



**UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**TESIS**

**INTELIGENCIA EMOCIONAL Y ESTRÉS LABORAL DE LOS  
TRABAJADORES DEL BANCO FINANCIERO DEL PERÚ, AGENCIA  
HUACHO**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN  
ADMINISTRACIÓN**

**PRESENTADO POR EL BACHILLER:**

**FERNANDO ALEJANDRO MENDEZ HUALANCHO**

**ASESOR:**

.....  
M(o). Daniel Alberto O. Valenzuela Narváez  
DNU 394

**M(o). Daniel Alberto Oswaldo Valenzuela Narváez**

**Huacho – Perú**

**2020**

## **MIEMBROS DEL JURADO EVALUADOR**

---

---

Dra. Flor De María Lioo Jordan  
Presidente

---

Mg. Santiago Ernesto Ramos y Yovera  
Secretario

---

Lic. Delman Yoplack Zumaeta  
Vocal

Mg. Daniel Alberto Oswaldo Valenzuela Narvaez  
Asesor

**Título:**

**INTELIGENCIA EMOCIONAL Y ESTRÉS LABORAL DE  
LOS TRABAJADORES DEL BANCO FINANCIERO DEL  
PERÚ, AGENCIA HUACHO**

**DEDICATORIA**

A mis padres y hermanos

### **AGRADECIMIENTO**

El presente trabajo ha sido realizado gracias a aquellas personas que incondicionalmente me apoyaron en el proceso del contenido final.

## ÍNDICE GENERAL

<b>TÍTULO</b>	i
<b>DEDICATORIA</b>	ii
<b>AGRADECIMIENTO</b>	iii
<b>ÍNDICE GENERAL</b>	iv
<b>ÍNDICE DE TABLAS</b>	vi
<b>ÍNDICE DE FIGURAS</b>	vii
<b>RESUMEN</b>	viii
<b>ABSTRACT</b>	ix
<b>INTRODUCCIÓN</b>	x

### CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática	01
1.2. Formulación del Problema	03
1.2.1. Problema General	03
1.2.2. Problemas Específicos	03
1.3. Objetivos de la Investigación	03
1.3.1. Objetivo General	03
1.3.2. Objetivos Específicos	03
1.4. Justificación de la investigación	04
1.5. Delimitación del estudio	04
1.6. Viabilidad del estudio	04

### CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la Investigación	05
2.1.1. Investigaciones internacionales	04
2.1.2. Investigaciones nacionales	06
2.2. Bases Teóricas	07
2.3. Definiciones de términos básicos	26
2.4. Hipótesis de investigación	27
2.4.1. Hipótesis General	27

2.4.2. Hipótesis Específicas	27
2.5. Operacionalización de las variables	28

### **CAPÍTULO III: METODOLOGÍA**

3.1. Diseño metodológico	30
3.2. Población y muestra	30
3.2.1. Población	30
3.2.2. Muestra	30
3.3. Técnicas de recolección de datos	30
3.4. Técnicas para el procesamiento de la información	31

