones variables, los diseños y estructuras de las organizaciones (conflicto, ambigüedades de función entre otras) y la condición de trabajos (ambientes

desagradables. Iluminaciones precarias, etc) Y con relación al factor extra organizacional, resaltan el cambio en el estilo de vida y los trabajos las familias, el medio de comunicaciones y la variable sociológica.

Con respecto a la definición del estrés laboral, a veces se confunde con terminologías como burnout y mobbing, El mobbing se considera acosos en los contextos laborales donde los individuos de sus entornos compañeros o jefes mortifican a los sujetos con la finalidad de que dejen sus puestos libres. El estrés laboral se refiere a las situaciones coyunturales que son productos de altos niveles de presiones laborales que son reforzados con la exigencia de la familia y de profesionales. Y el síndrome de Burnout son los estados en que los profesionales ponen sus atenciones empeños en algo y terminan desilusionados o desencantado. (Mestre & Guil, 2013).

Otra de las razones del estudio es en la parte metodológica, que brindan instrumentos claros de gran confiabilidad en la que puedan intervenir para ayudas a futuro en los contextos tele comunicativos, con la finalidad de valorar las gestiones de la emoción en trabajadores. Incluso se puede emplear para la determinación del estrés laboral en trabajadores de la empresa de telecomunicaciones “CLARO” de la ciudad de Cajamarca.

1.2. Formulación del problema

1.2.1 Problema General

¿Qué relación existe entre las inteligencias emocionales y el estrés laboral de los colaboradores de la empresa de telecomunicaciones Claro de la ciudad de Cajamarca, 2021?

1.2.2. Problemas Específicos

¿Qué relación existe entre el componente intrapersonal y el estrés laboral de los colaboradores de la empresa de telecomunicaciones Claro de la ciudad de Cajamarca, 2021?

¿Qué relación existe entre el componente interpersonal y el estrés laboral de los colaboradores de la empresa de telecomunicaciones Claro de la ciudad de Cajamarca, 2021?

¿Qué relación existe entre el componente de adaptabilidad y el estrés laboral de los colaboradores de la empresa de telecomunicaciones Claro de la ciudad de Cajamarca, 2021?

¿Qué relación existe entre el componente del manejo del estrés y el estrés laboral de los colaboradores de la empresa de telecomunicaciones Claro de la ciudad de Cajamarca, 2021?

¿Cuál es la relación Qué relación existe entre el componente del estado de ánimo en general y el estrés laboral de los colaboradores de la empresa de telecomunicaciones Claro de la ciudad de Cajamarca, 2021?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

Determinar la relación que existe entre la inteligencia emocional y el estrés laboral de los colaboradores de la empresa de telecomunicaciones Claro de la ciudad de Cajamarca, 2021.

1.3.2. Objetivos específicos

Identificar la relación que existe entre el componente intrapersonal y el estrés laboral de los colaboradores de la empresa de telecomunicaciones Claro de la ciudad de Cajamarca, 2021.

Identificar la relación que existe entre el componente interpersonal y el estrés laboral de los colaboradores de la empresa de telecomunicaciones Claro de la ciudad de Cajamarca, 2021.

Identificar la relación entre el componente de adaptabilidad y el estrés laboral de los colaboradores de la empresa de telecomunicaciones Claro de la ciudad de Cajamarca, 2021.

Identificar la relación que existe entre el componente del manejo del estrés y el estrés laboral de los colaboradores de la empresa de telecomunicaciones Claro de la ciudad de Cajamarca, 2021.

Identificar la relación que existe entre el componente del estado de ánimo en general y el estrés laboral de los colaboradores de la empresa de telecomunicaciones Claro de la ciudad de Cajamarca, 2021.

1.4. Hipótesis

1.4.1. Hipótesis General

H1: Existe una relación significativa entre la inteligencia emocional y el estrés laboral de los trabajadores de la empresa de telecomunicaciones Claro de la ciudad de Cajamarca, 2021.

H0: No existe una relación significativa entre la inteligencia emocional y el estrés laboral de los colaboradores de la empresa de telecomunicaciones Claro de la ciudad de Cajamarca, 2021.

1.4.2. Hipótesis Específicas

Tiene relación significativa entre el componente intrapersonal y el estrés laboral de los colaboradores de la empresa de telecomunicaciones Claro de la ciudad de Cajamarca, 2021.

Tiene relación significativa entre el componente interpersonal y el estrés laboral de los colaboradores de la empresa de telecomunicaciones Claro de la ciudad de Cajamarca, 2021.

Tiene relación significativa entre el componente de adaptabilidad y el estrés laboral de los colaboradores de la empresa de telecomunicaciones Claro de la ciudad de Cajamarca, 2021.

Tiene relación significativa entre el componente del manejo del estrés y el estrés laboral de los colaboradores de la empresa de telecomunicaciones Claro de la ciudad de Cajamarca, 2021.

Tiene relación significativa entre el componente del estado de ánimo y el estrés laboral de los colaboradores de la empresa de telecomunicaciones Claro de la ciudad de Cajamarca, 2021.

CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

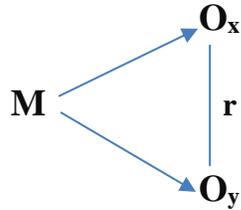
2.1. Tipo de investigación

La presente investigación explica el tipo de estudio básica o teórica, el cual está orientado a la descripción, explicación de los sucesos de determinadas realidades. De tal forma que Sánchez et al. (2018) comenta que este estudio se orienta a buscar conocimientos nuevos sin propósitos de prácticas específicas e inmediatas, indaga en el principio y ley científica organizándose en teorías científicas, llamadas estudios básicos, consecuentemente son aplicados el conocimiento teórico de las inteligencias emocionales y estrés laboral en una determinada realidad para establecer la correlación de variables.

