UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

TESIS

PROGRAMA DE INTELIGENCIA EMOCIONAL PARA REDUCIR EL ESTRÉS LABORAL DE LOS TRABAJADORES EN LA COOPERATIVA APROCASSI. DE SAN IGNACIO DEPARTAMENTO CAJAMARCA 2018

PARA OPTAR TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN ADMINISTRACION

Autora:
Bach. Jaramillo Abarca Dilcia

Asesor:
Mg. Silva Gonzales Liset Sugeily

Línea de Investigación:
Gestión empresarial y emprendimiento

Pimentel – Perú
2020

TESIS

PROGRAMA DE INTELIGENCIA EMOCIONAL PARA REDUCIR EL ESTRÉS LABORAL DE LOS TRABAJADORES EN LA COOPERATIVA APROCASSI. DE SAN IGNACIO DEPARTAMENTO CAJAMARCA 2018

Asesor (a):

Mg. Silva Gonzales Liset Sugeily Firma

Presidente (a):

Dra. Cubas Carranza Janet Isabel Firma

Secretario (a):

Dr. Merino Núñez Mirko Firma

Vocal (a):

Mg. Silva Gonzales Liset Sugeily Firma

DEDICATORIA

A Dios por haberme dado la vida, salud y permitirme haber llegado hasta este momento tan importante de mi formación profesional.

A mi madre Bernarda Abarca Cera por su apoyo, consejos, comprensión y por inculcarme sus valores para llegar a ser una persona de bien.

A Mi Padre Lázaro Jaramillo Ojeda por haberme inculcado siempre el trabajo y por darme fuerzas de lucha para lograr mi sueño.

A la memoria de mis cuatro abuelitos y mi hermanito Feliberto que están en el cielo, aunque están muy lejos siempre los recuerdo.

Dilcia Jaramillo

AGRADECIMIENTO

A mis padres por ser los principales
promotores de mis sueños y mis objetivos.

A Dios Por la vida, salud y permitirme
estar al lado de mi familia disfrutando
cada momento de su compañía.

A mi Universidad Por haberme permitido
formarme y hacerme parte de ella.

A mis maestros por impulsar el desarrollo de mi
formación profesional en especial
al Dr. José Foción y La Dra. Emma Ramos

Dilcia Jaramillo

RESUMEN

El objetivo general de la presente investigación es proponer un programa de Inteligencia Emocional para los trabajadores de la Cooperativa Aprocassi con el fin de reducir el estrés laboral. Lo cual se realizó dos encuestas dirigidas a los trabajadores de la Cooperativa Aprocassi, con respecto a la inteligencia emocional y la segunda al estrés laboral.

La muestra estuvo conformada por la población total de los trabajadores de la Empresa conformada por 17 trabajadores. Los resultados obtenidos permitió concluir en la existencia de una alta probabilidad de estrés en los colaboradores de la Cooperativa Aprocassi. Se demostró que en la Cooperativa Aprocassi el personal tiene un alto nivel de inteligencia emocional para poder controlar sus emociones con el cliente. Así mismo se pudo determinar que los colaboradores se sienten estresados por los ruidos constantes que produce la empresa dentro de su ámbito laboral, lo cual conlleva a una baja productividad del colaborador hacia la empresa. El resultado se llevó a la parte descriptiva concluyendo que la mayoría de los encuestados sufren de estrés laboral con un 82% y en un 41% de os encuestados hicieron mención que si pueden controlar sus emociones. Finalmente, se recomienda establecer un programa adecuado en materia de prevención para controlar el estrés, teniendo conocimiento del estrés, tener pensamientos y actitudes positivas, planificarse con el tiempo, ser tolerante, flexible y sobre todo adaptarse al cambio. Así mismo capacitar a los líderes en este aspecto, especialmente en sus relaciones con las personas que tienen a cargo, puesto que los líderes deben saber cómo comunicarse y desarrollar esa confianza para que las personas a su cargo puedan solicitar ayuda cuando sientan que se está necesitando algo, o pasando por algo que le está generando esa ansiedad.

PALABRAS CLAVES: Programa de inteligencia emocional, Estrés

ABSTRAC

The general objective of this research is to propose an Emotional Intelligence program to the workers of the Aprocassi Cooperative in order to reduce work stress. Which was conducted two surveys aimed at workers of the Cooperative Aprocassi, with respect to emotional intelligence and the second to work stress.

The sample was constituted by the total population of the workers of the Company conformed by 17 workers. According to the results it was concluded that there is a high probability of stress in the Cooperativa Aprocassi collaborators. It was shown that the Cooperativa Aprocassi staff has a high level of emotional intelligence to control their emotions with the client. Likewise, it was shown that employees feel stressed by the constant noise produced by the company within their work environment, which leads to low productivity of the employee towards the company. The result was taken to the descriptive part concluding that the majority of respondents suffer from work stress with 82%. And 41% of respondents mentioned that they can control their emotions. Finally, it is recommended to establish an adequate program in terms of prevention towards stress, having knowledge of stress, having positive thoughts and attitudes, planning with time, being tolerant, flexible and above all adapting to change. Like wise train leaders in this aspect, especially in their relationships with the people in charge, since leaders must know how to communicate and develop that trust so that the people in their charge can request help when they feel that they are in need. something, or going through something that is generating that anxiety.

KEYWOORD: Emotional intelligence program, Stress

ÍNDICE

DEDICATORIA iii
AGRADECIMIENTO iv
RESUMEN v
ABSTRAC vi
ÍNDICE vii
I.- INTRODUCCION 11
1.1 Realidad Problemática. 11
1.1.1 Contexto Internacional 12
1.1.2 Contexto Nacional 13
1.1.3 Contexto Local 14
1.2. Trabajos Previos. 16
1.2.1 Internacional 16
1.2.2 Nacional 17
1.3. Teorías relacionadas al tema. 19
1.3.1 Definición de inteligencia emocional. 19
1.3.2 Definiciones de estrés Laboral 20
1.4. Formulación del Problema. 21
1.5. Justificación e importancia del estudio. 21
1.6. Hipótesis. 21
1.7. Objetivos 22
1.7.1. Objetivo General 22
1.7.2. 0bjetivos Específicos 22
II. MATERIAL Y MÉTODO 23
2.1. Tipo y Diseño de Investigación. 23
2.1.1. Tipo de Investigación: 23
Cuantitativo 23
Descriptivo 23
2.1.2. Diseño de Investigación: 24
2.2. Población y muestra 24
2.3. Variables Operacionalización 25
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad. 27
2.5. Procedimientos de análisis de datos. 27
2.6. Aspectos éticos 27

2.7. Criterios de rigor científico. 28
III. RESULTADOS 29
3.1- Análisis e interpretación de los resultados - tablas y figuras 29
3.1.1 Influencia de la inteligencia emocional en el rendimiento de los trabajadores de la Cooperativa Aprocassi. 29
3.1.2 Causas del estrés laboral en los trabajadores de la Cooperativa Aprocassi. 39
3.2. Discusión de resultados 49
3.3.- Aporte científico 51
IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES 60
4.1.- Conclusiones. 60
4.2.- Recomendaciones 61
REFERENCIAS 62
ANEXOS 67

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Toma conciencia de quién es usted y de que es capaz de realizar 29
Tabla 2 Usted logra manejar los estados de ánimo y los impulsos 30
Tabla 3 Usted se esfuerza por mejorar o alcanzar un estándar de excelencia laboral 31
Tabla 4 Usted se muestra motivado en su trabajo 32
Tabla 5 Usted cuenta con la capacidad de controlar sus emociones y evitar que influya en el rendimiento laboral 33
Tabla 6 Usted es capaz de mantener vigiladas las emociones amenazadoras y los impulsos 34
Tabla 7 Usted cuenta con la capacidad de poder mantener la cordura ante un cliente irrespetuoso 35
Tabla 8 Usted en el desempeño de sus funciones suele comprender a sus clientes 36
Tabla 9 Considera usted que tiene la capacidad de interrelacionarse con los clientes 37
Tabla 10 En la empresa Aprocassi el personal se relaciona frecuentemente con sus compañeros de trabajo 38
Tabla 11 Usted considera que su centro de trabajo cuenta con la infraestructura que facilita su desempeño laboral 39
Tabla 12 En su centro de trabajo Aprocassi usted se ha visto afectado por ruidos 40
Tabla 13 Usted se siente agotado física o mentalmente al salir de su centro de trabajo 41
Tabla 14 Realiza usted funciones que requieran un alto nivel de concentración dentro de su centro de trabajo 42
Tabla 15 La empresa Aprocassi le brinda la información necesaria para realizar correctamente el desempeño de sus funciones 43
Tabla 16 La relación entre los compañeros de trabajo se fortalecen por medio de la comunicación interpersonal 44
Tabla 17 Considera usted que las exigencias laborales son excesivas 45
Tabla 18 Alguna vez usted se ha visto afectado por el exceso de horas de trabajo 46
Tabla 19 Usted considera que los cambios en su ambiente de trabajo influyen de manera positiva o negativa en su desempeño laboral 47
Tabla 20 Usted considera que el trabajo rutinario disminuye su desempeño laboral 48

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 *Toma conciencia de quién es usted y que es capaz de realizar* 29
Figura 2 *Usted logra manejar los estados de ánimo y los impulsos* 30
Figura 3 *Usted se esfuerza por mejorar o alcanzar un estándar de excelencia laboral* 31
Figura 4 *Usted se muestra motivado en su trabajo?* 32
Figura 5 *Usted cuenta con la capacidad de controlar sus emociones y evitar que influya en el rendimiento laboral* 33
Figura 6 Usted es capaz de mantener vigiladas las emociones amenazadoras y los impulsos 34
Figura 7 *Usted cuenta con la capacidad de poder mantener la cordura ante un cliente irrespetuoso* 35
Figura 8 *Usted en el desempeño de sus funciones suele comprender a sus clientes* 36
Figura 9 *Considera usted que tiene la capacidad de interrelacionarse con los clientes* 37
Figura 10 *En la empresa Aprocassi el personal se relaciona frecuentemente con sus compañeros de trabajo* 38
Figura 11 *Usted considera que su centro de trabajo cuenta con la infraestructura que facilita su desempeño laboral* 39
Figura 12 *En su centro de trabajo Aprocasi usted se ha visto afectado por ruidos* 40
Figura 13 *Usted se siente agotado física o mentalmente al salir de su centro de trabajo* 41
Figura 14 *Realiza usted funciones que requieran un alto nivel de concentración dentro de su centro de trabajo* 42
Figura 15 *La empresa Aprocassi le brinda la información necesaria para realizar correcta bente el desempeño de u funciones* 43
Figura 16 *La relación entre los compañeros de trabajo se fortalecen por medio de la comunicación interpersonal* 44
Figura 17 *Considera Usted que las exigencias laborales son excesivas* 45
Figura 18 *Alguna vez usted se ha visto afectado por el exceso de horas de trabajo* 46
Figura 19 *Usted considera que los cambios en su ambiente de trabajo influyen de manera positiva o negativa en su desempeño laboral* 47
Figura 20 *Usted considera que el trabajo rutinario disminuye su desempeño laboral* 48

I.- INTRODUCCION

El trabajo de investigación, que a continuación se presenta y denominado "Programa de inteligencia emocional para reducir el estrés laboral de los trabajadores en la Cooperativa Aprocassi de San Ignacio Departamento Cajamarca 2018" es una propuesta de mejora significativa para la actual administración.

Está dividido en 6 capítulos, donde se desarrolla el problema de la investigación, la realidad problemática, se formula el problema, así como se plantea la justificación y objetivos. El marco teórico se desarrolla presentando los antecedentes, cuáles son las bases teóricas que se relacionan con el problema, qué modelo seguir y se definen los conceptos utilizados.

Asimismo, se desarrolla el marco metodológico donde se menciona el tipo y diseño de la investigación realizada, la población analizada y la muestra obtenida, se plantea la hipótesis, se definen las variables, y se señalan los métodos, técnicas e instrumentos de investigación, así como la metodología usada para analizar e interpretar los resultados.

Asimismo, se desarrolla la propuesta de investigación, presentándose como punto inicial el diseño teórico, a continuación, la base teórica y el esquema de modelo propuesto.

Por último, se presentan las conclusiones, recomendaciones y las referencias bibliográficas

1.1 Realidad Problemática.

Actualmente, el talento humano es muy importante dentro de la empresa y permite robustecer la competitividad y mantenerse de manera excelente en el mercado. Es por ello que, las empresas requieren privilegiar ciertas áreas específicas de las empresas, tales como servicio al cliente, trabajo en equipo, desarrollo creativo, liderazgo, etc.; considerando el afecto por otros tipos de capacidades, aptitudes o habilidades que van a diferenciarse entre el alto desempeño y el desempeño promedio de un empleado.

Las empresas actualmente persiguen que los colaboradores se acoplen a la altura de los directivos, tanto en conocimientos técnicos como en el desarrollo de habilidades blandas, con la

finalidad que puedan liderar y dirigir apropiadamente acontecimientos de conflictos y de crisis, tomando decisiones coherentes, apropiadas y beneficiosas para la empresa.

Toda organización que desea crecer debe enfatizar la inteligencia emocional, ya que esta sirve como un indicador del éxito en toda relación de trabajo, debido a que uno de los principios fundamentales es comprender y evaluar el comportamiento de los colaboradores.

1.1.1 Contexto Internacional

Macías (2015), en su artículo científico, da cuenta que, la calidad de vida, la inteligencia emocional y el conseguir objetivos en el ámbito laboral, están íntimamente relacionadas, ligado esto a la eficacia y adaptación personal colaborando de una manera imperiosa en tener una visión más holística.

De acuerdo con lo manifestado por el autor cuando las personas tienen una concordancia entre el equilibrio de la demanda de un trabajo muy desafiante, y tienen la capacidad para afrontarlas en el transcurso de vida tendrán un óptimo desarrollo ya sea en la empresa, en la familia y de ellos mismos.

Moscoso (2017), manifiesta que las grandes empresas multinacionales, son conscientes que gestionar el talento humano es el valor productivo más importante que tienen las organizaciones por ello están convirtiendo sus empresas como centros de gestión saludables, fomentando programas de entrenamiento y gimnasia en horario laboral, consiguiendo el bienestar de los empleados con la finalidad de mejorar el estado emocional, sean felices, generen calidad de vida y por ende la productividad laboral.

De acuerdo con Moscoso las grandes empresas, con el paso de los años se han concientizado de que el factor más importante para el éxito de su organización, son sus colaboradores, debido a ello, se han tomado las medidas necesarias, siendo una de ellas la aplicación secuencial de los talleres de inteligencia emocional.

Bravo (2017), nos menciona que la inteligencia emocional en las empresas es un rol determinante en los niveles de la cadena de mando; asimismo para ser un buen líder dentro las organizaciones es importante tener una inteligencia emocional en el trabajo extraordinaria y desarrollada y así poder tener una interacción social eficiente con el cliente interno.

Para Bravo, la inteligencia emocional es un factor importante entre los colaboradores, para poder desempeñarse dentro de su ámbito laboral, lo cual se ve reflejado al tomar decisiones y resolver conflictos.

Arias (2017) señala que el personal que colabora en las áreas críticas de las organizaciones, como las de fundición, tienen un bajo nivel bajo de inteligencia emocional, lo que contrasta con otras áreas, como son ensamblaje y construcción metálica, donde su nivel de inteligencia emocional es mayor, así como su desempeño.

De acuerdo con Arias, el nivel de inteligencia emocional de los colaboradores de las zonas más emblemáticas y críticas de una empresa, es bajo por lo que, se sugiere siempre capacitarlos y motivarlos.

Basurto (2015), en su investigación manifiesta que conocer o saber identificar la inteligencia emocional de un directivo o gerente es de mucha importancia, dado que este va a influenciar en los trabajadores que están bajo su dependencia.

De acuerdo a Basurto el saber percibir las emociones un gerente de una empresa es la clave ejemplo para sus colaboradores, mejorando las relaciones entre los colaboradores y su rendimiento personal.

1.1.2 Contexto Nacional

Gallegos y Jiménez, (2013), en un artículo acerca del síndrome de Burnout en docentes, señala que, en un nivel moderado, los varones son ligeramente más afectados por este síndrome y que, por otro lado, son las mujeres quienes poseen un nivel de estrés más severo de agotamiento emocional, baja realización personal y despersonalización.

De acuerdo al estudio realizado se determina, las mujeres son las más afectadas por el síndrome de Burnout que los varones, por lo cual es preponderante y necesario prevenirlo y evitar el agotamiento emocional.

Rodríguez, (2016) en su investigación científica menciona que llevar una vida con estrés puede ser muy común entre los emprendedores y a la vez se le considera muy peligrosa para la salud, lo cual es muy importante controlar el estrés en conjunto con los niveles de

ansiedad y angustia que producto del día a día pueden incrementarse y ser contraproducente para sus intereses.

De acuerdo a Rodríguez las personas que tienen un gran nivel de estrés en su día a día ven afectadas su salud, además de aumentar la probabilidad de sufrir enfermedades.

Jiménez, (2014) en su artículo "técnicas para liberarse del estrés en las empresas" nos manifiesta que el hacer ejercicio eleva los niveles de producción de hormonas que producen felicidad; a las mujeres las hace sentir más hermosas y bien parecidas y a los hombres más atléticos y atractivos.

De acuerdo con Jiménez el practicar un deporte es muy importante para la salud lo cual es clave para el desarrollo mental y de reacción mental para el buen desempeño en la empresa.

Perales (2018), manifiesta en su publicación que, los colaboradores de un hospital son los más propensos al estrés laboral, siendo uno de los factores más influyentes, en los turnos nocturnos.

De acuerdo con Perales trabajar en los turnos de noche en un hospital produce estrés y este, muestra su influencia en el ámbito de labores lo cual provoca el consumo de alcohol y el insomnio.