### **CAPÍTULO IV: RESULTADOS**

4.1. Análisis de resultados	32
4.2. Contrastación de hipótesis	43

### **CAPÍTULO V: DISCUSIÓN**

5.1. Discusión de resultados	49
------------------------------	----

### **CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

6.1. Conclusiones	51
6.2. Recomendaciones	52

### **REFERENCIAS**

7.1. Fuentes bibliográficas	53
7.2. Fuentes electrónicas	53

### **ANEXO**

A. Cuestionario	55
-----------------	----

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Género de los trabajadores del Banco Financiero del Perú - agencia Huacho	32
Tabla 2.	Autoconciencia	33
Tabla 3.	Autorregulación	34
Tabla 4.	Motivación	35
Tabla 5.	Conciencia social	36
Tabla 6.	Manejo de las relaciones	37
Tabla 7.	Las demandas de la tarea	38
Tabla 8.	Las demandas interpersonales	39
Tabla 9.	La estructura organizacional	40
Tabla 10.	Factores personales	41
Tabla 11.	Pruebas de normalidad	42
Tabla 12.	Correlación de Rho de Spearman entre la inteligencia emocional y el estrés laboral	43
Tabla 13.	Correlación de Rho de Spearman entre la autoconciencia y el estrés laboral	44
Tabla 14.	Correlación de Rho de Spearman entre la autorregulación y el estrés laboral	45
Tabla 15.	Correlación de Rho de Spearman entre la motivación y el estrés laboral	46
Tabla 16.	Correlación de Rho de Spearman entre la conciencia social y el estrés laboral	47
Tabla 17.	Correlación de Rho de Spearman entre el manejo de relaciones y el estrés laboral	48

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1.	Género de los trabajadores del Banco Financiero del Perú - agencia Huacho	32
Figura 2.	Autoconciencia	33
Figura 3.	Autorregulación	34
Figura 4.	Motivación	35
Figura 5.	Conciencia social	36
Figura 6.	Manejo de las relaciones	37
Figura 7.	Las demandas de la tarea	38
Figura 8.	Las demandas interpersonales	39
Figura 9.	La estructura organizacional	40
Figura 10.	Factores personales	41

## RESUMEN

Objetivo: Establecer de que manera la inteligencia emocional influye en el estrés laboral de los trabajadores del Banco Financiero del Perú, agencia Huacho, 2018. Métodos: La investigación es de tipo transversal, correlacional causal, de nivel explicativo, de diseño no experimental, y de enfoque mixta. La población fue 21 trabajadores. La confiabilidad del instrumento se realizó mediante el coeficiente Alfa de Cronbach (0. 853). Resultados: Respecto a la inteligencia emocional, el 52,4% mencionó que no son conscientes de sus fortalezas y limitaciones, el 71,4% mencionó que no mantienen los patrones de honestidad y de integridad en su centro laboral, el 76,2% mencionó que no se sienten optimista al momento de realizar tu trabajo. Así mismo, respecto al estrés laboral, el 52,4% mencionó que no trabaja en un espacio físico adecuado que le permita desarrollar tus actividades con facilidad, el 52,4% mencionó que no sienten que sus colegas lo apoyan, en el caso del 47,7% mencionaron que el banco no les brinda las oportunidades de crecer profesionalmente. Conclusión: Con el estudio se determinó que con un valor de  $p = 0,00 < 0,05$ , se acepta la hipótesis alterna, así también se determinó el grado de correlación entre las variables teniendo un valor de 0,754; es decir si existe una relación positiva alta.

*Palabras clave: autoconciencia, autorregulación, conciencia social, las demandas interpersonales, la estructura organizacional y factores personales.*

## ABSTRACT

Objective: To establish how emotional intelligence influences the work stress of Banco Financiero del Perú workers, Huacho agency, 2018. Methods: Research is cross-sectional, correlational causal, explanatory level, non-experimental design, and of mixed approach. The population was 21 workers. The reliability of the instrument was carried out using the Cronbach's Alpha coefficient (0,853). Results: Regarding the emotional intelligence, 52,4% mentioned that they are not aware of your strengths and limitations, 71,4% mentioned that they do not maintain the honesty and integrity patterns in their workplace, 76, 2% mentioned that they do not feel optimistic when doing your job. Likewise, regarding "Work Stress", 52,4% mentioned that they do not work in an adequate physical space that allows them to develop their activities with ease, 52,4% mentioned that they do not feel that their colleagues support them, in the In the case of 47,7%, they mentioned that the bank does not offer them the opportunities to grow professionally. Conclusion: With the study it was determined that with a value of  $p = 0,00 < 0,05$ , the alternate hypothesis is accepted, thus the degree of correlation between the variables was determined having a value of 0,754; that is, if there is a high positive relationship.

*Key words: self-awareness, self-regulation, social awareness, interpersonal demands, organizational structure and personal factors.*

## INTRODUCCIÓN

La inteligencia emocional desempeña un rol bastante esencial cuando se habla de estrés laboral y las consecuencias que se generan de éste, así como también en la forma como el individuo hace frente a las distintas situaciones generadas por el estrés.