También se afirma que el estudio tiene enfoques cualitativos. Hernández et al. (2010) sostiene que dicho enfoque “emplea el recojo de información sin medición numérica para el descubrimiento o afinando formulaciones de investigación en los procesos interpretativos”

Por último, el modelo del estudio utilizado es no experimental debido a que este tipo de diseño son realizados sin que se manipule la variable y solo son observados el fenómeno en sus contextos naturales para luego ser analizado (Hernández, et al., 2010, p. 149). De igual manera, el diseño de estudio se caracteriza por recaudar informaciones en un solo tiempo, con la finalidad de lograr la descripción de la variable” (Hernández, et al., 2010, p. 151).

Consecuentemente, el esquema del trabajo es el siguiente:



Donde:

r: relación

Oy: Estrés laboral

O x: Inteligencias emocionales

M: Muestra

2.2. Población y muestra (materiales, instrumentos y métodos)

El presente trabajo tiene como población al todo el personal de la compañía de telecomunicaciones Claro de la ciudad de Cajamarca (Tienda: Quinde Shopping Plaza); conformada por 22 trabajadores que se encuentran en la nómina de trabajo.

En relación a la muestra, se considera la misma que para la población, debido a que se tiene un tipo de poblaciones muestrales, conformada por muestreos no probabilísticos en este estudio se eligió la muestra porque existen cantidades limitadas de personas a participar por ello se trabaja con la totalidad de trabajadores.

2.3. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos

A continuación se evidencia las técnicas empleadas:

Tabla 1

Técnicas e Instrumentos de Recolección y Análisis de Datos.

TÉCNICA	INSTRUMENTO	RECOLECCIÓN DE DATOS	ANÁLISIS DE DATOS
Encuesta. Conjunto de preguntas realizadas a diversos sujetos para juntar información o detectar opiniones públicas acerca de las variables de estudio..	Cuestionario de encuesta. Los cuestionarios son documentos formados por un grupo de formulaciones que se redactan con coherencia y organización en secuencias conforme al temas que se tratarán, y así llegar a los objetivos trazados.	Se empleó el Censo y su herramientas de recolecciones de informaciones es el cuestionario, para ello se empleó la técnica de recolección de datos: el barrido.	Se usó su herramienta de estadística inferencial, para analizar los datos, debido a que usará la prueba de hipótesis.

2.3.1. Interpretación de los componentes de la inteligencia emocional

Para la evaluación de las inteligencias emocionales se empleó los inventarios de BarOn que fue adaptado por Ugarriza en año 2005 quien ejecutó la labor de traducirlo y adaptar aspecto principal de los manuales técnicos de los inventarios adaptándose para ser usado experimentalmente en Perú-

2.3.2. Interpretación de los componentes del estrés laboral

Para esta variable fue aplicado los cuestionarios diseñados por Burga (2001). Las escalas de respuestas al estrés MNC son instrumentos diseñados para un estudio que se realizó en Lima, Tuvo como objetivo valorar las

respuestas al estrés las cuales se manifiestan en tres fases como plantean los modelos teóricos comentados por Huber (1980).

En la primera fase son los motores las cuales implican las musculaturas estriadas del organismo. La segunda fase son denominados neurovegetativos e incluyen variaciones que se relacionan con los sistemas nerviosos autónomos. Por último el tercer nivel cognitivo implican las consecuencias del estrés acerca del sentimiento y la función cognitiva (Burga, 2001).

Tal cuestionario valora las respuestas al estrés por medio de 65 ítems, distribuidos en tres fases subdivididos en subniveles como motores, neurovegetativos, y cognitivos. Los cuestionarios tienen puntajes y respuesta de escalas de Likert del 1 a 5, donde los ítems responde a escalas de 5 puntuaciones (5 es siempre, 4 casi siempre, 3 a veces, 2 es casi nunca, y 1 nunca). Para sus correcciones se llegan a contabilizar todos los puntajes obtenidos, que oscilan desde 65 a 325 puntuaciones.

Las calificaciones de las pruebas es por fases. En los casos de niveles totales de reactividades son obtenidas al sumar la totalidad de puntuaciones por cada nivel consiguiendo las magnitudes de reactividades totales de las tres fases.

En el estudio de origen fue aplicado a 480 estudiantes de niveles superiores que pertenecen a una institución privada de Lima. La muestra se calculó en 99.5% de confianza y proporciones de hombres y mujeres en proporciones de 1:1. El resultado de confiabilidades de las escalas de respuestas

al estrés son a) niveles motores α : 0.91 b) niveles neurovegetativos α : 0.85
y c) niveles cognitivos α : 0.91.

2.4. Procedimiento

En tanto se encuentra respecto al procedimiento de la investigación, las herramientas de búsqueda que se emplearon primero se realizaron la prueba piloto de forma virtual por medio de google forma. Para después identificar el alfa de Crombach hallándose para las inteligencias emocionales .812 y estrés laboral .887, estableciéndose que son de altas confiabilidades.

Para ello, el cuestionario fue enviado con autorizaciones del jefe de tienda al correo electrónico personal e de los colaboradores. Se tomó la respuesta del instrumento y se efectuó los vaciados de informaciones al software del Statistical Package for social Sciences con el propósito de reflejar los resultados en base al objetivo planteado.

En relación a los procesamientos y análisis de la información se ejecutó a través del estadístico SPSS, después de aplicó en análisis descriptivo comparativo de la variable, medida de tendencias centrales, varianzas, medida de coherencias o consistencias internas con la finalidad de realizar la contrastación de hipótesis y obtener resultados para concluir se es aceptada o no . Para las interpretaciones del valor de los coeficientes de correlaciones de rangos de Spearman se optó por las clasificaciones de Hernández y Fernández (1998).

CAPÍTULO III. RESULTADOS

En este capítulo se proyectan los resultados obtenidos de los cuestionarios para cada variable. Dichas herramientas fueron resueltas por los trabajadores de la empresa de telecomunicaciones Claro de la ciudad de Cajamarca, remotamente, a través de cuestionarios facilitados por google “Google Forms”.