Vásquez (2014), en su artículo manifiesta que los trabajadores en muchos de los casos que tienen un esfuerzo superior de modo continuo y sostenido, con la finalidad de lograr una adaptación a la exigente demanda de su trabajo, se encuentran bajo el riesgo de poder contraer enfermedades las cuales van a afectar su rendimiento y calidad de vida.

Para Vásquez, las personas que se esfuerzan de un modo intenso y con una sobre exigencia laboral son propensos de contraer importantes riesgos de enfermedades.

1.1.3 Contexto Local

La Cooperativa Aprocassi fue creada el 19 de marzo del año 2000, conformado por 800 socios. Se creó como asociación provincial de cafetaleros solidarios San Ignacio. En el 2001 ya contaban con certificaciones orgánicos (feitre) certificación de comercio justo. Así

mismo en el mismo año se redujeron 120 socios, luego se fueron recuperando paulatinamente. En el año 2002 empezaron con dos ventas al exterior EE. UU (dos contenedores promedio equivalente a 960 quintales de café).

Actualmente los socios que están conformados son de los siete distritos, a nivel de la Provincia de San Ignacio. Tabaconas, Namballe, San José de Lourdes, Huarango, la Coipa, Chirinos. A nivel de Jaén, conformados por Santa Rosa de la Yunga y San José del Alto. Cuentan con 34 bases. A nivel de Jaén las 08 bases y a nivel de la Provincia de San Ignacio 26 bases. (Las bases son grupos de personas de cada caserío que forman parte de la sociedad de la Cooperativa con la finalidad de promover el café y la elección de los socios). Actualmente su planta principal queda ubicada en la Provincia de San Ignacio Av. Mariano Melgar Nro. 405 (Entrada San Ignacio Ex Cafetal). Y en la Provincia de Jaén, calle flor del café S/N. Asimismo se ha exportado 65 mil contenedores de café pergamino aproximadamente. A diferentes países EE. UU, Inglaterra, Francia, Canada y Australia.

Su principal servicio es el acopio de café, tostado, comercialización y catación, (basado en el control de calidad, identificación del café en tasa). Así mismo ofrece el servicio de cafetería. Basado en un producto orgánico y saludable diferenciándose de los demás. Pero en la actualidad se han logrado percatar de los problemas que tiene la Cooperativa en función al personal colaborador y al ente gerencial, causa del mal manejo administrativo y de la falta de capacitación. Por lo cual se ha manejado estrategias con el despide y cambio de gerente. Dirigida actualmente por el Ingeniero Hans Troyes Delgado.

Así mismo se ha detectado que existe una sobrecarga laboral en los colaboradores por la cual estos vienen atravesando pues los colaboradores lo consideran explotación laboral. En cuanto al análisis de un factor intrapersonal, los problemas más recurrentes son la falta de empatía y compañerismo entre socios.

Además de ello haciendo un diagnostico general de todas las áreas se ha observado que el personal se encuentra estresado por las horas extras que se quedan y que no son reconocidas. Por lo cual la presente investigación persigue como propósito fundamental, establecer un programa de inteligencia emocional con la finalidad de reducir el estrés laboral en el personal de la Cooperativa Aprocassi San Ignacio 2018.

1.2. Trabajos Previos.

1.2.1 Internacional

Cruz (2017), investigando sobre Inteligencia emocional y desempeño laboral en docentes del gimnasio Nueva América, encuentra correlaciones importantes entre las variables investigadas, esto es la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los docentes del gimnasio "Nueva América".

La investigación colaboró a diagnosticar la problemática de los docentes del gimnasio para así poder realizar programas de mejora de performance para un mejor desempeño laboral.

Méndez (2013), investigando sobre inteligencia emocional y estrés, en una institución financiera en Guatemala, concluye que, habiendo obtenido la muestra total una alta calificación alta en la prueba de inteligencia emocional CTI (78%), existe un adecuado manejo emocional, a nivel sociolaboral y a nivel personal.

La presente investigación ayudo a determinar que, el personal evaluado posee un grado de inteligencia emocional en el nivel aceptable, esto se debe a que manejan adecuadamente sus emociones y así poder relacionarse entre sí y trabajar a lado los jefes y sus colaboradores inmediatos, basándose siempre en el respeto mutuo.

La investigación de Rueda (2013), acerca de la inteligencia emocional y la productividad laboral, en una institución pública en Ecuador, concluyó que, los funcionarios de esa institución pública no están acostumbrados a aceptar sus errores cuando han incurrido en un error y lo que repercute en el desempeño y desarrollo laboral, lo que produce un inadecuado ambiente de trabajo.

La investigación ayudo a reconocer que existe una problemática personal en los trabajadores y para ello se recomienda realizar talleres, seminarios, charlas y capacitaciones de motivación que busque la mejora de la autoestima de cada funcionario y colaborador de la institución.

Martínez (2016) investigó sobre: *Inteligencia emocional y deportivo en el fútbol femenino de alta competición*, apreciándose una determinante relación con la inteligencia

emocional y una vinculación directa con el rendimiento deportivo cuando es analizado y medido por la valoración subjetiva de los entrenadores. Por lo tanto, un nivel alto de autoestima es una competencia y habilidad blanda de la personalidad de las jugadoras de fútbol que debe ser valorado y atendido.

La presente investigación determinó que la autoestima es un patrón importante a tener en cuenta por los entrenadores dado que una buena autoestima genera un mejor rendimiento por parte de los jugadores.

1.2.2 Nacional

Salinas (2016), investigando sobre Inteligencia emocional en el BCP, Sechura, obtuvo que, de la muestra analizada, el 100% de ellos tienen un nivel de inteligencia emocional aceptable.

La investigación ayudo a determinar que cada uno de los trabajadores tiene un gran potencial de controlar sus impulsos y la capacidad de cambio, para que así puedan brindar un mejor servicio atendiendo al cliente diferenciado.

Arpi y Cartagena (2016), investigaron sobre *Inteligencia emocional y desempeño laboral del área de recepción de los hoteles de 3 estrellas*, Arequipa, determinando que no existe relación, o es muy insignificante, entre ambas variables en los recepcionistas de los hoteles 3 estrellas en Arequipa, por lo que, la inteligencia emocional no es aplicada en las actividades de los recepcionistas.

García (2016), investigó a los colaboradores de la empresa Topsa Retail S.A.C. determinando que, la inteligencia emocional está relacionada de manera significativa con las ventas en la empresa Topsa Retail S.A.C, existiendo una correlación directa considerable entre las ventas y la inteligencia emocional.

La investigación ayudo a determinar que es importante la inteligencia emocional ayuda en la mejora de las ventas y de igual forma que los colaboradores puedan desempeñarse de mejor forma en su trabajo y se puedan incrementar las ventas en una forma progresiva.

Quispe y Chávez (2016), investigaron en Electrosur S.A, la relación entre el estrés laboral y el desempeño de los trabajadores administrativos del área de gestión comercial, concluyendo que el estrés laboral afecta, de manera significativa al desempeño de los

colaboradores del área administrativa del sector comercial de ELS, esto debido a la presencia de diferentes factores de estrés laboral y la medición en el desempeño.

Salirrosas (2015) Trujillo, investigó acerca del estrés laboral y desempeño de los asesores de Banca por teléfono del BCP, en La Esperanza, con una muestra de 123 concluye que, el nivel de estrés de cada colaborador de Banca por teléfono está en un nivel alto, debido a que la meta comercial trimestral es excesivamente alta; generando una mayor presión laboral, lo que se refleja en un nivel de desempeño por debajo de lo esperado.

La investigación ayudo a determinar que sí existe estrés laboral por lo tanto se recomienda que la empresa tome en cuenta para motivar a sus trabajadores actividades de motivación al iniciar la jornada, y contar con profesionales al alcance de los asesores para lograr una óptima performance entre manejar el estrés laboral y la producción de los colaboradores.

Martínez y Vidaurre (2015) en la ciudad de Huacho investigo sobre la satisfacción en el trabajo y estrés laboral en la dirección ejecutiva de la inteligencia sanitaria Diresa, comprobándose que existe significativamente un nivel de estrés medio en el 73.5% lo que determina que la población de estudios se encuentra muy estresados, debido a que laboran más de lo debido no conforme a ley N° 27671, también se encuentran muy insatisfechos debido a que la institución no les brinda suficientes beneficios como una buena infraestructura, debido a que no cuentan con un espacio adecuado para laborar y puedan desarrollar bien sus funciones ergonómicas.

La investigación ayudo a identificar que, si existe estrés laboral y además se encuentran insatisfechos debido a la falta de beneficios, por lo tanto, se recomendó a las autoridades del Gobierno Regional, para incorporar en su plan anual de actividades, los programas de estrés laboral, asimismo que los institucionalicen y sean permanentes con un presupuesto fijo, esto para fomentar el bienestar de los trabajadores y de su atención a su población.

Banda y Santamaría (2014), en la ciudad de Chiclayo, investigó el estrés laboral en trabajadores de tiendas Efe S.A, agencia Luis Gonzáles. Finalmente, el desarrollo de la investigación y, haciendo el análisis respectivo, se hizo evidente la presencia de estrés laboral en el personal de la agencia.

La investigación permitió identificar la evidencia del estrés laboral, recomendándose la disminución del estrés por medio de actividades que promuevan el bienestar laboral y también la puesta en práctica de sesiones de coaching.

Gonzales (2014) Cajamarca, investigando la relación entre el estrés y el desempeño laboral en los colaboradores de Serviteca Altéense S.A. concluye que, la mayor parte de los empleados de dicha empresa presentan niveles elevados de estrés, afectando el desempeño laboral en la misma.

La investigación ayudo a identificar que la mayoría de los colaboradores manifiestan altos niveles de estrés por lo que se recomienda a la empresa Serviteca Altéense S.A. la implementación de programas y capacitaciones acerca de la influencia del estrés en el desempeño laboral, con el fin de disminuir los índices de relación entre ambos aspectos.

1.3. Teorías relacionadas al tema.

1.3.1 Definición de inteligencia emocional.

Vizquerra, Punset, Mora, García, y López (2012, p.48) mencionan a Mayer, para quien la inteligencia emocional es la capacidad de poder consiste en la habilidad para controlar las emociones, los sentimientos, discriminar entre ellos y saber usar estos conocimientos para conducir las propias acciones y pensamientos y acciones. Está estructurado en cuatro bloques: a) Percepción emocional, b) Facilitación emocional del pensamiento, c) Comprensión emocional y d) Regulación emocional.

Vivas, Gallego y González (2007) nos mencionan que la inteligencia emocional es aplicar las emociones, haciendo que, de manera intencional sirvan a nuestros propósitos, de tal manera que sirvan para guiar la conducta y el proceso en el pensamiento, para poder lograr el bienestar personal. (p.13).

Para Hernández y Chinchinilla (2009) la inteligencia emocional es usar de manera inteligente las emociones para el bienestar propio, de tal forma que sirvan para guiar nuestra conducta y para expresar nuestra propia realidad de manera empática, y así relacionarnos de una forma positiva y exitosa con nuestra familia, trabajo, amistades. (p.13).

Según Muñoz (2014) existen centros específicos en el cerebro que gobiernan la Inteligencia Emocional, como afirma también Goleman. También menciona que el estudio de habilidades socioemocionales desemboca en dos modelos principales: Modelo de Habilidades de P. Salovey y J. Mayer (2008), centrado en la habilidad para gestionar las emociones y las acciones y Modelo de Rasgo de Bar On centrado en el comportamiento y variables estables de la personalidad. (p.55, 56).

Según Goleman (1998) la inteligencia emocional determinará la capacidad potencial de que dispondrá un individuo para adquirir habilidades prácticas las cuales se basan en uno de los siguientes cinco elementos que la componen: a) la conciencia de uno mismo, b) la motivación, c) el autocontrol, d) empatía, e) la capacidad de relación. (p.20)

1.3.2 Definiciones de estrés Laboral

Delgado (2004) en su libro estrés laboral lo define como la manera de responder de un individuo en su adaptación y ajuste ante presiones internas y externas, dichas respuestas son fisiológicas, psicológicas y de conducta. (p.6). Delgado también menciona que todos los factores que producen estrés son ambientales, considerando que son parte del medio ambiente. Estos factores pueden ser físicos, sociológicos y algunos, psicológicos. En el trabajo, los factores de estrés se pueden clasificar en tres grandes grupos: a) Estresores del ambiente físico, b) Estresores relativos al contenido de la tarea, c) Estresores relativos a la organización. (p.9).

Oñate (2001) menciona que las principales causas más comunes del estrés son: La sobrecarga de trabajo, las presiones de tiempo, inseguridad en el ambiente político de la empresa, una supervisión deficiente, la capacitación insuficiente, etc. (p.8).

Chanes, Pérez y Castello (2010) mencionan la existencia de dos tipos de estrés: a) físico y b) psíquico.

Houtman, Jettinghoff (2008) nos dicen que el estrés relacionado con el trabajo es un patrón de reacciones que se presentan cuando los colaboradores se enfrentan a situaciones en el trabajo que no están relacionadas con lo que conocen, con sus habilidades y destrezas y que les plantean un desafío frente a la situación.

Tarradellas (2008, p.45) menciona que el estrés es un conjunto de situaciones que prueban nuestra capacidad para responder frente a ellas.

1.4. Formulación del Problema.

¿De qué manera proponer un programa de inteligencia emocional, contribuirá a reducir el estrés laboral en el personal de la cooperativa Aprocassi?

1.5. Justificación e importancia del estudio.

Justificación Teórica: teóricamente la investigación se basa en teorías y conceptos que fundamentan la investigación respecto a las variables de la inteligencia emocional y el estrés laboral en los trabajadores de una organización en la cooperativa Aprocanorsi de la ciudad de San Ignacio, Cajamarca, de esta manera se fundamenta los resultados Recuperados en toda la investigación a través del respaldo de autores reconocidos que hablan sobre las variables estudiadas.

Justificación Metodológica: Tienen justificación metodológica puesto que se llevó a cabo un estudio descriptivo, tomando en cuenta un diseño no experimental; de esta manera en la investigación se analizó el escenario interno en la cooperativa Aprocanorsi de la ciudad de San Ignacio, Cajamarca, con el propósito de conocer el comportamiento de cada variable, de tal forma que se generó un estudio de referencia para otras investigaciones de las entidades financieras en las que se presenta situaciones similares.

Justificación Social: porque la decisión de los socios de la cooperativa Aprocanorsi de la ciudad de San Ignacio, Cajamarca, es implementar la propuesta de investigación va a favorecer a los colaboradores de la cooperativa para disminuir el estrés laboral, así como a los clientes al recibir un mejor servicio.

1.6. Hipótesis.

Proponer un programa de inteligencia emocional, contribuirá de manera considerable a disminuir el estrés laboral en el personal de la Cooperativa Aprocassi.

1.7. Objetivos

1.7.1. Objetivo General

Proponer un programa de Inteligencia Emocional a los trabajadores de la Cooperativa Aprocassi para lograr reducir el estrés laboral.

1.7.2. 0bjetivos Específicos

Determinar las principales causas del estrés laboral en los trabajadores de la cooperativa Aprocassi.

Determinar si el estrés laboral influye en el rendimiento laboral de los trabajadores de la cooperativa Aprocassi.

Diseñar estrategias de inteligencia emocional para disminuir el estrés laboral en los trabajadores de la cooperativa Aprocassi

II. MATERIAL Y MÉTODO

2.1. Tipo y Diseño de Investigación.

2.1.1. Tipo de Investigación:

Es de tipo descriptivo con enfoque cuantitativo.

CUANTITATIVO

Para Hernández, Fernández, y Baptista (2014), este enfoque es secuencial, busca probar hipótesis a través de recolectar datos con fundamento en la medición numérica y el análisis estadístico, con el objetivo de determinar normas de conductas y probar las teorías.

La investigación con enfoque cuantitativo posee un esquema estructurado y estandarizado, y buscamos probar hipótesis con respecto a nuestras variables.

DESCRIPTIVO

De acuerdo con Hernández, Fernández, y Baptista (2014), señalan que el tipo descriptivo "Especifica características imprescindibles de cualquier hecho analizado. Describe realidades de hechos de un grupo, es decir desean obtener información de forma independiente acerca de las variables, brindando una interpretación correcta" (p.92).

Por lo tanto, la investigación va a describir y analizar las características de las dos variables en estudio, en este caso: coaching y competencias laborales, analizando la problemática a través de una población.

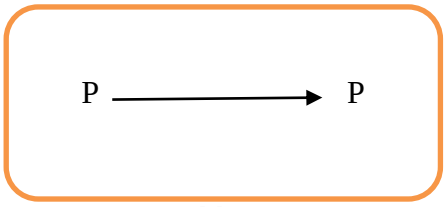
Se determinó que el tipo de investigación seguida en este trabajo será descriptivo propositivo.

Behar (2010) define a la investigación descriptiva como aquella que utiliza el método de análisis para lograr caracterizar un objeto de estudio o una situación concreta, señalando sus características y propiedades. Con el objetivo de describir la estructura de los fenómenos y su dinámica, identificando aspectos relevantes de la realidad. (p.21).

2.1.2. Diseño de Investigación:

Se determinó que el diseño de investigación a llevar a cabo fue no experimental cuantitativa, debido a que las variables a estudiar, inteligencia emocional y estrés laboral no fueron manipuladas, fueron observadas en su contexto natural, durante la presente investigación.

Behar (2008) define al Diseño no Experimental, cuando el investigador observa los fenómenos tal y como se manifiestan de manera natural, sin inmiscuirse en su desarrollo. (p.19).



P: Problema

P: Propuesta

2.2. Población y muestra

La muestra es una muestra censal no probabilística a conveniencia de 17 personas. Según Sampieri, Collado y Baptista (2016) la muestra (es un subgrupo de la población o universo) y se utiliza por economía de tiempo y recursos. Implica definir la unidad de muestreo y de análisis. Requiere delimitar la población para generalizar los resultados y establecer parámetros. (p. 204).