Actualmente el estrés laboral es un tema que preocupa a las organizaciones por el efecto negativo que se ve mostrado en el desempeño laboral de los colaboradores y en su salud mental y física de éstos. De acuerdo a algunas investigaciones se ha determinado que el estrés laboral es consecuencia generalmente de la sobrecarga de trabajo, los problemas dentro del trabajo, el desconocimiento de sus tareas a realizar, la falta de seguridad en el trabajo. Esto se puede revelar en las enfermedades físicas y emocionales de los trabajadores manifestándose en una productividad de bajo rendimiento, faltas constantes al trabajo, rotaciones frecuentes, un negativo clima laboral, etc. Por tal motivo, las organizaciones se preocupan por determinar cómo las emociones de sus empleados los afecta en sus labores ocasionando estrés laboral. Cuando un individuo no tiene control de sus emociones repercute en el desempeño de sus labores lo que ocasiona retraso que se pueda cumplir los objetivos de la organización generando llamadas de atención, estancamiento, poco interés por cumplir con sus tareas que genera sobrecarga laboral todos estos factores ocasionan estrés en el trabajador.

Es por ello que tiene como objetivo general la presente investigación el establecer de que manera la inteligencia emocional influye en el estrés laboral de los trabajadores del Banco Financiero del Perú, agencia Huacho, 2018.

# CAPÍTULO I

## PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

### 1.1. Descripción de la realidad problemática

Los patrones del medio laboral vienen sufriendo cambios, actualmente el personal de las organizaciones es evaluado no solo en inteligencia, también se considera como un factor importante el control que poseen de sí mismo y la interacción con sus compañeros de trabajo. Las organizaciones están considerando esta habilidad a la hora de contratar al personal que laborara en la organización y también se toma en cuenta a la hora de realizar las promociones.

Anteriormente se empezó a considerar que las emociones eran las medidas de la inteligencia del ser humano. La emoción es considerada como un estado de afectividad que experimentan los individuos como respuesta al medio que lo rodea y que se ve acompañado de cambios fisiológicos y endocrinos que son de origen propio que reciben influencia de las experiencias vividas. Nuestras emociones se adaptan al medio donde nos desarrollamos. Es una manifestación que puede mostrarse de manera súbita y brusca puede ser una crisis en ocasiones violenta y pasajera. Cada persona percibe las emociones de maneras distintas de acuerdo a las experiencias vividas, a su aprendizaje, a su carácter y a la situación. Ciertas respuestas fisiológicas y comportamientos que aparecen como consecuencia de las emociones pueden ser innatas y otras pueden ser adquiridas.

La inteligencia emocional es lo que motiva a que un individuo busque su potencial y mediante el cual activa sus valores personales y sus aspiraciones, cambiándolos en las cosas que pensamos. También es considerada como la aptitud de sentir, entendimiento y emplear de manera eficaz el poder y talento de las emociones como el punto de energía del individuo, información, la conexión y su influencia. Mediante la inteligencia emocional dan al individuo la conciencia de sus propias emociones, puede entender los sentimientos de los otros, puede permitir las manifestaciones y también soporta las frustraciones que se generan en el centro de labores, permite un mejor trabajo en equipo y puede tomar actitudes empáticas y

sociales que le brindaran mejores oportunidades en cuanto a su desarrollo profesional.

En el Banco Financiero del Perú, Agencia Huacho se ha podido determinar que la inteligencia emocional desempeña un rol muy esencial para determinar la eficacia o no de un trabajador, se ha percibido que los trabajadores no poseen control de sus emociones lo que repercute en la satisfacción de los clientes que tienen contacto directo con éstos trabajadores; un grupo de sus trabajadores muestran insatisfacción en sus centro laboral lo que ocasiona sobrecarga en las tareas que se ve reflejado en un ambiente laboral negativo; se ha podido percibir poco compañerismo entre los trabajadores de distintas áreas como consecuencia de la falta de dominio de su carácter.