Primeramente, para establecer las relaciones entre estrés laboral de los trabajadores de la compañía de telecomunicativa Claro de Cajamarca, con el propósito de conseguir tal fin. Los resultados evidencian la correlación entre las variables inteligencias emocionales y estrés laboral en la que se obtuvo con el coeficiente de Rho de Spearman 1000 y conforme a los baremos de estimaciones de las correlaciones existen correlaciones positivas medias o moderadas. No obstante los niveles de significancias son de 0.236 mayores a 0.05 estableciéndose la existencia de correlación de variables y se acepta la hipótesis, como se evidencia en la Tabla 2.

Tabla 2

Correlaciones entre la Inteligencia Emocional y el Estrés Laboral.

			Estrés Laboral	Inteligencia Emocional
Rho de Spearman	Estrés Laboral	Coeficiente de correlación	,171	1,000
		Sig. (bilateral)	,236	
		N	20	20
Rho de Spearman	Inteligencia Emocional	Coeficientes de correlación	1,000	,171
		Sig. (bilateral)		,236
		N	20	20

Nota. Resultado obtenido del proceso de información SPSS.

En segundo lugar, se procedió a la identificación del objetivo específico, en la que se calculó la correlación de los cinco elementos de inteligencias emociones de las inteligencias emocionales entre las variables estrés laboral como se muestra en la tabla 3. Los resultados indican que el coeficiente tienen correlaciones directas, se determina que las inteligencias emocionales ayudan a la superación de actitudes, creencia y costumbres negativas que condiciona y limita a los colaboradores impidiendo sacar todo su potencial, ejemplo evidenciado en el área comercial al momento de la comunicación con el cliente para concretar una venta de productos que influyen niveles interpersonales e intrapersonales, ya que cada atención a clientes es distinta generando diferentes expectativas en cada contacto, causando emociones distintas llegando al estrés laboral, esto determinado con mayor fuerza en el coeficiente de correlación de los componentes intrapersonales y los componentes de adaptabilidad es de las inteligencias emocionales. La primera con correlaciones de 0.38, son positivas medias, segundo con correlaciones de 0.314 positivas medias, evidenciando la relación entre los cinco componentes de las inteligencias emocionales con estrés laboral

Tabla 3

Correlación de los elementos de Inteligencias Emocionales y Estrés Laboral.

			Estrés Laboral	Inteligencia Emocional	Intra-personal	Inter-personal	Adaptabilidad	Manejo del Estrés	Estado Ánimo en General
	Estrés Laboral	ρ	1						
Rho de	Inteligencia Emocional	ρ	0,263	1					
Spearman	- Intrapersonal	ρ	0,378	,807**	1				
	- Interpersonal	ρ	0,023	,821**	,741**	1			
	- Adaptabilidad	ρ	0,314	,902**	,742**	,668**	1		
	- Manejo del Estrés	ρ	0,091	0,377	0,301	0,12	0,424	1	
	- Estado de Ánimo en General	ρ	-0,066	,501*	0,252	,547*	0,395	-0,13	1
		N	20	20	20	20	20	20	20

Nota. Cuestionario de Inteligencias Emocionales y Estrés Laboral.

En cuanto al primer objetivo específico, identificar la relación entre los componentes intrapersonales y estrés laboral en los colaboradores de la empresa de telecomunicaciones Claro de Cajamarca, se estableció que los coeficientes de correlaciones son de 0.387 categorizados como grados de relaciones positivas. Lo que significa que los colaboradores tengan determinados niveles de inteligencias intrapersonales, en consecuencia tienen los mismo niveles de estrés (Tabla3)

En tanto al segundo objetivo específico, hallar la relación entre los componentes interpersonales y estrés laboral en los trabajadores de la empresa de telecomunicaciones Claro de Cajamarca, se estableció que los coeficientes de correlaciones son de 0.023 categorizados como grados de relaciones positivas débil. Lo que significa que los colaboradores que posean determinados niveles de inteligencias intrapersonales, en consecuencia tienen los mismo niveles de estrés (Tabla3)

En cuanto al tercer objetivo específico, hallar la relación entre los componentes de adaptabilidades y el estrés laboral en los trabajadores de la compañía de telecomunicaciones Claro de la ciudad Cajamarca, se obtuvo que los coeficientes de correlaciones es de 0,314, categorizados como grados de relaciones positivas medias. Lo que significa que los colaboradores que posean determinados niveles de adaptabilidades, en consecuencia tienen los mismo niveles de estrés (Tabla3)

En tanto al cuarto objetivo específico, hallar la relación entre los componentes del manejo del estrés y el estrés laboral en los trabajadores de la compañía de telecomunicaciones Claro de la ciudad de Cajamarca, se determinó que el coeficiente de correlación es de 0,091, categorizados como grados de relaciones positivas débil. Lo que significa que los colaboradores

que posean determinados niveles en los manejos del estrés, en consecuencia tienen los mismos niveles de estrés (Tabla3)

En tercer lugar, se estableció los niveles de las variables en estudio inteligencia emocional y estrés laboral. Así, en la Tabla 4 se aprecia que los colaboradores de la compañía Claro de la ciudad de Cajamarca en su mayoría están en el nivel bajo y regulares de inteligencias emocionales, correspondientes al 70% de la totalidad, perjudicados por el bajo nivel en los elementos intrapersonales 30%, adaptabilidades 23.53% y manejos del estrés 23.5%. Tabla 5.

Tabla 4

Niveles de la Inteligencia Emocional

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	7	35,0
Regular	6	30,0
Alto	7	35,0
Total	20	100,0

Nota. Cuestionarios de la Inteligencia Emocional.

Después, se prosiguió a la determinación de la frecuencia del nivel en cada uno de los cinco elementos de la variable, inteligencias emocionales, tal como se evidencia en la siguiente tabla.