2.3. Variables, operacionalización

VARIABLE	DIMENSION	INDICADORES	ITEM	TECNICAS E INSTRUMENTO	ESCALAS
INDEPENDIENTE: INTELIGENCIA EMOCIONAL	Conciencia de uno mismo	Ser consiente de los estados de ánimo y de los pensamientos	¿toma conciencia de quién es usted y de que es capaz de realizar? ¿Usted logra manejar los estados de ánimo y los impulsos?	Encuesta	Totalmente en desacuerdo Desacuerdo No opina De acuerdo Totalmente de acuerdo
	Motivación	Capacidad de motivarse uno mismo y de los demás	¿Usted se esfuerza por mejorar o alcanzar un estándar de excelencia laboral? ¿Usted se muestra motivado en su trabajo?	Encuesta	Totalmente en desacuerdo Desacuerdo No opina De acuerdo Totalmente de acuerdo
	Autocontrol	Personalidad y desarrollo de la madurez	¿Usted cuenta con la capacidad de controlar sus emociones y evitar que influya en el rendimiento laboral? ¿Usted es capaz de mantener vigiladas las emociones amenazadoras y los impulsos?	Encuesta	Totalmente en desacuerdo Desacuerdo No opina De acuerdo Totalmente de acuerdo
	Empatía	Comprensión de los sentimientos y emociones	¿Usted cuenta con la capacidad de poder mantener la cordura ante un cliente irrespetuoso? ¿Usted en el desempeño de sus funciones suele comprender a sus clientes?	Encuesta	Totalmente en desacuerdo Desacuerdo No opina De acuerdo Totalmente de acuerdo
	Capacidad de relación	Relación con las personas	¿Considera usted que tiene la capacidad de interrelacionarse con los clientes? ¿Con que frecuencia el personal se relaciona con sus compañeros de trabajo?	Encuesta	Totalmente en desacuerdo Desacuerdo No opina De acuerdo Totalmente de acuerdo

Fuente: Elaboración propia

VARIABLE	DIMENSION	INDICADORES	ITEM	TECNICAS E INSTRUMENTO	ESCALAS
VARIABLE DEPENDIENTE: ESTRÉS	Estresores del ambiente físico	iluminación, ruido, temperatura, ambientes contaminados	¿Usted considera que su centro de trabajo cuenta con la infraestructura que facilita su desempeño laboral? ¿En su centro de trabajo Aprocassi usted se ha visto afectado por ruidos.?	Encuesta	otalmente en desacuerdo Desacuerdo No opina De acuerdo Totalmente de acuerdo
	Factores relativos al contenido de la tarea	Carga mental	¿Usted se siente agotado física o mentalmente al salir de su centro de trabajo? ¿Realiza usted funciones que requieran un alto nivel de concentración en el trabajo?	Encuesta	Totalmente en desacuerdo Desacuerdo No opina De acuerdo Totalmente de acuerdo
	Estresores relativos a la organización	ambigüedad del rol, relaciones interpersonales	¿La empresa Aprocassi le brinda la información necesaria para realizar correctamente el desempeño de sus funciones? ¿La relación entre los compañeros de trabajo se fortalecen por medio de la comunicación interpersonal?	Encuesta	Totalmente en desacuerdo Desacuerdo No opina De acuerdo Totalmente de acuerdo
	Estrés Psíquico	Exigencias que hace la persona	¿Considera usted que las exigencias laborales son excesivas? ¿Alguna vez usted se ha visto afectado por el exceso de horas de trabajo?	Encuesta	Totalmente en desacuerdo Desacuerdo No opina De acuerdo Totalmente de acuerdo
	Estrés Físico	Cambios en el ambiente y rutina diaria	¿Usted considera que los cambios en su ambiente de trabajo influyen de manera positiva o negativa en su desempeño laboral? ¿Usted considera que el trabajo rutinario disminuye su desempeño laboral?	Encuesta	Totalmente en desacuerdo Desacuerdo No opina De acuerdo Totalmente de acuerdo

Fuente: Elaboración propia

2.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS, VALIDEZ Y CONFIABILIDAD.

Para recolectar la información, se empleó la técnica de la encuesta, ya que se realizó un cuestionario con diversas alternativas a la muestra obtenida, y colaboradores de la organización, con la finalidad de que el encuestado señalo en función a su percepción la respuesta que más le convino.

La encuesta:

Se elaboró un cuestionario con diversas alternativas aplicada a la muestra obtenida, y a los colaboradores de la organización. Así mismo se encuesto a los 17 colaboradores de la organización de Cooperativa Aprocassi.

2.5. Procedimientos de análisis de datos.

Se empleó el análisis nominal, debido a la utilización de tablas de contingencia, donde se mostró la distribución de los resultados obtenidos de las encuestas y se representaron por cada ítem, y fueron representados gráficamente.

2.6. Aspectos éticos

Para llevar a cabo la investigación se pidió la autorización de los dueños de la Cooperativa Aprocassi para poder llevar a cabo este trabajo de investigación.

Para el desarrollo de esta investigación se pidió el concurso de personas quienes van a responder el cuestionario indicándoles de que se trata la investigación y pidiéndoles su participación de modo voluntario.

A las personas a quienes se le solicitan desarrollaran el cuestionario, se les indica el objetivo del trabajo.

De igual manera se respetó la autoría de algunos trabajos previos como las teorías que se relacionan al tema, se respetó, también, a cada persona encuestada para garantizar la

investigación y solicitar la garantía del trabajo quienes van a responder el cuestionario y pidiendo tener en cuenta algunos valores como el respeto la transparencia la responsabilidad, la participación de forma voluntaria para explicar los principios éticos elegidos, se trabajó con el Reporte Belmont.

El Informe o Reporte Belmont está estructurado de la siguiente manera:

A. Límites entre práctica de investigación.

B. Principios éticos básicos:

1. Respeto por las personas.
2. Beneficencia.
3. Justicia.

C. Aplicaciones

1. Consentimiento informado.
2. Valoración de riesgos y beneficios.
3. Selección de sujetos

2.7. Criterios de rigor científico.

En el presente trabajo fue elaborado teniendo como base las normas emitidas por la Universidad Señor de Sipán en lo concerniente de las tesis, de igual manera las normas APA que rige para los trabajos relacionados con la administración.

La aplicación del método científico en el proceso establecido para el tipo de investigación cuantitativo aplicado.

La utilización de la estadística para la comprobación inicial de la hipótesis en el que trabajo requiera.

El respeto metodológico de la investigación científica.

El respeto de la autoría de las citas tomadas como referencia en los antecedentes y las teorías que sustentan las variables principales de la investigación.

III. RESULTADOS

3.1- Análisis e interpretación de los resultados - tablas y figuras

3.1.1 Influencia de la inteligencia emocional en el rendimiento de los trabajadores de la Cooperativa Aprocassi.

Dimensión: conciencia de uno mismo.

Tabla 1

Toma conciencia de quién es usted y de qué es capaz de realizar

CATEGORÍAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
Completamente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	2	12%
No opina	1	6%
De acuerdo	5	29%
Completamente de acuerdo	9	53%
TOTAL	**17**	**100%**

Toma conciencia de quién es usted y qué es capaz de realizar

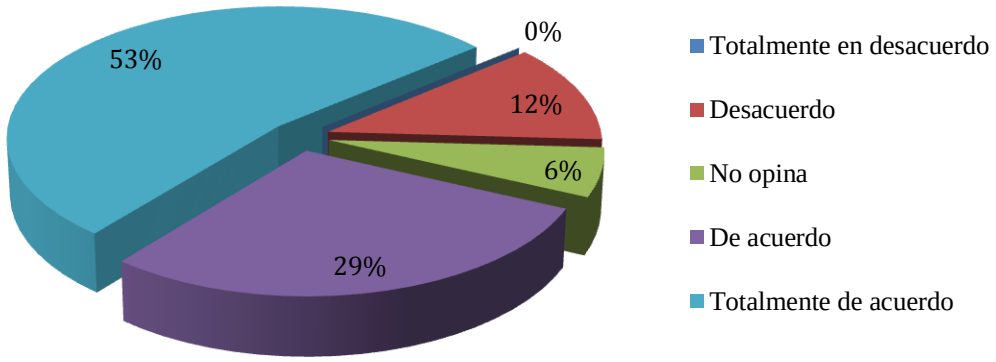


Figura 01:

De acuerdo conlos encuestados el 53% dice que están totalmente de acuerdo en tomar conciencia de quienes son y lo capaces que son de realizar, el 29% expresa que está de acuerdo en tomar conciencia de quienes son, el 6% dice que no opinan, mientras que el 12% indica que están en desacuerdo en tomar conciencia de ellos mismos y en cambio el 0% manifiestan que están totalmente en desacuerdo.

Fuente: Elaboración propia

Tabla 2

Usted logra manejar los estados de ánimo y los impulsos

	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
Completamente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	2	12%
No opina	2	12%
De acuerdo	5	29%
Completamente de acuerdo	8	47%
TOTAL	17	100%

Usted logra manejar los estados de ánimo y los impulsos

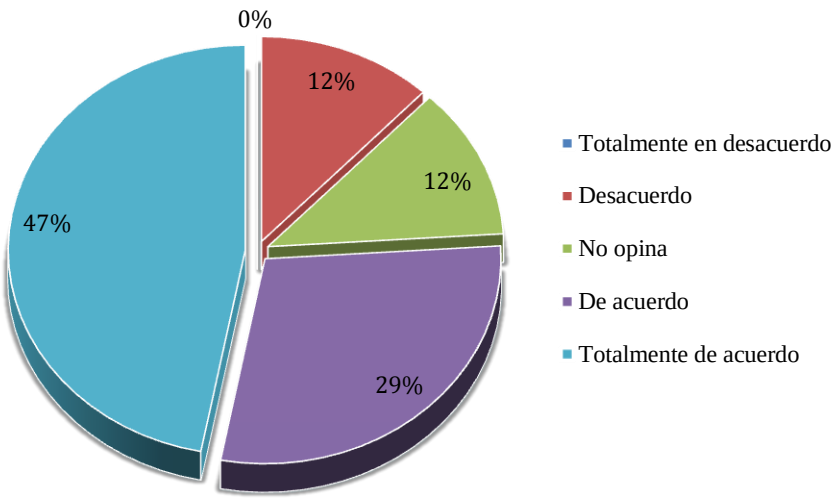


Figura 2:

El 47% de los encuestados indican que están totalmente de acuerdo en lograr manejar los estados de ánimo y los impulsos, mientras que el 29% consideran estar de acuerdo, el 12% no opina, el 12% indican que están en desacuerdo, mientras que el 0% está totalmente en desacuerdo.

Fuente: Elaboración propia.

Dimensión: Motivación

Tabla 3

Usted se esfuerza por mejorar o alcanzar un estándar de excelencia laboral

CATEGORIAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
Completamente en desacuerdo	1	6%
En desacuerdo	0	0%
No opina	3	18%
De acuerdo	7	41%
Completamente de acuerdo	6	35%
TOTAL	17	100%

Usted se esfuerza por mejorar o alcanzar un estándar de excelencia laboral

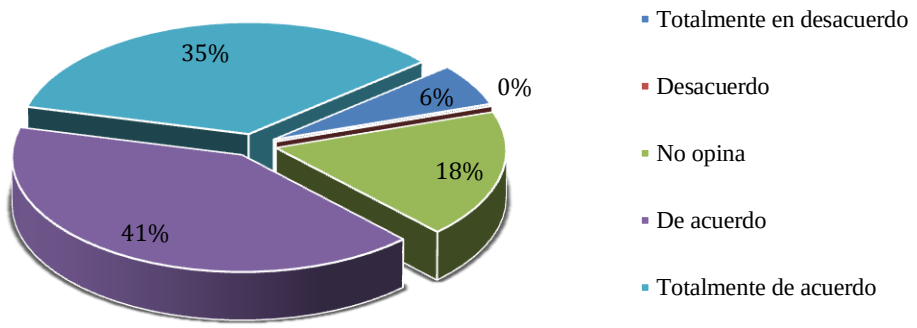


Figura 03:

Según los encuestados el 41% manifiestan que están de acuerdo en esforzarse por mejorar o alcanzar un estándar de excelencia laboral, el 18% indicaron que no opinan por esforzarse en mejorar o alcanzar un estándar de excelencia laboral, el 0% manifestaron que están en desacuerdo, el 6% indicaron que están totalmente en desacuerdo, en cambio el 35% indicaron que están totalmente de acuerdo en esforzarse por mejorar y alcanzar un estándar de excelencia laboral.

Fuente: Elaboración Propia.

Tabla 4

Usted se muestra motivado en su trabajo

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
Completamente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
No opina	1	6%
De acuerdo	6	35%
Completamente de acuerdo	10	59%
TOTAL	17	100%

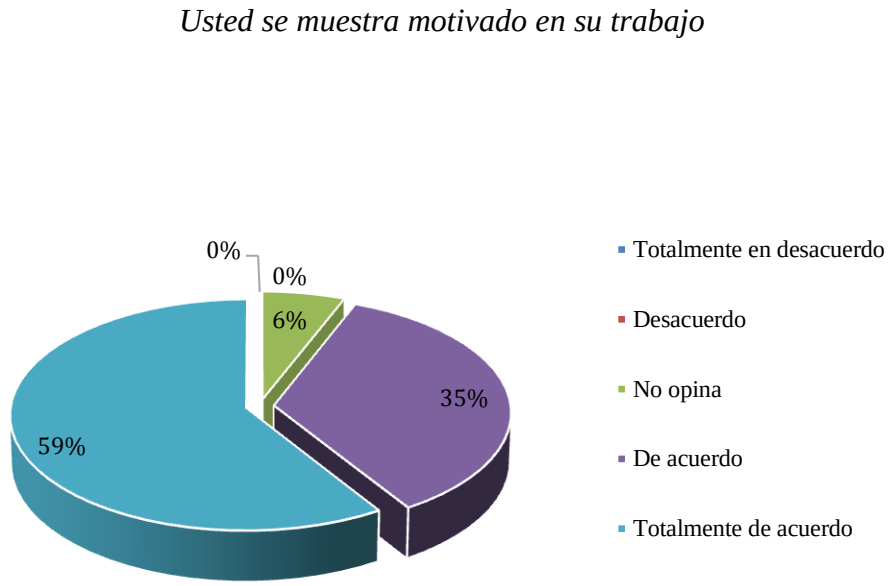


Figura 04:

El 0% manifestaron que están completamente en desacuerdo y en desacuerdo en mostrarse motivados en su trabajo, el 6% indicaron que no opinan, en cambio el 35% indicaron que están de acuerdo, y el 59% manifestaron que están totalmente de acuerdo en mostrarse motivados en su trabajo.

Fuente: Elaboración Propia.

Dimensión: Autocontrol

Tabla 5

Usted cuenta con la capacidad de controlar sus emociones y evitar que influya en el rendimiento laboral

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
Completamente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	1	6%
No opina	3	18%
De acuerdo	9	53%
Completamente de acuerdo	4	23%
TOTAL	17	100%

Usted cuenta con la capacidad de controlar sus emociones y evitar que influya en el rendimiento laboral

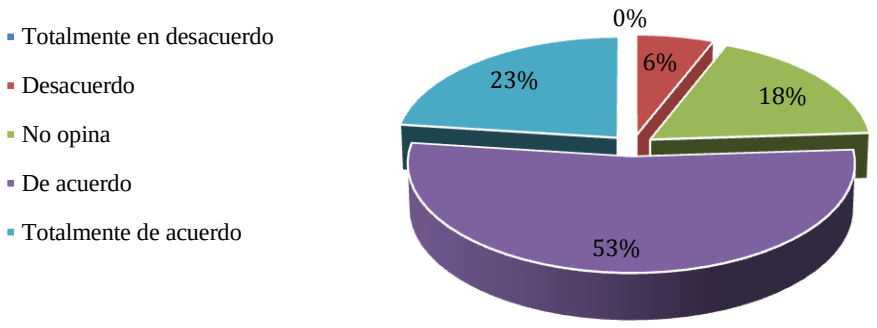


Figura 05:

El 0% manifestó que están completamente en desacuerdo de contar con la capacidad de controlar sus emociones y evitar que influya en el rendimiento laboral, el 6% en desacuerdo, el 18% no opina, el 23% completamente de acuerdo y el 53% de acuerdo.

Fuente: Elaboración Propia.

Tabla 6

Usted es capaz de mantener vigiladas las emociones amenazadoras y los impulsos

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
Completamente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
No opina	5	29%
De acuerdo	7	41%
Completamente de acuerdo	5	29%
TOTAL	17	100%

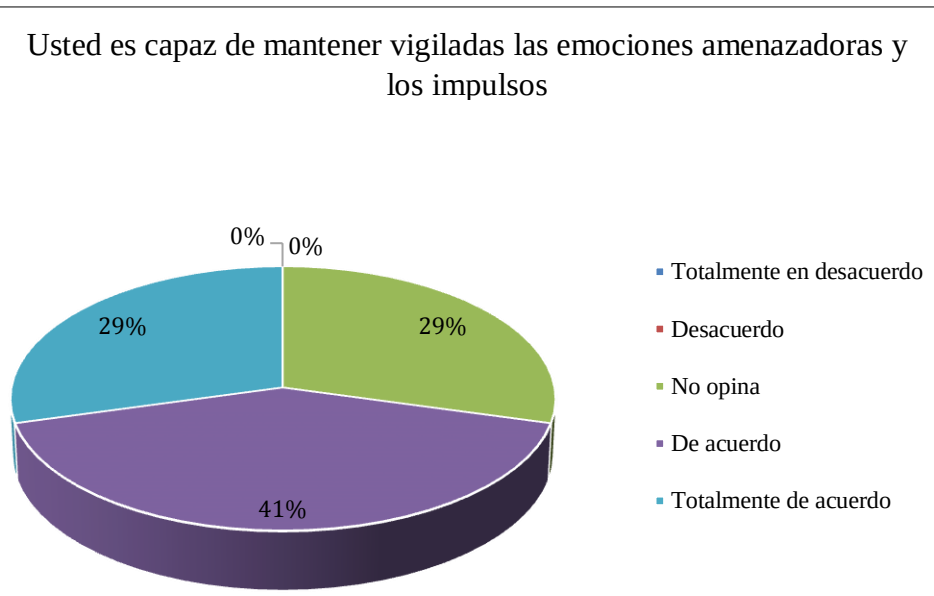


Figura 06:

El 0% manifestó que está completamente en desacuerdo en mantener vigiladas las emociones amenazadoras y los impulsos el 0% en desacuerdo, 29% no opina, 41% de acuerdo y el 29% completamente de acuerdo.