Tabla 5

Frecuencias de los Niveles de Inteligencia Emocional

Componentes		Inteligencias Emocionales							
		Bajo		Regular		Alto		Total	
		n	%	n	%	n	%	n	%
Intrapersonales	Bajo	6	30.00%	0	0.00%	0	0.00%	6	30.00%
	Regular	1	5.00%	2	10.00%	2	10.00%	5	25.00%
	Alto	0	0.00%	4	20.00%	5	25.00%	9	45.00%
Interpersonales	Bajo	3	15.00%	1	5.00%	0	0.00%	4	20.00%
	Regular	4	20.00%	4	20.00%	1	5.00%	9	45.00%
	Alto	0	0.00%	1	5.00%	6	30.00%	7	35.00%
Adaptabilidades	Bajo	4	23.53%	0	0.00%	0	0.00%	4	20.00%
	Regular	3	17.65%	4	23.53%	1	5.88%	8	40.00%
	Alto	0	0.00%	2	11.76%	6	35.29%	8	40.00%
Estados de Ánimos generales	Bajo	3	15.00%	4	20.00%	0	0.00%	7	35.00%
	Regular	3	15.00%	2	10.00%	2	10.00%	7	35.00%
	Alto	1	5.00%	0	0.00%	5	25.00%	6	30.00%
Manejos del estrés	Bajo	4	20.00%	0	0.00%	0	0.00%	4	20.00%
	Regular	2	10.00%	4	20.00%	6	30.00%	12	60.00%
	Alto	1	5.00%	2	10.00%	1	5.00%	4	20.00%

Nota. Cuestionario de Inteligencias Emocionales

Ademas, se ejecutó el detalle de correspondencia simple para esta variable. En la Tabla 6 se muestra que la mayor población de los colaboradores de la empresa Claro en la ciudad de Cajamarca se encuentra en niveles regulares, establecido por siete colaboradores en los componentes de las inteligencias interpersonales, siete colaboradores en los componentes de adaptabilidades y doce colaboradores en los componentes de los manejos del estrés.

Tabla 6

Contingencias para los Niveles de Inteligencia Emocional

Componentes	Niveles			Total
	Bajo	Regular	Alto	
- Intrapersonales	6	9	5	20
- Interpersonales	5	8	7	20
- Adaptabilidades	5	8	7	20
- Estados de Ánimos generales	7	7	6	20
- Manejos del Estrés	5	3	12	20
Total	28	35	37	100

Nota. Cuestionario de Inteligencias Emocionales

En la segunda variable, se determinaron los niveles de estrés laboral de los trabajadores. Es por ello que la tabla 8 se aprecia que mayormente poseen nivel regular y alto que corresponden al 75% de la totalidad, afectado por el bajo nivel en los elementos de motor (30,0%) y subjetivo-cognitivo (29,41%), (Tabla 9).

Tabla 7

Niveles de Estrés Laboral

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Alto	8	40,0
Regular	7	35,0
Bajo	5	25,0
Total	20	100,0

Nota. Cuestionario de Estrés Laboral.

Posteriormente, se determinó las frecuencia del nivel de cada uno de los tres elementos de la variable estrés laboral como se evidencia en la tabla 9.

Tabla 8

Frecuencias de los Niveles de Estrés Laboral

Componentes		Estrés Laboral							
		Bajo		Regular		Alto		Total	
		n	%	n	%	n	%	n	%
Motor	Bajo	0	0.00%	6	30.00%	0	0.00%	6	30.00%
	Regular	1	5.00%	2	10.00%	1	5.00%	4	20.00%
	Alto	6	30.00%	0	0.00%	4	20.00%	10	50.00%
Neurovegetativo	Bajo	1	5.00%	3	15.00%	0	0.00%	4	20.00%
	Regular	5	25.00%	5	25.00%	1	5.00%	11	55.00%
	Alto	1	5.00%	0	0.00%	4	20.00%	5	25.00%
Subjetivo-Cognitivo	Bajo	0	0.00%	5	29.41%	0	0.00%	5	25.00%
	Alto	5	29.41%	3	17.65%	1	5.88%	9	45.00%
	Regular	2	11.76%	0	0.00%	4	23.53%	6	30.00%

Nota. Cuestionario del Estrés Laboral

También, se realizó analizó la correspondencia simples para dicha variables. En la Tabla 10 se muestra que la mayor población de los colaboradores de la compañía de telecomunicaciones Claro de la ciudad de Cajamarca se encuentra en niveles regulares, determinado por siete colaboradores en el componente de motor, cinco colaboradores en el componente de neurovegetativo y siete colaboradores en el componente subjetivo-cognitivo.

Tabla 9

Contingencia para los Niveles de Estrés Laboral

Componentes	Niveles			
	Bajo	Regular	Alto	Total
- Motor	5	7	8	20
- Neurovegetativo	5	5	10	20
- Subjetivo-Cognitivo	7	7	6	20
Total	17	19	24	60

Nota. Cuestionario de Estrés Laboral

A continuación, se realizó la prueba de normalidad para luego iniciar con la prueba de hipótesis.

Tabla 10

Prueba de Normalidad

Shapiro-Wilk			
	Estadístico	gl	Sig.
Inteligencia Emocional	,694	20	,450
Estrés Laboral	,921	20	,301

Nota. Resultado obtenido del procesamiento de datos SPSS.

En relación a la prueba de hipótesis se realizaron los siguientes procedimientos.

Para la comprobación de hipótesis general;

H1: Existe relación de significancia entre las variables de estudio inteligencias emocionales y el estrés laboral en los colaboradores de la empresa de telecomunicaciones Claro de Cajamarca, 2021.

H0: No existe relación de significancia entre las variables de estudio inteligencia emocional y el estrés laboral en los colaboradores de la empresa de telecomunicaciones Claro de Cajamarca, 2021.