Fuente: Elaboración Propia

.

Dimensión: Empatía

Tabla 7

Usted cuenta con la capacidad de poder mantener la cordura ante un cliente irrespetuoso

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
Completamente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
No opina	3	18%
De acuerdo	10	59%
Completamente de acuerdo	4	23%
TOTAL	17	100%

Usted cuenta con la capacidad de poder mantener la cordura ante un cliente irrespetuoso

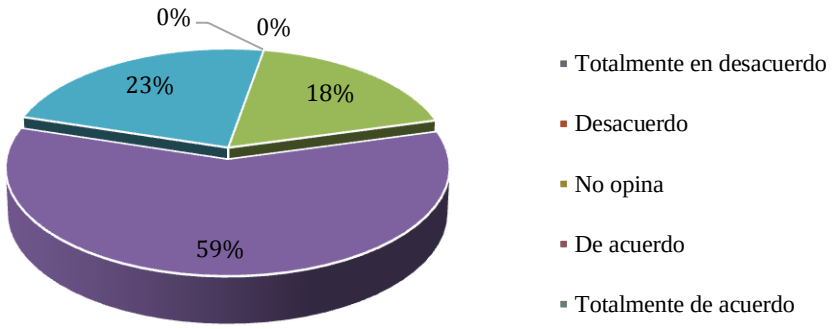


Figura 1:

Según los encuestados el 23% manifestó que están completamente de acuerdo en contar con la capacidad de poder mantener la cordura ante un cliente irrespetuoso, el 59% indicaron que están de acuerdo, cambio el 18% indicaron que no opinan ante este suceso, y el 0% manifestó que está completamente en desacuerdo y en desacuerdo.

Fuente: Elaboración Propia.

Tabla 8

Usted en el desempeño de sus funciones suele comprender a sus clientes

CATEGORIA	FRECUENCIA	porcentaje %
Completamente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
No opina	2	12%
De acuerdo	7	41%
Completamente de acuerdo	8	47%
TOTAL	17	100%

Usted en el desempeño de sus funciones suele comprender a sus clientes

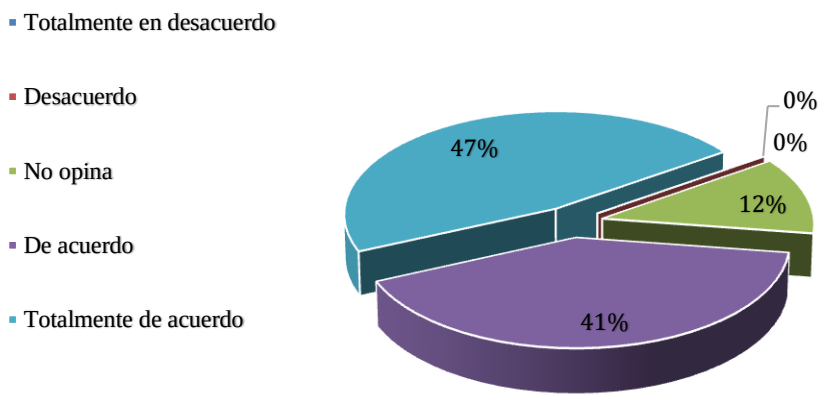


Figura 2:

El 0% manifestó que está completamente en desacuerdo y en desacuerdo en comprender a los clientes en el desempeño de sus funciones, el 12% indicó que no opinan al respecto, el 41% manifestó que están de acuerdo en comprender a sus clientes mientras que el 47% indicaron que están completamente de acuerdo en comprender a sus clientes en el desempeño de sus funciones.

Fuente: Elaboración Propia

.

Dimensión: Capacidad de Relación

Tabla 9

Considera usted que tiene la capacidad de interrelacionarse con los clientes

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
Completamente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
No opina	0	0%
De acuerdo	12	71%
Completamente de acuerdo	5	29%
TOTAL	17	100%

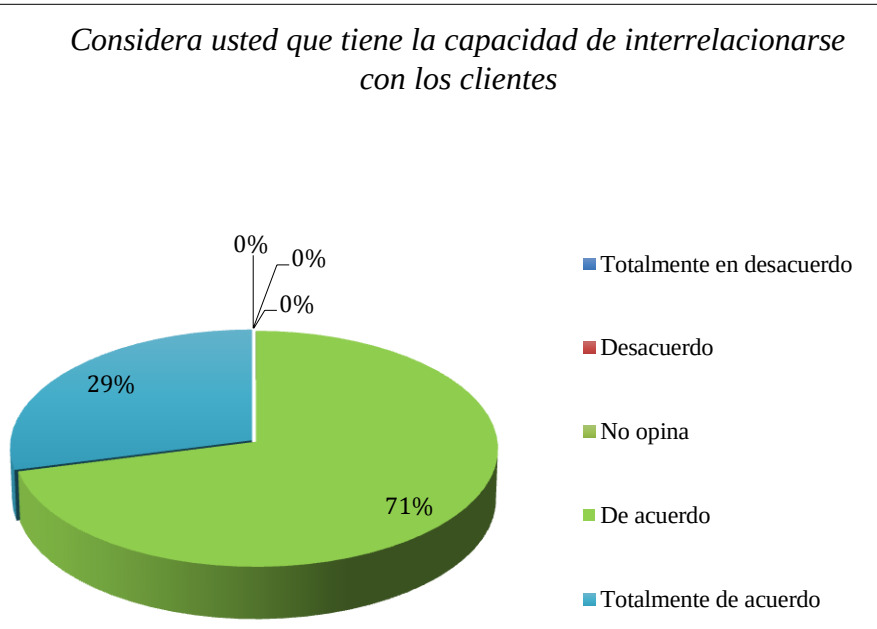


Figura 3:

La mayoría de los encuestados indican que están de acuerdo en tener la capacidad de interrelacionarse con los clientes reflejado en el 71%, el 29% manifestó estar completamente de acuerdo, mientras que el 0% está completamente en desacuerdo, en desacuerdo, y no opina en tener la capacidad de interrelacionarse con los clientes.

Fuente: Elaboración Propia.

Tabla 10

En la empresa Aprocassi el personal se relaciona frecuentemente con sus compañeros de trabajo

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
Completamente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
No opina	3	18%
De acuerdo	6	35%
Completamente de acuerdo	8	47%
TOTAL	17	100%

En la empresa Aprocassi el personal se relaciona frecuentemente con sus compañeros de trabajo

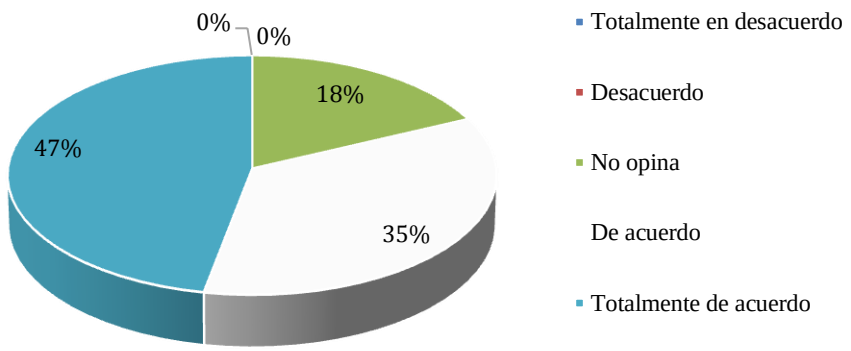


Figura 4:

De la figura, se puede observar que, según los encuestados el 35% indicaron que en la empresa Aprocassi el personal si se relaciona frecuentemente con sus compañeros de trabajo, el 18% manifestaron que no opinan, el 47% fue considerado completamente de acuerdo.

Fuente: Elaboración Propia.

3.1.2 Causas del estrés laboral en los trabajadores de la Cooperativa Aprocassi.

Dimensión: Estresores del ambiente físico

Tabla 11

Usted considera que su centro de trabajo cuenta con la infraestructura que facilita su desempeño laboral

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
Completamente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	3	18%
No opina	1	6%
De acuerdo	9	53%
Completamente de acuerdo	4	23%
TOTAL	17	100%

Usted considera que su centro de trabajo cuenta con la infraestructura que facilita su desempeño laboral

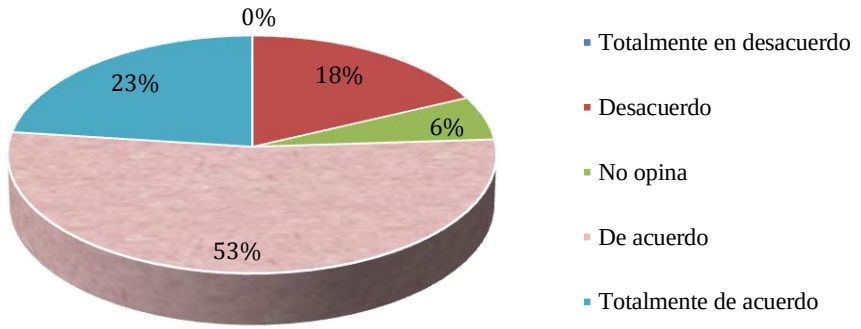


Figura 5:

En la figura se puede observar que la mayoría de los encuestados respondieron que están de acuerdo que en su centro de trabajo si cuenta con la infraestructura que facilite su desempeño laboral con un nivel razonable de 53%, mientras que el 23% indicaron que están completamente de acuerdo, el 18% expresaron que están en desacuerdo, mientras que el 6% indicaron que no opinan al respecto.

Fuente: Elaboración Propia.

Tabla 12

En su centro de trabajo Aprocassi usted se ha visto afectado por ruidos

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
Completamente en desacuerdo	1	6%
En desacuerdo	2	12%
No opina	0	0%
De acuerdo	9	53%
Completamente de acuerdo	5	29%
TOTAL	17	100%

En su centro de trabajo Aprocassi usted se ha visto afectado por ruidos

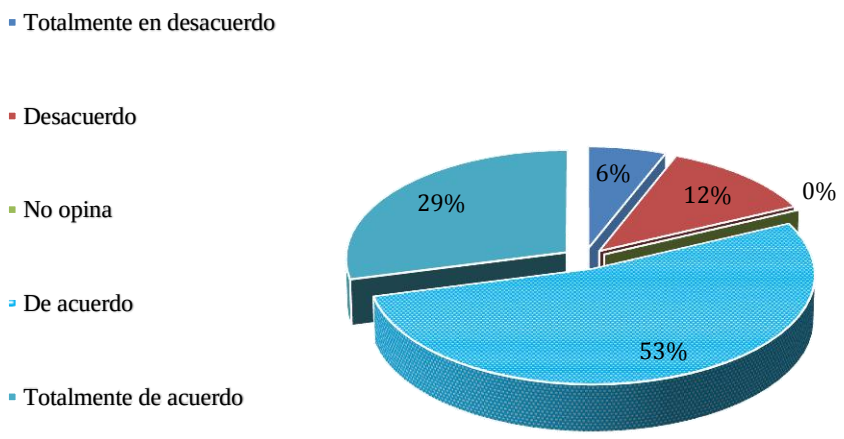


Figura 12:

Según los encuestados respondieron en su mayoría que están de acuerdo que en su centro de trabajo si se han visto afectados por ruidos calificados en un 53%, el 29% indicaron que están totalmente de acuerdo, mientras que en su minoría indicaron que están completamente en desacuerdo y en desacuerdo calificado en 6 % y 12%.

Fuente: Elaboración Propia.

Dimensión: Factores relativos al contenido de la tarea

Tabla 13

Usted se siente agotado física o mentalmente al salir de su centro de trabajo

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
Completamente en desacuerdo	1	6%
En desacuerdo	2	12%
No opina	3	18%
De acuerdo	8	47%
Completamente de acuerdo	3	17%
TOTAL	17	100%

Usted se siente agotado física o mentalmente al salir de su centro de trabajo

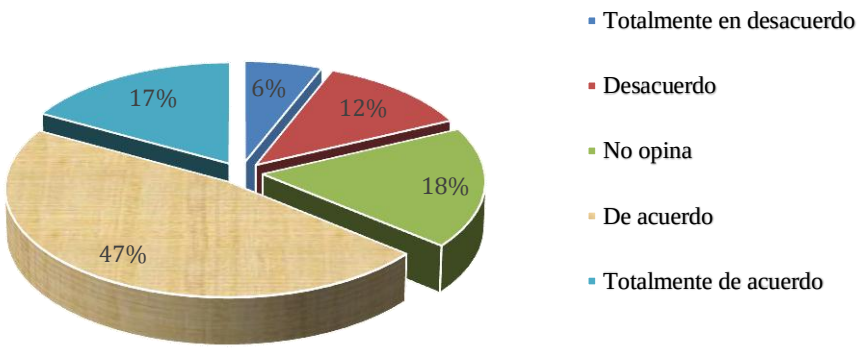


Figura 13:

Según los encuestados un 47% indicaron que están de acuerdo en sentirse agotados física o mentalmente al salir de su centro de trabajo, el 17% mencionaron que están totalmente de acuerdo, el 18% no opinaron al respecto, mientras que el 12% indicaron que están en desacuerdo y el 6% hacen mención que están totalmente en desacuerdo al sentirse físicamente agotado al salir de su centro de trabajo.

Fuente: Elaboración Propia.

Tabla 14

Realiza usted funciones que requieran un alto nivel de concentración dentro de su centro de trabajo

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
Completamente en desacuerdo	1	6%
En desacuerdo	0	0%
No opina	1	6%
De acuerdo	10	59%
Completamente de acuerdo	5	29%
TOTAL	17	100%

Realiza usted funciones que requieran un alto nivel de concentración dentro de su centro de trabajo

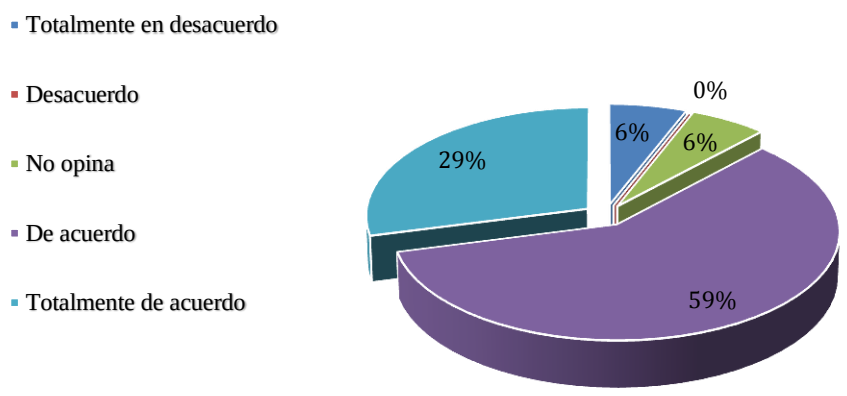


Figura 14:

La mayoría de los encuestados, el 59% indicó que está de acuerdo que en su centro de trabajo requieren de un alto nivel de concentración, el 29% hacen mención que están completamente de acuerdo, mientras que el 6% manifiestan que están completamente en desacuerdo, y el 6% de los encuestados no opinaron al respecto.

Fuente: Elaboración Propia.

Dimensión: Estresores relativos a la organización

Tabla 15

La empresa Aprocassi le brinda la información necesaria para realizar correctamente el desempeño de sus funciones

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
Completamente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
No opina	2	12%
De acuerdo	9	53%
Completamente de acuerdo	6	35%
TOTAL	17	100%

La empresa Aprocassi le brinda la información necesaria para realizar correcta ente el desempeño de u funciones

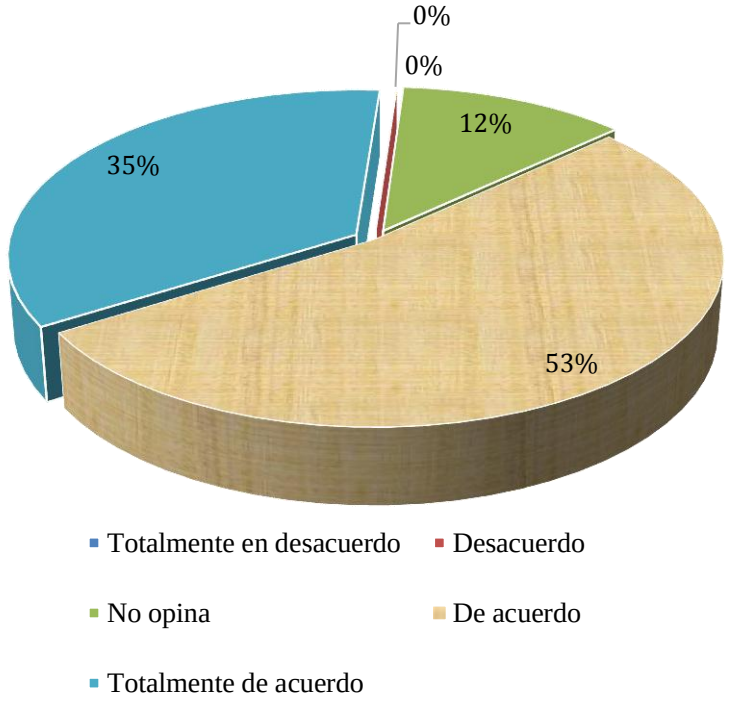


Figura 15:

Según la figura, se puede observar que, en su mayoría de los encuestados respondieron que están de acuerdo que en la Cooperativa Aprocasi sí le brindan la información necesaria para que realicen correctamente el desempeño de sus funciones calificado en un 53%, mientras que el 35% indicaron que están totalmente de acuerdo, en cambio el 12% manifestaron que no opinan.

Tabla 16

La relación entre los compañeros de trabajo se fortalece por medio de la comunicación interpersonal

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
Completamente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
No opina	2	12%
De acuerdo	9	53%
Completamente de acuerdo	6	35%
TOTAL	17	100%

La relación entre los compañeros de trabajo se fortalece por medio de la comunicación interpersonal

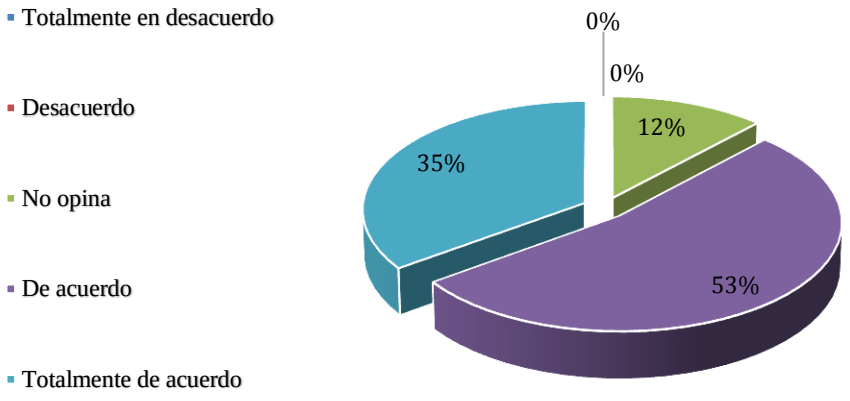


Figura 16:

Según los encuestados un 53% indicaron que están de acuerdo que la relación entre los compañeros de trabajo se fortalece por medio de la comunicación interpersonal, en cambio el 35% manifestaron que están totalmente de acuerdo, y el 12 % no opinaron al respecto.

Fuente: Elaboración Propia.

Dimensión: Estrés Psíquico

Tabla 17

Considera usted que las exigencias laborales son excesivas

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
Completamente en desacuerdo	1	6%
En desacuerdo	3	18%
No opina	3	18%
De acuerdo	8	47%
Completamente de acuerdo	2	12%
TOTAL	17	100%

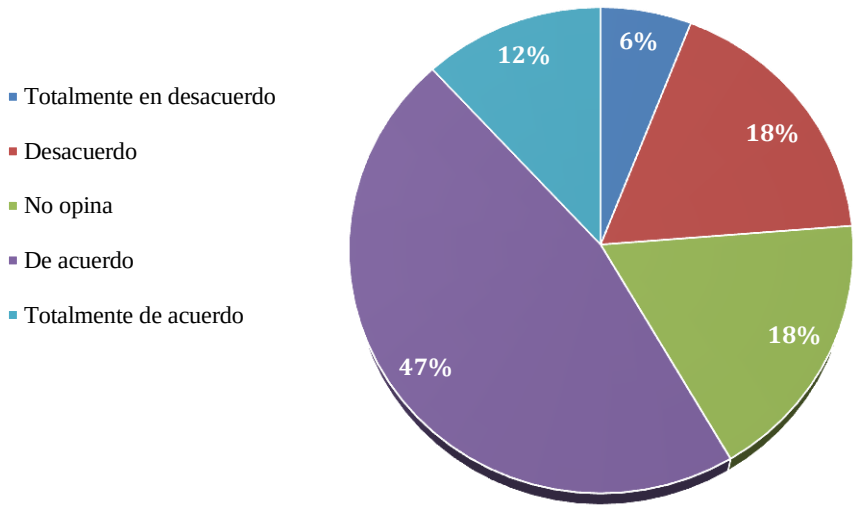


Figura 17:

El 12% manifestaron que están totalmente de acuerdo que sus exigencias laborales son excesivas, el 47% indicó que está completamente de acuerdo, el 18% hacen mención que están en desacuerdo y no opinaron al respecto, y el 6% fue calificado totalmente en desacuerdo.

Fuente: Elaboración Propia.

Tabla 18

Alguna vez usted se ha visto afectado por el exceso de horas de trabajo

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
Completamente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	6	35%
No opina	2	12%
De acuerdo	6	35%
Completamente de acuerdo	3	18%
TOTAL	17	100%

Alguna vez usted se ha visto afectado por el exceso de horas de trabajo

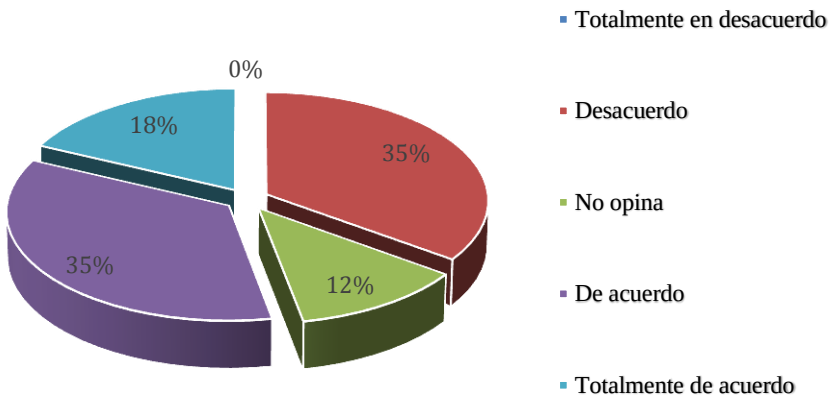


Figura 18:

En la figura se puede observar que, los que están en descuerdo por el exceso de horas de trabajo son un 35%, mientras que el otro 35% hacen mención que están de acuerdo al verse afectados por el exceso de horas en su trabajo, el 18% indican estar totalmente de acuerdo, y el 12% no opinaron al respecto.

Fuente: Elaboración Propia.

Dimensión: Estrés físico

Tabla 19

Usted considera que los cambios en su ambiente de trabajo influyen de manera positiva o negativa en su desempeño laboral

CATEGORIA	FRECUENTE	PORCENTAJE %
Completamente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	1	6%
No opina	0	0%
De acuerdo	14	82%
Completamente de acuerdo	2	12%
TOTAL	17	100%

Usted considera que los cambios en su ambiente de trabajo influyen de manera positiva o negativa en su desempeño laboral

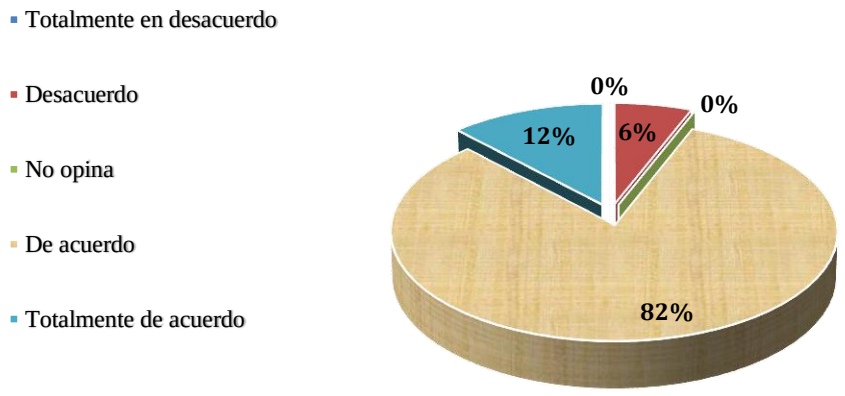


Figura 19:

De los encuestados el 82% indicaron estar de acuerdo que los cambios en su ambiente de trabajo influyen de manera positiva o negativa en su desempeño laboral, así mimo el 12% manifestó estar completamente de acuerdo, y el 6% menciona estar en desacuerdo.

Fuente: Elaboración Propia.

Tabla 20

Usted considera que el trabajo rutinario disminuye su desempeño laboral

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
Completamente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	2	12%
No opina	2	12%
De acuerdo	13	76%
Completamente de acuerdo	0	0%
TOTAL	17	100%

Usted considera que el trabajo rutinario disminuye su desempeño laboral

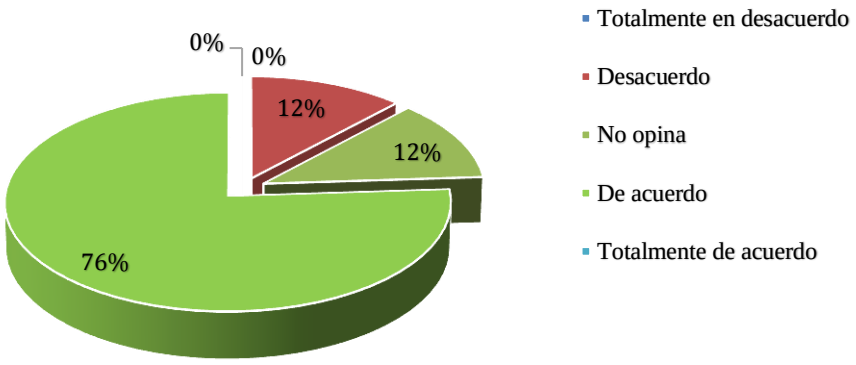


Figura 20:

En la figura se puede observar que la mayoría de los encuestados manifestaron estar de acuerdo en considerar que el trabajo rutinario disminuye su desempeño laboral calificado en un 76%, así mismo el 12% indicaron no opinar al respecto, y el 12% opinaron estar en desacuerdo.

Fuente: Elaboración Propia.

3.2. Discusión de resultados

Teniendo como base los resultados de campo y comparándolos con el marco teórico referido y también los antecedentes con respecto al primer objetivo específico. Determinar si la inteligencia emocional influye en el rendimiento laboral de los trabajadores de la Cooperativa Aprocassi. Se indica lo siguiente:

De acuerdo a los encuestados el 53% dice que están completamente de acuerdo en tomar conciencia de quienes son y lo capaces que son de realizar, el 29% expresa que está de acuerdo en tomar conciencia de quienes son, el 6% dice que no opinan, mientras que el 12% indica que están en desacuerdo en tomar conciencia de ellos mismos, mientras que el 47% de los encuestados indican que están completamente de acuerdo en lograr manejar los estados de ánimo y los impulsos, mientras que el 29% consideran estar de acuerdo, el 12% no opinan y están en desacuerdo.

Según los encuestados el 41% manifiestan que están de acuerdo en esforzarse por mejorar o alcanzar un estándar de excelencia laboral, el 18% indicaron que no opinan por esforzarse, el 6% indicaron que están Completamente en desacuerdo, en cambio el 35% indicaron que están Completamente de acuerdo, así mismo el 6% indicaron que no opinan al mostrarse motivados en su trabajo, en cambio el 35% indicaron que están de acuerdo, y el 59% manifestaron estar Completamente de acuerdo en mostrarse motivados en su trabajo.

El 29% no opinan en mantener vigiladas las emociones amenazadoras y los impulsos el 41% indicaron estar de acuerdo y el 29% hacen mención estar totalmente de acuerdo. Mientras que el 6%indicron estar en desacuerdo de contar con la capacidad de controlar sus emociones y evitar que influya en el rendimiento laboral, el 18% hacen mención no opinar, el 53% indicaron estar de acuerdo y el 23% opinaron estar totalmente de acuerdo.

En la dimensión. Según los encuestados el 23% manifestaron que están totalmente de acuerdo en contar con la capacidad de poder mantener la cordura ante un cliente irrespetuoso, el 59% indicaron estar de acuerdo, en cambio el 18% indicaron que no opinan ante este suceso, mientras que el 47% indicaron que están totalmente de acuerdo en comprender a sus clientes en el desempeño de sus funciones, el 12% indicaron que no opinan al respecto, el 41% manifestaron estar de acuerdo en comprender a sus clientes.

Así mismo en la dimensión capacidad de relación referida a la empatía para relacionarte con personas. La mayoría de los encuestados indicaron estar de acuerdo en tener la capacidad de interrelacionarse con los clientes reflejado en el 71%, el 29% manifestaron que están totalmente de acuerdo, mientras el 35% indicaron que en la empresa Aprocassi el personal si se relaciona frecuentemente con sus compañeros de trabajo, el 18% manifestaron que no opinan, así mismo el 47% fue considerado totalmente de acuerdo.

Con respecto al segundo objetivo Determinar las principales causas del estrés laboral en los trabajadores de la cooperativa Aprocassi. Podemos precisar lo siguiente:

Cabe mencionar que según la dimensión Estresores del ambiente físico la mayoría de los encuestados respondieron que están de acuerdo que en su centro de trabajo si cuenta con la infraestructura que facilite su desempeño laboral con un nivel razonable de 53%, mientras que el 23% indicó estar completamente de acuerdo, el 18% expresaron que están en desacuerdo, mientras que el 6% indicaron que no opinan al respecto. Así mismo según los encuestados respondieron en su mayoría que están de acuerdo que en su centro de trabajo si se han visto afectados por ruidos calificado en un 53%, el 29% indicaron que están completamente de acuerdo, mientras que en su minoría indicaron que están totalmente en desacuerdo y desacuerdo calificado en un 6 % y 12%.

Dimensión Factores relativos al contenido de la tarea, referido a la carga mental, según los encuestados un 47% indicaron que están de acuerdo en sentirse agotados física o mentalmente al salir de su centro de trabajo, el 17% mencionaron que están completamente de acuerdo, el 18% no opinaron al respecto, mientras que el 12% indicaron que están en desacuerdo y el 6% hacen mención que están totalmente en desacuerdo al sentirse físicamente agotado al salir de su centro de trabajo. Así mismo La mayoría de los encuestados fueron considerados con un nivel razonable de un 59% indicando que están de acuerdo que en su centro de trabajo requieren de un alto nivel de concentración, el 29% hacen mención que están completamente de acuerdo, mientras que el 6% manifiestan que están totalmente en desacuerdo, y el 6% de los encuestados no opinaron al respecto.

En la dimensión estresores relativos a la organización referido a la ambigüedad del rol, relaciones interpersonales, según los encuestado en su mayoría respondieron que están de acuerdo que en la Cooperativa Aprocasi si les brindan la información necesaria para que realicen correctamente el desempeño de sus funciones calificado en un 53%, mientras que el 35% indicaron que están completamente de acuerdo, en cambio el 12% manifestaron que no opinan. Así mismo un 53% indicaron que están de acuerdo que la relación entre los compañeros de trabajo se fortalece por medio de la comunicación interpersonal, en cambio el 35% manifestaron que están completamente de acuerdo, y el 12 % no opinaron al respecto.

En la dimensión estrés psíquico, referido a las exigencias que hace la persona el 12% manifestaron que están completamente de acuerdo que sus exigencias laborales son excesivas, el 47% indicaron que están completamente de acuerdo, el 18% hacen mención que están en desacuerdo y no opinaron al respecto, y el 6% fue calificado totalmente en desacuerdo. Mientras que por el exceso de horas de trabajo hacen mención estar en desacuerdo calificado en un 35%, mientras que el otro 35% indican que están de acuerdo al verse afectados por el exceso de horas en su trabajo, el 18% opinaron estar completamente de acuerdo, y el 12% no opinaron al respecto.

Po lo tanto en la dimensión estrés físico, referidos a los cambios en el ambiente y rutina diaria, de los encuestados el 82% indicaron estar de acuerdo que los cambios en su ambiente de trabajo influyen de manera positiva o negativa en su desempeño laboral, así mimo el 12% manifestaron estar completamente de acuerdo, y el 6% de los encuestados hacen mención estar en desacuerdo. Mientras que la mayoría de los encuestados manifestaron estar de acuerdo en considerar que el trabajo rutinario disminuye su desempeño laboral calificado en un 76%, así mismo el 12% indicaron no opinar al respecto, y el 12% opinaron estar en desacuerdo.

3.3.- Aporte científico

La siguiente propuesta será aplicada en la empresa Cooperativa Aprocassi San Ignacio Cajamarca, debido a la necesidad de disminuir el nivel de estrés laboral de los

trabajadores con la finalidad de contribuir en el desarrollo social, psicosocial dentro y fuera de la organización dirigiendo competencias que generen acciones creando un impacto positivo a nivel personal y grupal del individuo ya que uno de los factores más resaltantes según los encuestados fue el estrés

laboral. Para ello se trabajó con los 17 trabajadores de la empresa Cooperativa Aprocassi basados en una encuesta en el que se observa que un 72% de los encuestados sufren de niveles de estrés en un alto rango donde los encuestados respondieron estar de acuerdo. Así mismo un 82% suele estresarse debido a las causas del ruido dentro de su área de trabajo. Identificado estas problemáticas conllevo a realizar un programa de inteligencia emocional para reducir el estrés laboral en los trabajadores de la Cooperativa Aprocassi**.**

Programa de inteligencia emocional para reducir el estrés laboral de los trabajadores en la Cooperativa Aprocassi. de San Ignacio Departamento Cajamarca 2018.

Objetivo general

Diseñar un programa de inteligencia emocional para reducir el estrés laboral en los trabajadores de la cooperativa Aprocassi. San Ignacio Cajamarca 2018.

Específicos

Instituir un conocimiento claro sobre la inteligencia emocional y regulación de las emociones propias.

Plasmar estrategias para la mejora y prevención del estrés laboral en los trabajadores.

Justificación

El programa está planteado minuciosamente para lograr mejorar y reducir los niveles de estrés laboral de los trabajadores dentro de la organización, contribuyendo efectivamente en el bienestar de los trabajadores y por ende de la Empresa de la Cooperativa Aprocassi. Dentro de la propuesta resaltare algunas modalidades de capacitación para desarrollar la inteligencia emocional, mediante articulaciones con entidades públicas y privadas para el fortalecimiento de capacidades.

Conferencia: manejadas para la toma de conciencia, y motivar la promoción de actos tendientes al crecimiento de competencia.