Tabla 11

Prueba de Hipótesis General

			Estrés Laboral	Inteligencia Emocional
Rho de Spearman	Estrés Laboral	Coefficiente de correlación	1,000	,171
		Sig.	.	,236
		N	20	20
	Inteligencia Emocional	Coefficiente de correlación	,171	1,000
		Sig.	,236	.
		N	20	20

Nota. Cuestionarios aplicados a los colaboradores de empresa Claro, 2020.

Se pudo optar por una decisión basado en el resultado obtenido de la Tabla 04. En ella se refleja que los coeficientes de Rho de Spearman son de 0.171 conforme a los baremos de estimaciones de las correlaciones de Spearman se evidencias correlaciones positivas medias o moderadas. No obstante, los niveles de significancias son de 0.236 mayores a 0.05 evidenciando la existencia de relación entre la variable por lo que es aceptada la hipótesis. En consecuencia se concluye la existencia de correlación de las variables inteligencias emocionales y estrés laboral en los trabajadores de la compañía de telecomunicación Claro en Cajamarca, 2021.

Luego se procedió a realizar las pruebas de hipótesis específica considerando lo siguiente:

Tabla 12

Prueba de Hipótesis Específicas

			Intraper-sonal	Interper-sonal	Adaptabi-lidad	Manejo del Estrés	EAG
Rho de Spearman	Estrés Laboral	Coefficiente de correlación	0,378	0,023	0,314	0,091	-0,066
		Sig. (bilateral)	0,121	0,922	0,200	0,721	0,765
		N	20	20	20	20	20

Nota. Cuestionarios aplicados a los colaboradores de la empresa Claro, 2021.

En la Tabla 05 se aprecia que los componentes intrapersonales tienen niveles de significancias de 0.121 mayores a 0.05 con esto se demuestran las asertividades de la hipótesis. Por lo que se concluye la correlación de significancia entre los componentes intrapersonales y el estrés laboral en los colaboradores de la empresa de telecomunicaciones Claro de Cajamarca.

En la Tabla 05 se aprecia que los componentes interpersonales tienen niveles de significancias de 0,922, mayores a 0,05, infiriéndose que no es nula la hipótesis. En tal sentido, se puede obtener como resultado en la existencia de la relación de significancia entre el componente interpersonal y el estrés laboral en los trabajadores de la empresa de telecomunicaciones Claro de la ciudad de Cajamarca.

Para la comprobación de la tercera hipótesis:

H1: Existe relación de significancia entre los componentes de adaptabilidades y el estrés laboral en los trabajadores de la empresa de telecomunicaciones Claro de la ciudad de Cajamarca, 2021.

H0: No existe relación de significancia entre los componentes de adaptabilidades y el estrés laboral en los trabajadores de la empresa de telecomunicaciones Claro de la ciudad de Cajamarca, 2021.

En la Tabla 05 se aprecia que los componentes de adaptabilidades tienen niveles de significancias de 0.20 mayores a 0.05 lo que indica la aceptación de la hipótesis. Se concluye la existencia de correlación significativa entre los componentes de adaptabilidades y estrés laboral en trabajadores de la compañía Claro de la ciudad de Cajamarca.

Para Comprobar la hipótesis

H1: Hay relación significativa entre el componente del manejo del estrés y el estrés laboral en los colaboradores de la empresa de telecomunicaciones Claro de la ciudad de Cajamarca, 2021.

H0: No hay relación significativa entre el componente del manejo del estrés y el estrés laboral en los colaboradores de la empresa de telecomunicaciones Claro de la ciudad de Cajamarca, 2021.

En la Tabla 05 se puede observar que el componente del manejo del estrés tiene un nivel de significancia de 0,721, mayor a 0,05, esto indica que se acepta la hipótesis y relevancia entre las variables de estudio, rechazando la nulidad. Se puede concluir que existe relación significativa entre el componente del manejo del estrés y el estrés laboral en los colaboradores de la empresa de telecomunicaciones Claro de la ciudad de Cajamarca.

P valores probabilidades

$P-v < 0.05$ se debe aceptar la Hipótesis nula

En la Tabla 05 se aprecia que los componentes de los estados de ánimos generales tienen niveles de significancias de 0.75 mayores a 0.05 por lo que es rechazada la H0. Se concluye la existencia de la correlación de significancia entre los componentes de los estados de ánimos generales y estrés laboral en los colaboradores de la empresa de telecomunicaciones Claro de Cajamarca.

CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

4.1. Discusión

En el presente trabajo de estudio, al evidenciar la correlación entre las variables de estudio inteligencias emocionales y el estrés laboral en los colaboradores de la empresa de telecomunicaciones Claro de la ciudad de Cajamarca, se halló que los coeficientes de Rho de Spearman de 0.171 y conforme a los baremos de estimaciones de las correlaciones de Spearman existen correlaciones positivas medias o moderadas. No obstante las pruebas de hipótesis por medio de las pruebas no paramétricas de Rho de Spearman, se determinaron que los valores p calculados = 0.236 (p tabulares = 0.05) se halló la existencia de correlación de ambas variables.

Con ello se infiere que las inteligencias emocionales (intrapersonales, interpersonales, adaptabilidades, manejos del estrés, estados de ánimos generales) guardan relaciones directas con el estrés laboral en los trabajadores, por tanto los trabajadores con determinados niveles de inteligencias emocionales tienen correlaciones directas o inversas con los niveles de estrés laboral en la empresa Claro de la ciudad de Cajamarca ya que el estudio evidencia que las variables se relacionan.

Del párrafo anterior, es que se infiere la aceptación de la hipótesis de alternancia, y es rechazada la hipótesis nula, las cuales indican la existencia de relaciones de significancia entre las inteligencias emocionales y el estrés laboral en los colaboradores de las empresas de telecomunicaciones Claro de Cajamarca. Por lo que se determina la existencia correlacional

entre las variables de estudio de inteligencias emocionales y el estrés laboral en los trabajadores de áreas de Comisión de protecciones al Consumidor.