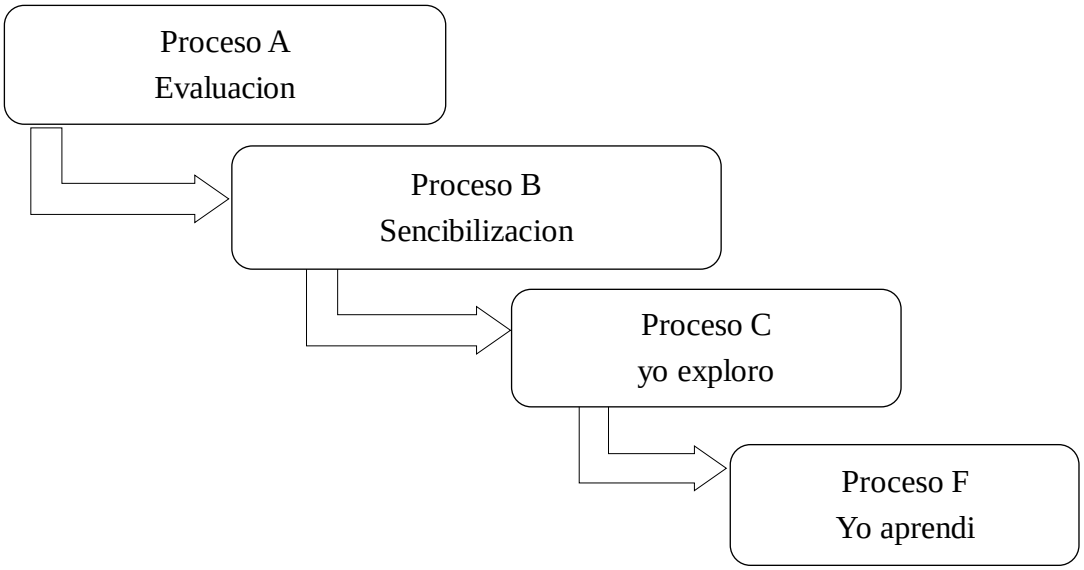
Talleres reflexivos: Actuación grupal en lo cual los asistentes participaran durante la sesión.

Coaching: Procedimiento que conduce a la acción de adiestrar a un individuo o a una multitud, con el propósito de desplegar competencias puntuales.

Ciclo de reuniones: Trabajo de temas en forma continua para ayudar en el aprendizaje y formación de la persona.

Conversatorios: Basado en el trueque de costumbres propias. Todo esto permite la enseñanza y el descubrimiento de nuevas ideas en la persona. Así mismo a través de las relaciones intrapersonales y personales se diseñó los diferentes procesos.

Gráfico de intervención



çSe desarrollará minuciosamente cada çproceso basado en los siguientes cuatro aspectos primordiales ¿detalle, ¿cómo se realiza?, ¿qué se realiza?, ¿instrumentos? Tiempo y presupuesto final.

Explicación de los siguientes procesos.

1.- proceso A: Evaluación

Proceso A	Detalle	¿Cómo se realiza?	¿Que se realiza?	Instrumento	Tiempo
Evaluación	La evaluación es un proceso conveniente para buscar, determinar y examinar el nivel de estrés en la población a impactar. El proceso tendrá un tiempo de 6 horas, ya que se tiene en cuenta este tiempo como el más apropiado para analizar y rebuscar información suficiente para hacer cambios al aprendizaje de la operación.	Atribución de encuestas a los asistentes basados en Inteligencia Emocional. vación frecuente de campo ación del test de Inteligencia Emocional	Atribución Test de inteligencia emocional Discusión de diario de campo. Análisis del Test de inteligencia emocional	Test de IE Lápiz borrador papel bon laptop	6 horas

2.- Proceso B: Sensibilización

Proceso B	Detalle	¿Cómo se realiza?	¿Que se realiza?	Instrumento	Tiempo
Sensibilización	En este proceso se crea la perspectiva y la necesidad de poder compartir en la explicación y desarrollo de la Inteligencia Emocional. Así mismo se realiza la explicación respectiva sobre el proceso mediante el desarrollo. Los interesados podrán afiliarse para obtener conocimiento del desarrollo de inteligencia emocional. Este proceso es primordial para la iniciación de los demás.	Habrá una persona a cargo para la administración del proceso, de realizar las afiliaciones y de aclarar toda duda referente al programa de formación sobre inteligencia emocional. Así mismo por motivo de tiempo se dejará tareas al participante para el desarrollo en casa.	Una campaña de publicidad. Trípticos con campaña de perspectiva Correos electrónicos con mensajes sobre IE, Emociones, Estrés laboral. Correos electrónicos con el proceso para la inscripción. Citación a reunión con todos los participantes para la explicación respectiva y dar la iniciación al programan de formación. Cada participante traerá un cuaderno para apuntes.	Elementos publicitarios lápiz libreto computado, Formatos de Inscripción. Sala de reuniones.	18 horas

3.- Proceso C: Yo exploro

Proceso C	Detalle	¿Cómo se realiza?	¿Que se realiza?	Instrumento	Tiempo
Yo exploro	En este proceso se junta a los interesados para orientarlos a descubrir sus oportunidades de mejora. Por lo cual permite la construcción individual y grupal mediante el desarrollo y la autoevaluación, inculcando conciencia emocional al individuo.	Seminarios, conferencia, talleres reflexivos y de resolución de conflictos. Se realiza mediante cuatro sesiones.	Exponer temas puntuales sobre inteligencia emocional y regulación de las emociones propias. para la mejora y prevención del estrés laboral en los trabajadores. concepción de trabajo, éxito personal, estrés laboral, motivación, relaciones interpersonales en el trabajo. Lugar de uno en el mundo y propósito de vida. Construcción propia de la idea de éxito, aplicar herramienta para descubrir el equilibrio dinámico de la vida (gráfica de la vida), planear metas individuales que evidencien el desarrollo. Talleres sobre resolución de conflictos. cierre	Facilitador Salón de reuniones Computadora Video Beam Hojas blancas Lápices Fotocopias psicólogo	58 horas

4.- Proceso D: Yo aprendí

Proceso D	Detalle	¿Cómo se realiza?	¿Que se realiza?	Instrumento	Tiempo
Yo aprendí	Proporcionar y compilación de la evidencia del impacto producido por el entrenamiento. Se muestra el resultado de los procesos realizados durante las diferentes sesiones.	Mediante una sesión	Proposición y entrega de evidencias producido por el entrenamiento. Para evidenciar el resultado obtenido la encuesta será aplicada nuevamente, con el fin de hacer una comparativa de resultados. Entrega de diplomas en inteligencia emocional Basados en todos los talleres, conferencias, seminarios realizados.	Formato en cuentas de estrés laboral Test de IE Pruebas tabuladas Hojas Lápices Diploma Salón de reuniones.	08 horas

La empresa deberá invertir un total de 90 horas, las cuales se distribuirán durante 5 meses en 9 horas cada 15 días.

El total de horas que la empresa debe invertir será de 90 horas, distribuidas en 9 horas cada 15 días durante 5 meses. El procedimiento será presencial, incluyendo actividades en casa, para poder lograr desarrollar la inteligencia emocional y manejar el estrés laboral de manera positiva, consiguiendo aumentar, de manera favorable, el clima organizacional así como reducir el nivel de estrés en ellos empelados, para poder conseguir, de esta forma, impactar de manera positiva en su liderazgo mediante sus relaciones personales, interpersonales y sociales.

Recursos Necesarios

Para el desarrollo del programa se necesitarán las siguientes herramientas:

- Profesional de campo, personal para apoyar y acompañar.
- Coach certificado.
- Psicólogo/a.
- Cuadernos para ser entregados en la primera sesión de capacitación.
- Material para realizar los talleres (papel, lápices, fotocopias, marcadores, etc.).
- Refrigerio
- USB al culminar el proceso.
- Material para cada actividad.
- Diplomas.

Presupuesto

Proceso A	S/. 500.00
Proceso B	S/. 400.00
Proceso C	S/. 900.00
Proceso D	S/. 400.00
TOTAL	**S/. 2,200.00**

Fuente: **Elaboración propia**

IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1.- Conclusiones.

En cuanto a la primera conclusión y en base a la determinación de las causas principales del estrés laboral los resultados arrojaron que la Cooperativa Aprocassi, en su mayoría contestaron que se sienten estresados debido a la causa de ruidos provocados dentro de su centro de trabajo considerado en un 53%., así como perciben que se sienten estresados debido a las causas del exceso de horas de trabajo).

En cuanto a las principales causas que estarían afectando a los colaboradores, se encuentra el estrés físico, resaltando que existe una alta probabilidad de personas estresadas considerado en un 82% de acuerdo con las encuestas planteadas. Causa de los cambios del ambiente en su ámbito laboral y la rutina diaria del trabajo, lo cual disminuye el rendimiento laboral, por lo que concluye que estas causas generan un impacto muy negativo en el personal y en la empresa.

A la vez según los cuestionarios y encuestas aplicadas contestaron en su mayoría poder controlar las emociones y evitar que influyan en el rendimiento laboral con un 76% pero que todavía no han adquirido el manejo adecuado de las emociones por lo que se puede concluir que su intelecto emocional se está viendo afectado y por ende el rendimiento laboral.

En cuanto a la influencia de la inteligencia emocional en el rendimiento de los trabajadores de la Cooperativa Aprocassi, y según los resultados se visualiza que el 41% de trabajadores están de acuerdo en esforzarse para mejorar y alcanzar un estándar de excelencia laboral, mientras que el 59% de trabajadores demostraron poco interés.

Finalmente se concluye que la aplicación de un programada de inteligencia emocional en el personal de la Cooperativa Aprocassi, traería consigo una importante reducción del estrés laboral dando como consecuencia el mejoramiento del rendimiento laboral de los trabajadores en la institución objeto de estudio.

4.2.- Recomendaciones

Se recomienda al Gerente de la empresa Cooperativa Aprocasi la aplicación del programa propuesto sobre la Inteligencia Emocional para reducir el estrés laboral de sus trabajadores porque es muy importante el manejo adecuado de las emociones a nivel personal y social para así poder mejorar y alcanzar un estándar de excelencia laboral en una organización de una manera eficaz y eficiente.

Se recomienda a los trabajadores de la empresa la Cooperativa Aprocassi organizarse mejor en su ámbito laboral, personal y grupalmente, manejar mejor sus horas laborables. Para así poder reducir el estrés ya que es una situación amenazante para el individuo y así poder desempeñarse mejor el trabajo.

Se recomienda al Gerente de la empresa Cooperativa Aprocassi mejorar su ambiente de trabajo en lo que respecta a la contaminación acústica. Ya que en su mayoría de los trabajadores se sienten estresados debido a las causas de ruido rutinario dentro de su centro de trabajo. Po lo tanto eso disminuye su rendimiento laboral y la concentración en su desempeño laboral.

Debido a la alta probabilidad de estrés que sufre el personal de la Cooperativa Aprocassi dentro de su centro de trabajo se recomienda al Gerente de la empresa dar continuidad al programa. Ya que el programa contiene salidas de campo, capacitaciones, talleres, test. Y así poder contribuir en su formación personal y grupal instruyendo de una manera positiva en el desenvolvimiento del desarrollo de sus labores.

REFERENCIAS

Arias, W. & Jiménez, N. (2013). Síndrome de burnout en docentes de Educación Básica Regular de Arequipa. obtenido de:http://ucsp.edu.pe/imf/wpcontent/uploads/2015/10/S%C3%AD-PUCP.pdf

Arpi, M., & Cartagena, B. (2016). Inteligencia emocional y desempeño laboral del área de recepción de los hoteles de 3 estrellas, Arequipa 2016. obtenido de: http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/4355/Thardim.pdf?sequence

Banda, M., & Santamaría, C. (2014). Propuesta para gestionar el estrés laboral en los trabajadores de tiendas efe S. A de la agencia Luis Gonzáles en la ciudad de Chiclayo en el período 2013-2014. Obtenido de: http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/106/1/TL_BandaLozanoMelissa_SantamariaManayCinthia.pdf

Behar, R. (2008). Metodología de la investigación, Sanabria: Editorial Shalom, Obtenido de http://rdigital.unicv.edu.cv/bitstream/123456789/106/3/

Bravo, A. (2017). La inteligencia emocional en el trabajo. obtenido de: http://www.aprendeinteligenciaemocional.com/inteligencia-emocional-en-eltrabajo/

Carrasco, R. (2001). Estrés Laboral. Fortalecimiento de la capacidad y mejoramiento de la atención al cliente. Obtenido de http://www.dt.gob.cl/1601/articles86559_recurso_1.pdf

Chanes, G, Pérez, Z., & Castello, F. (junio del 2010). Guía sobre el manejo y prevención del estrés laboral. Obtenido de :http://www.promocion.salud.gob.mx/dgps/descargas1/programas/Guia_Manejo_Estres_30062010.pdf

Chávez, L., (2016). El estrés laboral y su efecto en el desempeño de los trabajadores administrativos del área de gestión comercial de electro sur s.a. en el periodo 2015. obtenido de: http://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/UPT/80/1/chavez-lizbeth.pdf

Cruz, I., & Vargas, A. (2017). Inteligencia emocional y desempeño laboral en docentes del gimnasio "nueva américa. obtenido de:http://repository.libertadores.edu.co/bitstream/handle/11371/1240/cruzivonne2017.pdf?sequence=2&isAllowed=y

Delgado, M. (2004). Estrés Laboral. Obtenido de: http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FICHAS%20DE%20PUBLICACIONES/FONDO%20HISTORICO/DOCUMENTOS%20DIVULGATIVOS/DocDivulgativos/Fichero%20pdf/Estres%20laboral.pdf

Elera, B., (2016). La inteligencia emocional de los trabajadores del banco de crédito del Perú agencia Sechura - año 2016. obtenido de: http://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/UNP/1082/ADM-ELE-CHE-16.pdf?sequence=1&isAllowed=y

García, M., (2014). Inteligencia emocional y su relación con las ventas de los colaboradores de la empresa Topsa Retail S.A.C Huancayo, 2014. obtenido de: http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/866/Tarma-TCA_ 06. pdf?Sequence =1&isAllowed=y

Goleman, D. (1998). La práctica de la inteligencia emocional. obtenido de: http://educreate.iacat.com/Maestros/Daniel_Goleman/La_Practica_De_La_Inteligencia Emocional.pdf

Gonzales, M. (2014). Estrés y desempeño laboral (estudio realizado en Serviteca altéense de Quetzaltenango). obtenido de: http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/43/Gonzalez-Mayra.pdf

Guardiola, C. & Basurto, C. (2015). Inteligencia emocional y desempeño laboral de los directivos del corporativo adventista del norte de México. Volumen 5, Número 1, México. obtenido de: file:///C:/Users/USER/Downloads/DialnetInteligenciaEmocionalYDesempenoLaboralDeLosDirecti-5051791.pdf

Hernández, C. & Chinchilla, A. (2009). Inteligencia emocional y crisis. como hacer frente a la crisis económica en familia. obtenido de: https://www.editorial-clubuniversitario.es/pdf/4985.pdf

Houtman, I, & Jettinghoff, K. (2008). Sensibilizando sobre el Estrés Laboral en los Países en Desarrollo. Un riesgo moderno en un ambiente tradicional de trabajo. http://apps.who.int/iris/bitstream/10665/43770/1/9789243591650_spa.pdf

Jara, D., & Solís, L. (2013). Estrés laboral: Un estudio en conductores de Transantiago de buses alimentadores. Barcelona: obtenido de: http://bibliotecadigital.academia.cl/bitstream/handle/123456789/1295/tpsico%20538.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Macias, A., Gutierrez, C., Carmona, F., & Crespillo, D. (2015). Relación de lainteligencia emocional y la calidad de vida profesional con la consecución de objetivos laborales en el distrito de atención primaria Costa del Sol. obtenido de: https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0212656715002462

Martínez, J. (2016). Inteligencia emocional y rendimiento deportivo en el fútbol femenino de alta competición. obtenido de: https://uvadoc.uva.es/bitstream/10324/18817/1/Tesis1113-160915.pdf

Méndez, A., (2013). Relación entre inteligencia emocional y estrés en los mandos medios del área administrativa de una institución bancaria guatemalteca. obtenido en: http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2013/05/43/Mendez-Aura.pdf

Moscoso, J. (2017). La inteligencia emocional en el ámbito laboral. obtenido de: http://prevencionar.com/2017/01/19/la-inteligencia-emocional-ambito-laboral/

Muñoz, J. (2014). Sabiduría emocional y social, Protocolo de Intervención Social mediante la Inteligencia Emocional. obtenido de http://libreriabosch.com/media/public/doc/Munoz_Indice_Intro.pdf

Orue, E. (2017). Inteligencia emocional y desempeño laboral de los trabajadores de una empresa peruana. Volumen 03, Numero 01. obtenido de: http://www.sme.usmp.edu.pe/index.php/sme/article/view/24

Perales, A. (2018). Ética institucional y estrés laboral. Obtenido de:http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=-

Rodríguez, F. (2016). Aprende a controlar el estrés para mantener la buena salud. obtenido de: https://www.emprendices.co/aprende-controlar-estres-mantener-labuena-salud/

Rueda, M. (2013). La inteligencia emocional y su incidencia en la productividad laboral del personal de la dirección nacional de registro de datos públicos en su agencia matriz, cantón quito, provincia de pichincha. obtenido de: http://repo.uta.edu.ec/bitstream/123456789/5817/1/TESIS%20FINAL%20SRA.%2

Salirrosas, E., & Rodríguez, C., (2015). Estrés laboral y desempeño de los asesores de banca por teléfono del banco de crédito del perú, distrito de la esperanza - año 2015. obtenido de: http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/1388/1/Salirrosas_Elmer_Estres_laboral_Desenpe%C3%B1o_Asesores_Banca.pdf

Tarradellas, J. (2008). Stop Al Estrés: Cómo Gestionar El Estrés Laboral. Obtenido de http://www.mcmutual.com/contenidos/opencms/es/webpublica/PrestacionesServicios/actividadesPreventivas2/resources/manuales/manual_estres.pdf

Vásquez, J., Maruy, A., & Verne, E. (2014). Frecuencia del síndrome de Burnout y niveles de sus dimensiones en el personal de salud del servicio de emergencia de pediatría del Hospital Nacional Cayetano Heredia en el año 2014. Lima, Perú. obtenido de: http://www.scielo.org.pe/pdf/rnp/v77n3/a05v77n3.pdf

Vidaurre, M., & Zavala, Jussara., (2015). satisfacción en el trabajo y estrés laboral en la dirección ejecutiva de inteligencia sanitaria. Diresa Lima- Huacho. 2015. Obtenido en: http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/331/TFCS_TTS60.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Vizquerra, R, Punset, E, Mora, F, García, N, & López C. (2012). Como educar as emociones. La inteligencia emocional en la infancia y la adolescencia https://es.scribd.com/document/359000011/como-educar-las-emociones-RafaelBisquerra-pdf

Vivas, Gallego, D, & Gonzales, B. (2007). Educar las emociones. Obtenido de http://www.saber.ula.ve/bitstream/123456789/29662/4/libro_educar_emociones.pdf

ANEXOS

UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN

FORMATO Nº T1-VRI-USS AUTORIZACIÓN DEL AUTOR (ES)
(LICENCIA DE USO)

Pimentel, 21 de mayo del 2019

Señores
Vicerrectorado de Investigación
Universidad Señor de Sipán
Presente.-

El suscrito:
Dilcia Jaramillo Abarca con DNI 47651454

En mí calidad de autor exclusivo de la investigación titulada:

PROGRAMA DE INTELIGENCIA EMOCIONAL PARA REDUCIR EL ESTRÉS LABORAL DE LOS TRABAJADORES EN LA COOPERATIVA APROCASSI DE SAN IGNACIO DEPARTAMENTO CAJAMARCA 2018.

presentado y aprobado en el año 2018 como requisito para optar el título de Licenciada en Administración, de la Facultad de Ciencias Empresariales, Programa Académico de ADMINISTRACIÓN, por medio del presente escrito autorizo (autorizamos) al Vicerrectorado de investigación de la Universidad Señor de Sipán para que, en desarrollo de la presente licencia de uso total, pueda ejercer sobre mi (nuestro) trabajo y muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad representado en este trabajo de grado, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

- Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo de grado a través del Repositorio Institucional en el portal web del Repositorio Institucional – http://repositorio.uss.edu.pe, así como de las redes de información del país y del exterior.
- Se permite la consulta, reproducción parcial, total o cambio de formato con fines de conservación, a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le dé crédito al trabajo de investigación y a su autor.