No obstante, hay investigaciones que no tienen similitud al resultado de este estudio. Noriega (2017) en su estudio determinó que existe correlaciones estadísticas con significancias con niveles de 0.01 entre las inteligencias emocional y estrés laboral en agrupación de 51 trabajadores del área de Reclamos. Quiere decir que de esta investigación se analizó entre mayor sea el estrés mayor inteligencias emociones deben requerirse para el afrontamiento de distintas situaciones y saber como afrontarlas. Lo que tiene por significado que el participante cuando presenta estrés se pone en prácticas sus inteligencias emocionales para dar solución al problema o alguna dificultad que se manifieste.

Consecuentemente, al encontrar el primer objetivo específico del estudio, identificar las relaciones entre los componentes intrapersonales y el estrés laboral en los trabajadores de la compañía de Telecomunicaciones Claro de Cajamarca, se encontró que los coeficientes de Rho de Spearman son de 0.378 y conforme a los baremos de estimaciones de las correlaciones de Spearman existen correlaciones positivas medias. En consecuencia en las pruebas de hipótesis por medio de las pruebas no paramétricas de Rho de Spearman se determinaron que los valores de $(p \text{ calculados} = 0.121) > (p \text{ tabular } 0.05)$ significan que hay existencia de la correlación entre los componentes intrapersonales y estrés laboral.

Existen investigaciones que tienen semejanzas con el resultado hallado para este objetivo específico. López (2019), muestra los resultados para la dimensión el componente intrapersonal

y el estrés laboral, donde $r = -.29$, $p < .01$, lo que tiene por significado la existencia de la correlación entre los componentes intrapersonales y estrés laboral.

En consecuencia, de acuerdo a lo manifestado líneas arriba y al realizar el análisis del primer objetivo se afirma que los niveles de inteligencias emocionales en sus componentes intrapersonales, determinan los niveles de estrés laboral en los trabajadores. En consecuencia, un colaborador que tiene bajos niveles de inteligencia emocional, en los componentes intrapersonales, se denota que estos tengan elevados niveles de estrés laborales o viceversa, ya que tal colaborador puede poseer excelente, regulares o deficientes niveles de estrés laborales en sus instituciones, el estrés laboral depende de los niveles de inteligencias emocionales que tienen las personas que laboran en la compañía de telecomunicaciones Claro de la ciudad de Cajamarca.

Luego, al establecer el segundo objetivo específico, identificar las relaciones entre los componentes interpersonales y estrés laboral en los trabajadores de la compañía Claro de Cajamarca, se determinó que los coeficientes de Rho de Spearman son de 0.23 y conforme a los baremos de estimaciones de las correlaciones de Spearman existen correlaciones positivas medias. En consecuencia en las pruebas de hipótesis por medio de las pruebas no paramétricas de Rho de Spearman se determinaron que los valores de $(p \text{ calculados} = 0.922) > (p \text{- tabular } 0.05)$ significan que hay existencia de la correlación entre los componentes interpersonales y estrés laboral.

En síntesis, los niveles de inteligencias emocionales e interpersonales de los trabajadores determinan los niveles de estrés laboral del mismo, por ello es rechazada la hipótesis nula y es aceptada la hipótesis alterna, la cual indica que existe relaciones directas entre los componentes de inteligencias emocionales y el estrés laboral del trabajador de la Compañía de telecomunicaciones Claro de Cajamarca.

Consecuentemente, los resultados del presente estudio se contraponen con el valor del estudio de Idrogo (2020) el investigador determinó las existencias de relaciones inversas o negativas entre las inteligencias emocionales y estrés laboral, con ello se manifiesta que mayores niveles de inteligencias emocionales menores serán el estrés laboral, por lo que la correlación es inversa en la dimensión de percepciones, comprensiones, y regulaciones emocionales cada una con su dimensión en variables de estrés laboral, ello se debe a que el trabajador manifiesta niveles de inteligencias emocionales regulares, ubicándose en puntos neutrales los niveles de estrés son regulares, es por ello que se evidencian semejanzas con lo que se refiere a niveles de inteligencias emocionales, como los niveles de estrés, ello es que un grupo de colaboradores dentro de su capacidad puede tener el control de su aspecto propio del centro de labores que pueden afectar sus emociones los cuales son regulados con niveles de estrés medios reducidos a pesar de las cargas laborales que conllevan, en tanto que otro grupo presenta problemáticas para realizar un adecuado control de sus estabilidades emocionales y sentimentales en relación a sus labores en trabajo generado tal vez por los pocos tiempos que llevan en la institución, lo cual pueden sentirse abrumados en tal sentido las dinámicas de los trabajos resultan novedosos para ellos lo que conlleva a que tengan mayor estrés.

Por consiguiente, ante lo explicado con anterioridad y al evaluar el resultado se puede decir que los niveles de inteligencias emocionales, determinan los niveles de estrés laboral en los colaboradores. Por ejemplo, un trabajador que tenga un bajos niveles de inteligencias emocionales, en los componentes interpersonales, es probable que este tenga un pésimo estrés laboral o viceversa, ya que dicho colaborador puede tener un excelente, regular o deficiente estrés laboral en su institución, es decir, su estrés laboral depende del niveles de inteligencias emocionales que presenten.

Del parrafo anterior, es rechazada la hipótesis nula y es aceptada la hipótesis alterna de la investigación, la cual indica que existen relaciones de significancias entre los componentes de adaptabilidades y el estrés laboral en los trabajadores de la empresa dClaro de Cajamarca. Dichos resultados se respaldan en la investigación de López (2019), al hallar que los valores de $p=0.116$, se concluye la existencia de evidencia significativa que afirman que las dimensiones de adaptabilidades de las inteligencias emociones influyen de forma positiva en el estrés laboral, por lo que es aceptada la hipotesis afirmativa, las adaptabilidades de las inteligencias emocionales influyen positivamente en el estrés laboral de los trabajadores.

Además, al establecer el cuarto objetivo especifico, identificar las relaciones entre los componentes de los manejos del estrés y el estrés laboral en los trabajadores de la empresa de telecomunicaciones Calro de Cajamarca, se encontro que los coeficientes de Rho de Spearman es de 0.091 y conforme a los baremos de estimaciones de las correlaciones de Spearman existen correlaciones positivas debiles. Pero en las pruebas de hipotesis por medio de las pruenas no parametricas de Rho de Spearman, se determinaron que lo valores de p calculado $=0.721 > p$

tabulares $\alpha=0.05$ que indica la existencia correlacional entre los componentes de los manejos del estrés y el estrés laboral del docentes.

Ello quiere decir, que los niveles de manejos del estrés en los trabajadores determinan los niveles de estrés laboral del mismo. Frente al párrafo anterior es que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna del estudio, las cuales refieren que existe correlaciones de significancia entre los componentes de los manejos del estrés y estrés en los colaboradores de la empresa de telecomunicaciones Claro de Cajamarca. Dicho resultado respalda el estudio de Lopez (2019) donde los valores de los coeficientes de correlaciones es $r=0.20$ estableciéndose correlaciones regular media, incluso los valores de $p=0.078$ resultan mayores al $P=0.005$ en las que concluye que existe evidencia de significancia para afirmar que las dimensiones de los manejos del estrés de las inteligencias emocionales influye de forma positiva en el estrés laboral, por lo que es aceptada la hipótesis de alternancia, los manejos del estrés de la sinteligencias emocionales influyen positivamente en el estrés laboral del trabajador.

Se comprende que los niveles de manejos del estrés en los trabajadores determinan los niveles de estrés laboral del mismo, frente a lo que se menciona se rechaza la hipótesis nula y es aceptada la hipótesis alterna del estudio, que indica que existe relación de significancia entre los componentes de los manejos del estrés en los colaboradores de la empresa de telecomunicaciones Claro de Cajamarca. Dicho resultado respalda en el estudio de Lopez (2019) donde los valores de los coeficientes de correlaciones $r=0.20$ que indican correlaciones regulares medias, incluso los valores de $p=0.078$ son mayores al de $p=0.05$ en la que concluye la existencia de evidencia de significancia para confirmar que las dimensiones del manejo del estrés de las inteligencias emocionales influyen de forma positiva en el estrés laboral por lo que es aceptada la hipótesis

altetrna: los manejos del estrés de las inteligencias

emocionaloes influyen psositivamente en el estrés laboral del trabajador.

Por consiguiente, bajo referencia en el parrafo anterior, y el analisis del resultado se afirma que los niveles de inteligencias emocionales en sus componentes manejos del estrés, determina los niveles del estrés laboral en colaboradores. Como ejemplo de ello, el trabajador de la empresa Calro que tengan bajos niveles de inteligencias emocionales, en los componentes de manejos del estrés, tienen probabildiades que tengan pesimos estados de estrés laboral, debido a tales colabroadores pueden poseer excelentes o regulares nivles de estrés labora en su centro laboral.

Finalmente, al establecer el quinto objetivo especifico, identificar las relaciones entre los componentes de los estados de animos en general y el estrés laboral en el colaborador de la empresa de telecomunicaciones Claro, se encontro que los coeficientes de correlaciones de Spearman existen correlaciones negativas debiles, demostrando que existen suficientes evidencias estadisticas para conformar la existencia de la correlación. En tanto que las pruebas de hipotesis, por medio de las pruebas no paramétricas de Rho de Spearman se determinaron que los valores de p calculados $=0.765 > a p \text{ tabulres} = 0.05$ tiene por significado que si hay correlacion entre los componentes de los estados de naimos en generales y el estes laboral. De ello se infiere que los nvieles de inteligencias en los estados de animos en generales del trabajador, deteminan los niveles de estrés laboral del mismo.

Del parrafo expresado en lineas arriba, es que se rechaza a la hipotesis de alternancia del estudio, el que indica la existencia de la correlacion de significancia entre los componentes de los estados de animos generales y estrés en los colaboradores de la empresa de telecomunicaciones

Claro de Cajamarca. Tales resultados son respaldados por el estudio de Lopez (2019) donde los valores de los coeficientes de correlaciones es $r=0.12$ los que indican correlaciones positivas medias, incluso los valores de $p=0.285$ resultan mayores al de $p=0.05$ en la que concluye que existen evidencia de significancia para aceptar que las dimensiones del estado de animos generales de las inteligencias emocionales tienen influencia positiva en el estrés laboral, por lo que se acepta hipótesis alterna en los manejos de animos en generales de las inteligencias emocionales con influencia positiva en el estrés laboral del trabajador.

Consecuentemente, de lo anterior y al realizar el análisis del resultado se afirma que los niveles de inteligencias emocionales en sus componentes estados de ánimos en general determinan los niveles de estrés laboral en los trabajadores. Como ejemplo los colaboradores que posean bajos niveles de inteligencias emocionales, en los componentes de los estados de ánimos en general son probables confirmar que tengan pésimos niveles de estrés laboral, debido a que tales colaboradores pueden poseer excelentes o regulares estados de estrés laboral en su centro de trabajo.

La segunda limitación está relacionada a los antecedentes, la mayoría de estos han sido realizados en el campo de la salud, ya que no existen investigaciones, eminentemente, en el sector de las telecomunicaciones. Además, existen muy pocas investigaciones locales, es decir, realizadas en Cajamarca. Sin embargo, los instrumentos aplicados para las variables en el presente estudio, en casi la mayoría de los atencedeten han servido como referencia.