De conformidad con la ley sobre el derecho de autor decreto legislativo Nº 822. En efecto, la Universidad Señor de Sipán está en la obligación de respetar los derechos de autor, para lo cual tomará las medidas correspondientes para garantizar su observancia.
Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo de grado a través del Repositorio Institucional en el portal Web del repositorio institucional -http://repositorio.uss.edu.pe, así como de las redes de información del país y del exterior.

APELLIDOS Y NOMBRES	NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD	FIRMA
Jaramillo Abarca Dilcia	47651454	

UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN

ACTA DE ORIGINALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Yo, Mg. Chapoñan Ramírez Edgard, Coordinador de Investigacion y Responsabilidad Social de la Escuela Profesional de contabilidad y revisor de la investigación aprobada mediante Resolución N°413 - FACEM-USS - 2018 de la estudiantes (s), Jaramillo Abarca Dilcia Titulada, **PROGRAMA DE INTELIGENCIA EMOCIONAL PARA REDUCIR EL ESTRÉS LABORAL DE LOS TRABAJADORES EN LA COOPERATIVA APROCASSI. DE SAN IGNACIO DEPARTAMENTO CAJAMARCA 2018**

Se deja constancia que la investigacion antes indicada tiene un índice de similitud del 22% verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el software de similitud TURNITIN

Por lo que se concluye que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con lo establecido en la directiva sobre el nivel de similitud de productos acreditables de investigacion, aprobada mediante Resolución de directorio N° 221-2019/PD-USS de la Universidad Señor de Sipán.

Pimentel, 12 de febrero de 2020

Mg. Chapoñan Ramirez Edgard
DNI N° 43068346

Nota: La investigacion ha sido pasada por el sistema antiplagio, solo por el Coordinador de Investigacion y responsabilidad social.

PROGRAMA DE INTELIGENCIA EMOCIONAL PARA REDUCIR EL ESTRÉS LABORAL DE LOS TRABAJADORES EN LA COOPERATIVA APROCASSI. DE SAN IGNACIO DEPARTAMENTO CAJAMARCA 2018

INFORME DE ORIGINALIDAD

22%	12%	1%	20%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	4%
2	Submitted to Universidad Nacional de Educacion Enrique Guzman y Valle Trabajo del estudiante	2%
3	Submitted to Universidad Señor de Sipan Trabajo del estudiante	2%
4	repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	Submitted to Escuela de Posgrado PNP Trabajo del estudiante	1%
6	hdl.handle.net Fuente de Internet	1%
7	Submitted to Universidad Continental Trabajo del estudiante	1%

UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN

DECLARACIÓN JURADA

DATOS DEL AUTOR: Autor [X] Autores [ ]

Jaramillo Abarca Dilcia

Apellidos y nombres

47651454	2161803228	presencial
DNI N°	Código N°	Modalidad de estudio

PROGRAMA DE INTELIGENCIA EMOCIONAL PARA REDUCIR EL ESTRÉS LABORAL DE LOS TRABAJADORES EN LA COOPERATIVA APROCASSI DE SAN IGNACIO DEPARTAMENTO CAJAMARCA 2018.

Administración

Escuela académico profesional

Ciencias Empresariales

Facultad de la Universidad Señor de Sipán

Ciclo X

DATOS DE LA INVESTIGACIÓN

Informe de investigación [X]

DECLARO BAJO JURAMENTO QUE:

1. Soy autor o autores del proyecto y/o informe de investigación titulado

   PROGRAMA DE INTELIGENCIA EMOCIONAL PARA REDUCIR EL ESTRÉS LABORAL DE LOS TRABAJADORES EN LA COOPERATIVA APROCASSI DE SAN IGNACIO DEPARTAMENTO CAJAMARCA 2018.

La misma que presento para optar el grado de:

Titulo Profesional en Administration

2. Que el proyecto y/o informe de investigación citado, ha cumplido con la rigurosidad científica que la universidad exige y que por lo tanto no atentan contra derechos de autor normados por Ley.
3. Que no he cometido plagio, total o parcial, tampoco otras formas de fraude, piratería o falsificación en la elaboración del proyecto y/o informe de tesis.
4. Que el título de la investigación y los datos presentados en los resultados son auténticos y originales, no han sido publicados ni presentados anteriormente para optar algún grado académico previo al título profesional.

   Me someto a la aplicación de normatividad y procedimientos vigentes por parte de la UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN y ante terceros, en caso se determinara la comisión de algún delito en contra de los derechos del autor.

Jaramillo Abarca, Dilcia

DNI N° 47651454

AÑO DEL DIALOGO Y LA RECONCILIACIÓN NACIONAL

SOLICITO: PERMISO PARA REALIZAR MI TESIS TOMANDO EL NOMBRE DE SU EMPRESA COOPERATIVA APROCASSI.

SR. INGENIERO HANS TROYES DELGADO
GERENTE DE LA COOPERATIVA APROCASSI.

Mediante el presente me dirijo a usted para expresarle mi cordial saludo así mismo solicitarle lo siguiente:

Yo Dilcia Jaramillo Abarca identificada con DNI N° 47651454, domiciliada en el A.H 22 de agosto S/N de la Provincia de San Ignacio Departamento Cajamarca, con código Universitario N° 2131803228, Estudiante del décimo ciclo de la facultad de Ciencias Empresariales de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad privada "Señor de Sipan.

Que teniendo la necesidad de realizar mi tesis solicito su autorización para tomar el nombre de la Empresa ya antes mencionada. Así mismo se me facilite la información de la Cooperativa Aprocassi relacionadas a: Información local (socios, a que se dedica, en que año se formó la Empresa, etc.); Población de los consumidores durante los últimos 6 meses (Marzo, Abril, Mayo, Junio, Julio y Agosto del 2017); también tener la facilidad de poder encuestar a su personal trabajador, ya que es un requisito indispensable para la continuidad de mi tesis.

Por lo expuesto:
Ruego a usted tenga a bien acceder a mi solicitud.

San Ignacio 10 de julio del 2018

Atentamente

Dilcia Jaramillo Abarca
DNI N° 47651454

APROBADO
12/07/2018

COOPERATIVA DE SERVICIOS MULTIPLES APROCASSI
SAN IGNACIO -CAJAMARCA

12 JULIO DEL 2018

Por medio de la presente hago constar que la Srta. Dilcia Jaramillo Abarca estudiante del décimo siglo de Ciencia Empresariales de la escuela profesional de Administración de la universidad Privada Señor, ha sido aceptada su solicitud para que continúe con el desarrollo de su investigación para su tesis.

Atentamente

HANS TROYES DELGADO
GERENTE GENERAL

COOPERATIVA DE SERVICIOS MULTIPLES APROCASSI
Hans Troyes Delgado
GERENTE GENERAL

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ		Cristia Julissa Suyo Chumbango
	PROFESIÓN	Lic. Administración
	ESPECIALIDAD	Mg. Gestión Pública
	EXPERIENCIA PROFESIONAL(EN AÑOS)	7 años
	CARGO	D.T.C

PROGRAMA DE INTELIGENCIA EMOCIONAL PARA REDUCIR EL ESTRÉS LABORAL DE LOS TRABAJADORES EN LA COOPERATIVA APROCASSI DE SAN IGNACIO DEPARTAMENTO CAJAMARCA 2018.

DATOS DE LOS TESISTAS

NOMBRES	JARAMILLO ABARCA DILCIA
ESPECIALIDAD	ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	**GENERAL** Proponer un programa de Inteligencia Emocional a los trabajadores de la Cooperativa Aprocasi para lograr reducir el estrés laboral. **ESPECÍFICOS** ➢ Determinar si la inteligencia emocional influye en el rendimiento laboral de los trabajadores de la Cooperativa Aprocassi. ➢ Determinar las principales causas del estrés laboral en los trabajadores de la cooperativa Aprocassi. ➢ Diseñar estrategias de inteligencia emocional para reducir el estrés laboral en los trabajadores de la cooperativa Aprocassi.

EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS

DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 20 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a

	prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cranbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.
INTELIGENCIA EMOCIONAL.	
1. ¿toma conciencia de quién es usted y de que es capaz de realizar? a. Totalmente en Desacuerdo. b. Desacuerdo c. No opina d. De acuerdo e. Totalmente de acuerdo	**TA( ) TD( )** **SUGERENCIAS:**
2. ¿Usted logra manejar los estados de ánimo y los impulsos? a. Totalmente en Desacuerdo. b. Desacuerdo c. No opina d. De acuerdo e. Totalmente de acuerdo	**TA( ) TD( )** **SUGERENCIAS:**
3. ¿Usted se esfuerza por mejorar o alcanzar un estándar de excelencia laboral? a. Totalmente en Desacuerdo. b. Desacuerdo	**TA( ) TD( )** **SUGERENCIAS:**

c. No opina d. De acuerdo e. Totalmente de acuerdo	
4. ¿Usted se muestra motivado en su trabajo? a. Totalmente en Desacuerdo. b. Desacuerdo c. No opina d. De acuerdo e. Totalmente de acuerdo	**TA( ) TD( )** **SUGERENCIAS:**
5. ¿Usted que cuenta con la capacidad de controlar sus emociones y evitar que influya en el rendimiento laboral? a. Totalmente en Desacuerdo. b. Desacuerdo c. No opina d. De acuerdo e. Totalmente de acuerdo	**TA( ) TD( )** **SUGERENCIAS:**
6. ¿Usted es capaz de mantener vigiladas las emociones amenazadoras y los impulsos? a. Totalmente en Desacuerdo.	**TA( ) TD( )** **SUGERENCIAS:**

b. Desacuerdo c. No opina d. De acuerdo e. Totalmente de acuerdo	
7. ¿Usted cuenta con la capacidad de poder mantener la cordura ante un cliente irrespetuoso? a. Totalmente en Desacuerdo. b. Desacuerdo c. No opina d. De acuerdo e. Totalmente de acuerdo	**TA( ) TD( )** **SUGERENCIAS:**
8. ¿Usted en el desempeño de sus funciones suele comprender a sus clientes? a. Totalmente en Desacuerdo. b. Desacuerdo c. No opina d. De acuerdo e. Totalmente de acuerdo	**TA( ) TD( )** **SUGERENCIAS:**
9. ¿Considera usted que tiene la capacidad de interrelacionarse con los clientes?	**TA( ) TD( )** **SUGERENCIAS:**

a. Totalmente en Desacuerdo. b. Desacuerdo c. No opina d. De acuerdo e. Totalmente de acuerdo	_____
10. ¿En la empresa Aprocassi el personal se relaciona frecuentemente con sus compañeros de trabajo? a. Totalmente en Desacuerdo. b. Desacuerdo c. No opina d. De acuerdo e. Totalmente de acuerdo	**TA( ) TD( )** **SUGERENCIAS:** _____
ESTRÉS laboral	
11. ¿Usted considera que su centro de trabajo cuenta con la infraestructura que facilita su desempeño laboral? a. Totalmente en Desacuerdo. b. Desacuerdo c. No opina d. De acuerdo e. Totalmente de acuerdo	**TA( ) TD( )** **SUGERENCIAS:** _____

12. ¿En su centro de trabajo Aprocassi usted se ha visto afectado por ruidos? a. Totalmente en Desacuerdo. b. Desacuerdo c. No opina d. De acuerdo e. Totalmente de acuerdo	**TA( ) TD( )** **SUGERENCIAS:**
13. ¿Usted se siente agotado física o mentalmente al salir de su centro de trabajo? A. Totalmente en Desacuerdo. b. Desacuerdo c. No opina d. De acuerdo e. Totalmente de acuerdo	**TA( ) TD( )** **SUGERENCIAS:**
14. ¿Realiza usted funciones que requieran un alto nivel de concentración dentro de su centro de trabajo? a. Totalmente en Desacuerdo. b. Desacuerdo c. No opina d. De acuerdo	**TA( ) TD( )** **SUGERENCIAS:**

b. Desacuerdo c. No opina d. De acuerdo e. Totalmente de acuerdo	
18. ¿Alguna vez usted se ha visto afectado por el exceso de horas de trabajo? a. Totalmente en Desacuerdo. b. Desacuerdo c. No opina d. De acuerdo e. Totalmente de acuerdo	**TA( ) TD( )** **SUGERENCIAS:**
19. ¿Usted considera que los cambios en su ambiente de trabajo influyen de manera positiva o negativa en su desempeño laboral? a. Totalmente en Desacuerdo. b. Desacuerdo c. No opina d. De acuerdo e. Totalmente de acuerdo	**TA( ) TD( )** **SUGERENCIAS:**

e. Totalmente de acuerdo	
15. ¿La empresa Aprocassi le brinda la información necesaria para realizar correctamente el desempeño de sus funciones? a. Totalmente en Desacuerdo. b. Desacuerdo c. No opina d. De acuerdo e. Totalmente de acuerdo	TA( ) TD( ) **SUGERENCIAS:**
16. ¿La relación entre los compañeros de trabajo se fortalecen por medio de la comunicación interpersonal a. Totalmente en Desacuerdo. b. Desacuerdo c. No opina d. De acuerdo e. Totalmente de acuerdo	TA( ) TD( ) **SUGERENCIAS:**
17. ¿Considera usted que las exigencias laborales son excesivas? a. Totalmente en Desacuerdo.	TA( ) TD( ) **SUGERENCIAS:**

20. ¿Usted considera que el trabajo rutinario disminuye su desempeño laboral? a. Totalmente en Desacuerdo. b. Desacuerdo c. No opina d. De acuerdo e. Totalmente de acuerdo	TA( ) TD( ) SUGERENCIAS:

1. PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA _____ N° TD _____
2. COMENTARIO GENERALES	ok
3. OBSERVACIONES:	

JUEZ - EXPERTO

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ		Carmen Ramos Fortín
	PROFESIÓN	Dr. en Adultos
	ESPECIALIDAD	Adultos Docente de la Edu
	EXPERIENCIA PROFESIONAL(EN AÑOS)	10 años
	CARGO	Docente T. Completo

PROGRAMA DE INTELIGENCIA EMOCIONAL PARA REDUCIR EL ESTRÉS LABORAL DE LOS TRABAJADORES EN LA COOPERATIVA APROCASSI. DE SAN IGNACIO DEPARTAMENTO CAJAMARCA 2018.

DATOS DE LOS TESISTAS	
NOMBRES	JARAMILLO ABARCA DILCIA
ESPECIALIDAD	ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	**GENERAL** Proponer un programa de Inteligencia Emocional a los trabajadores de la Cooperativa Aprocasi para lograr reducir el estrés laboral. **ESPECÍFICOS** ➢ Determinar si la inteligencia emocional influye en el rendimiento laboral de los trabajadores de la Cooperativa Aprocassi. ➢ Determinar las principales causas del estrés laboral en los trabajadores de la cooperativa Aprocassi. ➢ Diseñar estrategias de inteligencia emocional para reducir el estrés laboral en los trabajadores de la cooperativa Aprocassi.

EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS

DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 20 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a

	prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.
INTELIGENCIA EMOCIONAL.	
1. ¿toma conciencia de quién es usted y de que es capaz de realizar? a. Totalmente en Desacuerdo. b. Desacuerdo c. No opina. d. De acuerdo e. Totalmente de acuerdo	**TA( )** **TD( )** **SUGERENCIAS:**
2. ¿Usted logra manejar los estados de ánimo y los impulsos? a. Totalmente en Desacuerdo. b. Desacuerdo c. No opina. d. De acuerdo e. Totalmente de acuerdo	**TA( )** **TD( )** **SUGERENCIAS:**
3. ¿Usted se esfuerza por mejorar o alcanzar un estándar de excelencia laboral? a. Totalmente en Desacuerdo. b. Desacuerdo	**TA( )** **TD( )** **SUGERENCIAS:**

c. No opina d. De acuerdo e. Totalmente de acuerdo	
4. ¿Usted se muestra motivado en su trabajo? a. Totalmente en Desacuerdo. b. Desacuerdo c. No opina d. De acuerdo e. Totalmente de acuerdo	**TA( ) TD( )** **SUGERENCIAS:**
5. ¿Usted que cuenta con la capacidad de controlar sus emociones y evitar que influya en el rendimiento laboral? a. Totalmente en Desacuerdo. b. Desacuerdo c. No opina d. De acuerdo e. Totalmente de acuerdo	**TA( ) TD( )** **SUGERENCIAS:**
6. ¿Usted es capaz de mantener vigiladas las emociones amenazadoras y los impulsos? a. Totalmente en Desacuerdo.	**TA( ) TD( )** **SUGERENCIAS:**

b. Desacuerdo c. No opina d. De acuerdo e. Totalmente de acuerdo	
7. ¿Usted cuenta con la capacidad de poder mantener la cordura ante un cliente irrespetuoso? a. Totalmente en Desacuerdo. b. Desacuerdo c. No opina d. De acuerdo e. Totalmente de acuerdo	**TA( ) TD( )** **SUGERENCIAS:**
8. ¿Usted en el desempeño de sus funciones suele comprender a sus clientes? a. Totalmente en Desacuerdo. b. Desacuerdo c. No opina d. De acuerdo e. Totalmente de acuerdo	**TA( ) TD( )** **SUGERENCIAS:**
9. ¿Considera usted que tiene la capacidad de interrelacionarse con los clientes?	**TA( ) TD( )** **SUGERENCIAS:**

a. Totalmente en Desacuerdo. b. Desacuerdo c. No opina d. De acuerdo e. Totalmente de acuerdo	
10. ¿En la empresa Aprocassi el personal se relaciona frecuentemente con sus compañeros de trabajo? a. Totalmente en Desacuerdo. b. Desacuerdo c. No opina d. De acuerdo e. Totalmente de acuerdo	**TA( ) TD( )** **SUGERENCIAS:**
ESTRÉS laboral	
11. ¿Usted considera que su centro de trabajo cuenta con la infraestructura que facilita su desempeño laboral? a. Totalmente en Desacuerdo. b. Desacuerdo c. No opina d. De acuerdo e. Totalmente de acuerdo	**TA( ) TD( )** **SUGERENCIAS:**

12. ¿En su centro de trabajo Aprocassi usted se ha visto afectado por ruidos? a. Totalmente en Desacuerdo. b. Desacuerdo c. No opina d. De acuerdo e. Totalmente de acuerdo	**TA( )** **TD( )** **SUGERENCIAS:**
13. ¿Usted se siente agotado física o mentalmente al salir de su centro de trabajo? A. Totalmente en Desacuerdo. b. Desacuerdo c. No opina d. De acuerdo e. Totalmente de acuerdo	**TA( )** **TD( )** **SUGERENCIAS:**
14. ¿Realiza usted funciones que requieran un alto nivel de concentración dentro de su centro de trabajo? a. Totalmente en Desacuerdo. b. Desacuerdo c. No opina d. De acuerdo	**TA( )** **TD( )** **SUGERENCIAS:**

e. Totalmente de acuerdo	
15. ¿La empresa Aprocassi le brinda la información necesaria para realizar correctamente el desempeño de sus funciones? a. Totalmente en Desacuerdo. b. Desacuerdo c. No opina d. De acuerdo e. Totalmente de acuerdo	TA( ) TD( ) **SUGERENCIAS:**
16. ¿La relación entre los compañeros de trabajo se fortalecen por medio de la comunicación interpersonal a. Totalmente en Desacuerdo. b. Desacuerdo c. No opina d. De acuerdo e. Totalmente de acuerdo	TA( ) TD( ) **SUGERENCIAS:**
17. ¿Considera usted que las exigencias laborales son excesivas? a. Totalmente en Desacuerdo.	TA( ) TD( ) **SUGERENCIAS:**

b. Desacuerdo c. No opina d. De acuerdo e. Totalmente de acuerdo	
18. ¿Alguna vez usted se ha visto afectado por el exceso de horas de trabajo? a. Totalmente en Desacuerdo. b. Desacuerdo c. No opina d. De acuerdo e. Totalmente de acuerdo	**TA( ) TD( )** **SUGERENCIAS:**
19. ¿Usted considera que los cambios en su ambiente de trabajo influyen de manera positiva o negativa en su desempeño laboral? a. Totalmente en Desacuerdo. b. Desacuerdo c. No opina d. De acuerdo e. Totalmente de acuerdo	**TA( ) TD( )** **SUGERENCIAS:**

20. ¿Usted considera que el trabajo rutinario disminuye su desempeño laboral? a. Totalmente en Desacuerdo. b. Desacuerdo c. No opina d. De acuerdo e. Totalmente de acuerdo	**TA( )** **TD( )** **SUGERENCIAS:** _____ _____ _____ _____

1. PROMEDIO OBTENIDO:	**N° TA** _____ **N° TD** _____
2. COMENTARIO GENERALES	
3. OBSERVACIONES:	

JUEZ EXPERTO

2/07/20.

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ		Cristhian Sánchez Uriarte
	PROFESIÓN	Lic. en Administración
	ESPECIALIDAD	Mg. en Gestion del Talento Humano
	EXPERIENCIA PROFESIONAL(EN AÑOS)	5
	CARGO	Administrativo GRED Lambayeque

PROGRAMA DE INTELIGENCIA EMOCIONAL PARA REDUCIR EL ESTRÉS LABORAL DE LOS TRABAJADORES EN LA COOPERATIVA APROCASSI. DE SAN IGNACIO DEPARTAMENTO CAJAMARCA 2018.

DATOS DE LOS TESISTAS	
NOMBRES	JARAMILLO ABARCA DILCIA
ESPECIALIDAD	ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	**GENERAL** Proponer un programa de Inteligencia Emocional a los trabajadores de la Cooperativa Aprocasi para lograr reducir el estrés laboral.
	ESPECÍFICOS ➢ Determinar si la inteligencia emocional influye en el rendimiento laboral de los trabajadores de la Cooperativa Aprocassi. ➢ Determinar las principales causas del estrés laboral en los trabajadores de la cooperativa Aprocassi. ➢ Diseñar estrategias de inteligencia emocional para reducir el estrés laboral en los trabajadores de la cooperativa Aprocassi.

EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "*TA*" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS

DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 20 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a

	prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.
INTELIGENCIA EMOCIONAL	
1. ¿toma conciencia de quién es usted y de que es capaz de realizar? a. Totalmente en Desacuerdo. b. Desacuerdo c. No opina d. De acuerdo e. Totalmente de acuerdo	**TA(X) TD( )** **SUGERENCIAS:** _____ _____ _____ _____
2. ¿Usted logra manejar los estados de ánimo y los impulsos? a. Totalmente en Desacuerdo. b. Desacuerdo c. No opina d. De acuerdo e. Totalmente de acuerdo	**TA(X) TD( )** **SUGERENCIAS:** _____ _____ _____ _____
3. ¿Usted se esfuerza por mejorar o alcanzar un estándar de excelencia laboral? a. Totalmente en Desacuerdo. b. Desacuerdo	**TA(X) TD( )** **SUGERENCIAS:** _____ _____ _____ _____

c. No opina d. De acuerdo e. Totalmente de acuerdo	
4. ¿Usted se muestra motivado en su trabajo? a. Totalmente en Desacuerdo. b. Desacuerdo c. No opina d. De acuerdo e. Totalmente de acuerdo	**TA(X) TD( )** **SUGERENCIAS:** _____
5. ¿Usted ~~que~~ cuenta con la capacidad de controlar sus emociones y evitar que influya en el rendimiento laboral? a. Totalmente en Desacuerdo. b. Desacuerdo c. No opina d. De acuerdo e. Totalmente de acuerdo	**TA(X) TD( )** **SUGERENCIAS:** _____ _____ _____ _____
6. ¿Usted es capaz de mantener vigiladas las emociones amenazadoras y los impulsos? a. Totalmente en Desacuerdo.	**TA(X) TD( )** **SUGERENCIAS:** _____ _____ _____

b. Desacuerdo c. No opina d. De acuerdo e. Totalmente de acuerdo	
7. ¿Usted cuenta con la capacidad de poder mantener la cordura ante un cliente irrespetuoso? a. Totalmente en Desacuerdo. b. Desacuerdo c. No opina d. De acuerdo e. Totalmente de acuerdo	**TA(X) TD( )** **SUGERENCIAS:**
8. ¿Usted en el desempeño de sus funciones suele comprender a sus clientes? a. Totalmente en Desacuerdo. b. Desacuerdo c. No opina d. De acuerdo e. Totalmente de acuerdo	**TA(X) TD( )** **SUGERENCIAS:**
9. ¿Considera usted que tiene la capacidad de interrelacionarse con los clientes?	**TA(X) TD( )** **SUGERENCIAS:**

a. Totalmente en Desacuerdo. b. Desacuerdo c. No opina d. De acuerdo e. Totalmente de acuerdo	_____
10. ¿En la empresa Aprocassi el personal se relaciona frecuentemente con sus compañeros de trabajo? a. Totalmente en Desacuerdo. b. Desacuerdo c. No opina d. De acuerdo e. Totalmente de acuerdo	**TA(X) TD( )** **SUGERENCIAS:** _____ _____ _____
ESTRÉS laboral	
11. ¿Usted considera que su centro de trabajo cuenta con la infraestructura que facilita su desempeño laboral? a. Totalmente en Desacuerdo. b. Desacuerdo c. No opina d. De acuerdo e. Totalmente de acuerdo	**TA(X) TD( )** **SUGERENCIAS:** _____ _____ _____

12. ¿En su centro de trabajo Aprocassi usted se ha visto afectado por ruidos? a. Totalmente en Desacuerdo. b. Desacuerdo c. No opina d. De acuerdo e. Totalmente de acuerdo	**TA(X) TD( )** **SUGERENCIAS:**
13. ¿Usted se siente agotado física o mentalmente al salir de su centro de trabajo? A. Totalmente en Desacuerdo. b. Desacuerdo c. No opina d. De acuerdo e. Totalmente de acuerdo	**TA(X) TD( )** **SUGERENCIAS:**
14. ¿Realiza usted funciones que requieran un alto nivel de concentración dentro de su centro de trabajo? a. Totalmente en Desacuerdo. b. Desacuerdo c. No opina d. De acuerdo	**TA(X) TD( )** **SUGERENCIAS:**

e. Totalmente de acuerdo	
15. ¿La empresa Aprocassi le brinda la información necesaria para realizar correctamente el desempeño de sus funciones? a. Totalmente en Desacuerdo. b. Desacuerdo c. No opina d. De acuerdo e. Totalmente de acuerdo	**TA(X) TD( )** **SUGERENCIAS:**
16. ¿La relación entre los compañeros de trabajo se fortalecen por medio de la comunicación interpersonal a. Totalmente en Desacuerdo. b. Desacuerdo c. No opina d. De acuerdo e. Totalmente de acuerdo	**TA(X) TD( )** **SUGERENCIAS:**
17. ¿Considera usted que las exigencias laborales son excesivas? a. Totalmente en Desacuerdo.	**TA(X) TD( )** **SUGERENCIAS:**

b. Desacuerdo c. No opina d. De acuerdo e. Totalmente de acuerdo	_____ _____
18. ¿Alguna vez usted se ha visto afectado por el exceso de horas de trabajo? a. Totalmente en Desacuerdo. b. Desacuerdo c. No opina d. De acuerdo e. Totalmente de acuerdo	**TA(X) TD( )** **SUGERENCIAS:** _____ _____ _____ _____
19. ¿Usted considera que los cambios en su ambiente de trabajo influyen de manera positiva o negativa en su desempeño laboral? a. Totalmente en Desacuerdo. b. Desacuerdo c. No opina d. De acuerdo e. Totalmente de acuerdo	**TA(X) TD( )** **SUGERENCIAS:** _____ _____ _____ _____

20. ¿Usted considera que el trabajo rutinario disminuye su desempeño laboral? a. Totalmente en Desacuerdo. b. Desacuerdo c. No opina d. De acuerdo e. Totalmente de acuerdo	**TA(X)** **TD( )** **SUGERENCIAS:**

1. PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA 20 N° TD _____
2. COMENTARIO GENERALES	
3. OBSERVACIONES:	

JUEZ - EXPERTO

Matriz de consistencia

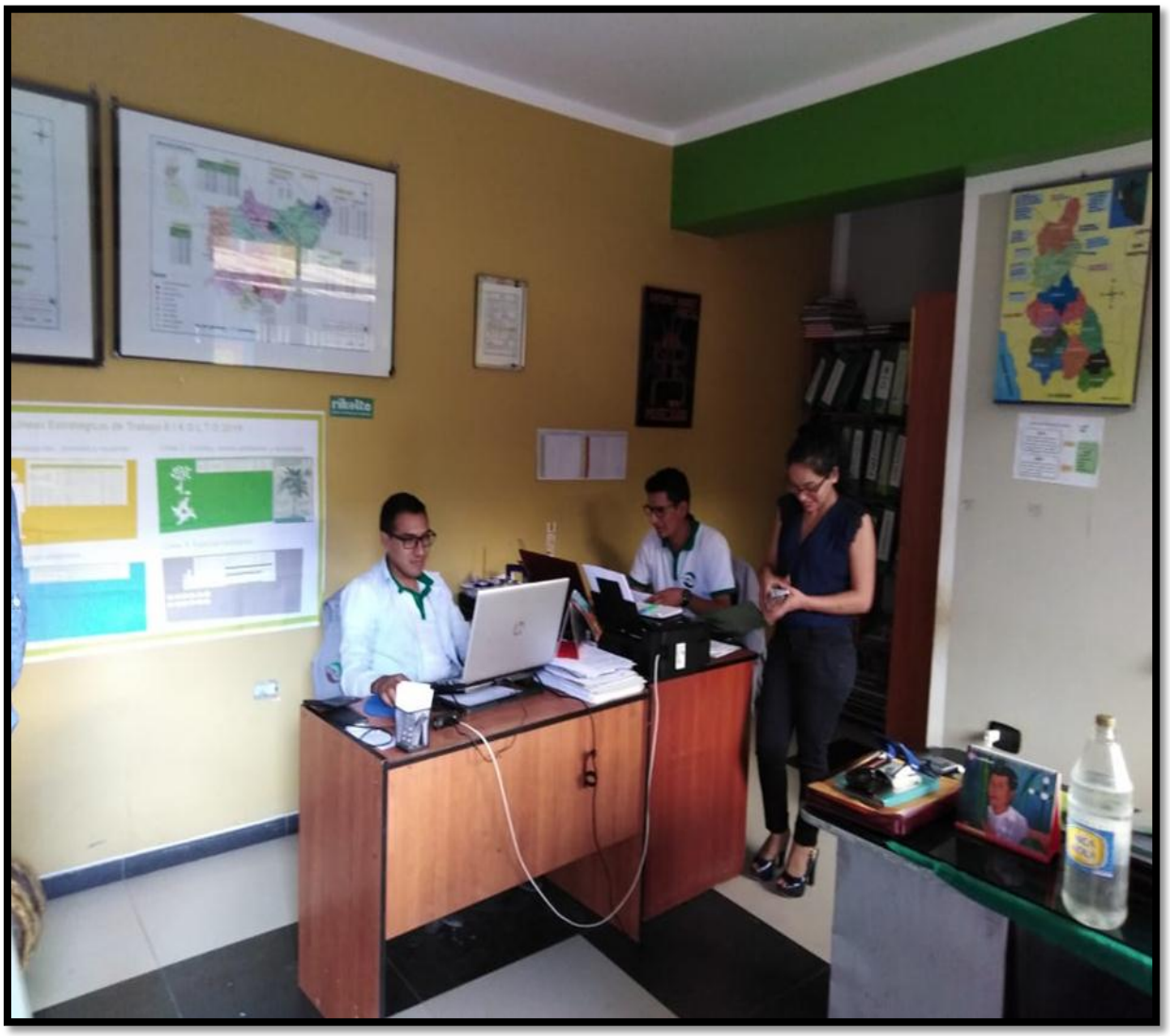
FORMULACION DEL PROBLEMA	OBJETIVOS GENERAL	HIPOTESIS	VARIABLES	METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION
¿De qué manera un programa de inteligencia emocional contribuirá a reducir el estrés laboral en el personal de la cooperativa Aprocassi?	Proponer un programa de Inteligencia Emocional a los trabajadores de la Cooperativa Aprocassi para lograr reducir el estrés laboral. **OBJETIVOS ESPECIFICOS** - Determinar las principales causas del estrés laboral en los trabajadores de la cooperativa Aprocassi. - Determinar si el estrés laboral influye en el rendimiento laboral de los trabajadores de la cooperativa Aprocassi. - Diseñar estrategias de inteligencia emocional para reducir el estrés laboral en los trabajadores de la cooperativa Aprocassi -	La aplicación de un programa de inteligencia emocional, contribuirá de manera considerable a reducir el estrés laboral en el personal de la Cooperativa Aprocassi.	**Variable Independiente** Inteligencia Emocional **Variable Dependiente** Estrés Laboral	**Tipo de investigación** descriptivo **Diseño de la investigación** no experimental cuantitativa

Encuestando al personal de la Cooperativa Aprocass

Área de laboratorio

Reunión de socios

Área técnica



Área de almacén

Fachada de la Cooperativa Aprocassi