4.2. Conclusiones

Luego de evaluar la relación entre las variables de estudio inteligencias emocionales y el estrés laboral en los colaboradores de la empresa de telecomunicaciones Claro de la ciudad de Cajamarca, se concluyó lo siguiente.

El estudio demostró que existe relación entre las variables de estudio inteligencias emocionales y el estrés laboral en los trabajadores de la empresa de telecomunicaciones Claro de la ciudad de Cajamarca, ya que al comprobar la hipótesis se obtuvo como resultado de correlaciones 0,171, es decir, una correlaciones positivas medias; por otro lado, los niveles de significancias fue de 0,236, mayores a 0.05; por lo cual, se rechaza la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna.

También, se logró verificar las relaciones entre los elementos de las inteligencias emocionales y el estrés laboral. Para el componente interpersonal e intrapersonal con el estrés laboral en los trabajadores de la compañía de telecomunicaciones Claro de ciudad de Cajamarca, se encontró que se evidencia la relación de las variables de estudio inteligencias emocionales y estrés laboral.

En cuanto a los compontes de adaptabilidad y el estrés laboral en los trabajadores de la empresa de telecomunicaciones Claro de la ciudad de Cajamarca, se comprobó la existencia de correlación, al llevar a cabo la contrastación de hipótesis se consiguió como coeficientes de correlaciones 0.314 es decir correlaciones positivas en tanto que los niveles de significancias fue de 0.200 mayores a 0.05 por lo que se rechaza a hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

En relación al componente del manejo del estrés y el estrés laboral en los colaboradores de la empresa de telecomunicaciones Claro de la ciudad de Cajamarca, se concluye la existencia de correlación entre variables de inteligencias emocionales y estrés laboral, al comprobar la hipótesis se obtuvieron como coeficientes de correlaciones 0.091 como correlaciones positivas en tanto que los niveles de significancias de 0.721 mayor 0.05 por lo que se rechaza la hipótesis nula y es aceptada la alterna.

Finalmente, para los componentes de los estados de ánimos generales y estrés laboral en trabajadores de la empresa Claro de Cajamarca, se estableció la existencia de correlación, y que al contrastar la hipótesis se logró coeficientes de correlación 0.66 correlaciones negativas débiles, en tanto que los niveles de significancias fueron de 0.76 mayores a 0.05 tomándose las decisiones de rechazar la hipótesis nula y se acepta hipótesis alterna

REFERENCIAS

- Cardoso, L. (2016). *El estrés en el profesorado*. La Paz: Scielo.
- Celina, H., & Campos, A. (2005). Aproximación al uso del coeficiente alfa. *Revista Colombiana de Psiquiatría*, 572-780.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano*. México: McGraw-Hill.
- Drucker, P. (1999). *Los desafíos de la gerencia para el siglo XXI*. Bogotá: Norma.
- Gardner, H. (1998). *Inteligencias múltiples: La teoría en la práctica*. Barcelona: Paidós.
- Gardner, H. (2003). *La inteligencia reformulada. Las inteligencias múltiples en el siglo XXI*. Barcelona: Paidós.
- Gil, A. (2000). *Inteligencia emocional en práctica*. Caracas: McGraw-Hill.
- Goleman, D. (1996). *Inteligencia Emocional*. Barcelona: Kairós.
- Goleman, D. (1999). *¿Qué hace un líder?* Estados Unidos Harvard Busines: Review.
- Goleman, D. (2000). *La inteligencia emocional*. México: Vergara.
- Goleman, D. (2000). *La inteligencia emocional por qué es más importante que el cociente intelectual*. Buenos Aires: Vergara.
- Goleman, D., & Chermis, C. (2005). *Inteligencia emocional en el trabajo*. Buenos Aires: Vergara.
- González, E., & Sánchez, S. (2020). *Inteligencia emocional y estrés laboral en los profesionales de un centro de salud de Cajamarca-Perú*. Cajamarca: UPAGU.
- Guillén, C., & Guil, R. (2000). *Psicología del trabajo para relaciones laborales*. Madrid: McGraw Hill.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw-Hill.
- Hernández, S., & Fernández, C. (1998). *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill.
- Huber, G. (1980). *Stress y conflictos. Métodos de superación*. Madrid: Paraninfo.
- Idrogo, H. (2018). *Jáuregui (2019), en su investigación "Inteligencia emocional y estrés laboral en los colaboradores de un área de Comisión de Protección al Consumidor", tuvo como objetivo o demostrar la relación de la inteligencia emocional y estrés laboral en los colabor.* Chiclayo: Universidad Católica Santo Torovio Mogrovejo.
- Jauregui, Y. (2019). *Inteligencia emocional y estrés laboral en los colaboradores de un área de Comisión de Protección al Consumidor*. Lima: UCV.
- López, M. (2019). *Relación entre estrés laboral e inteligencia emocional en millennials de empresas privadas de Lima*. Lima: Universidad de Lima.
- Mayer, J., & Salovey, P. (1994). *The Intelligence of Emotional Intelligence*. New York: Basic Books.
- Mesa, N. (2017). *Influencia de la inteligencia emocional percibida en la ansiedad y el estrés laboral de enfermería*. Tenerife: Universidad La Laguna.
- Mesa, N. (2017). *Influencia de la inteligencia emocional percibida en la ansiedad y el estrés laboral de enfermería*. Tenerife: Universidad La Laguna.
- Mestre, J., & Guil, R. (2013). *Dossier y guía de autoayuda para el malestar docente*. Cádiz: UCA.
- Ministerio de Educación. (2004). *Reglamento de Educación Básica Alternativa*. Lima: Minedu.
- Morín, E. (2000). *La cabeza bien puesta: Bases para una reforma educativa*. Buenos Aires: Nueva Visión.
- Nespereira, T., & Vásquez, M. (2017). *Inteligencia emocional y manejo del estrés en profesionales de Enfermería del Servicio de Urgencias hospitalarias*. Barcelona: Universidad de Vigo.