El estrés laboral se ha convertido en un tema de importancia en las organizaciones debido al efecto que tiene en el rendimiento y en el bienestar de los empleados, el estrés laboral puede ocasionar aumento en faltas al centro de labores, reducción de la producción y en la calidad del servicio prestado, las rotaciones dentro del centro de labores se incrementan.

Se define al estrés como la interacción activa entre el trabajador y su medio laboral en el que un incentivo de estrés en potencia puede ocasionar distintas respuestas emocionales dependiendo de cada individuo, de sus conocimientos, sus vivencias, la situación y sus recursos. En el Banco Financiero del Perú, Agencia Huacho se ha podido percibir que como consecuencia del estrés laboral que presentan sus trabajadores ha disminuido el bienestar por permanecer en su centro de labores; agotamiento laboral que repercute en el cumplimiento de sus tareas; el comportamiento de algunos clientes que suelen ser groseros, mal educados, prepotentes generan estrés en el personal que tiene contacto con ellos.

Después de observar los problemas que muestra el Banco Financiero del Perú, Agencia Huacho se ha concluido que para ayudar a sus trabajadores en cuanto al estrés laboral que presentan deben considerar crear programas de entrenamiento en Inteligencia Emocional dirigido a personal que labora en entidades bancarias; diseñar y validar medias de Inteligencia Emocional para los trabajadores que mantienen directamente trato con los clientes.

## **1.2. Formulación del Problema**

### **1.2.1. Problema General**

¿De qué manera la inteligencia emocional influye en el estrés laboral de los trabajadores del Banco Financiero del Perú, agencia Huacho, 2018?

### **1.2.2. Problemas Específicos**

- a. ¿De qué manera la autoconciencia influye en el estrés laboral de los trabajadores del Banco Financiero del Perú, agencia Huacho, 2018?
- b. ¿De qué manera la autorregulación influye en el estrés laboral de los trabajadores del Banco Financiero del Perú, agencia Huacho, 2018?
- c. ¿De qué manera la motivación influye en el estrés laboral de los trabajadores del Banco Financiero del Perú, agencia Huacho, 2018?
- d. ¿De qué manera la conciencia social influye en el estrés laboral de los trabajadores del Banco Financiero del Perú, agencia Huacho, 2018?
- e. ¿De qué manera el manejo de las relaciones influye en el estrés laboral de los trabajadores del Banco Financiero del Perú, agencia Huacho, 2018?

## **1.3. Objetivos de la Investigación**

### **1.3.1. Objetivo General**

Establecer de que manera la inteligencia emocional influye en el estrés laboral de los trabajadores del Banco Financiero del Perú, agencia Huacho, 2018.

### **1.3.2. Objetivos Específicos**

- a. Establecer de que manera la autoconciencia influye en el estrés laboral de los trabajadores del Banco Financiero del Perú, agencia Huacho, 2018.
- b. Establecer de que la autorregulación influye en el estrés laboral de los trabajadores del Banco Financiero del Perú, agencia Huacho, 2018.

- c. Establecer de que manera la motivación influye en el estrés laboral de los trabajadores del Banco Financiero del Perú, agencia Huacho, 2018.
- d. Establecer de que manera la conciencia social influye en el estrés laboral de los trabajadores del Banco Financiero del Perú, agencia Huacho, 2018.
- e. Establecer de que manera el manejo de las relaciones influye en el estrés laboral de los trabajadores del Banco Financiero del Perú, agencia Huacho, 2018.

#### **1.4. Justificación de la investigación**

Justificación por su conveniencia: Ya que la investigación busca conocer si dentro del Banco Financiero del Perú - agencia Huacho se maneja eficientemente la inteligencia emocional y así poder establecer qué manera esto influye en el estrés laboral de los trabajadores, siendo esto un tema importancia para el mismo Banco Financiero del Perú.

#### **1.5. Delimitación del estudio**

- Delimitación espacial: Banco Financiero del Perú, distrito de Huacho, provincia de Huaura, departamento de Lima.
- Delimitación temporal: entre los años 2018 al 2020.
- Delimitación social: trabajadores del Banco Financiero del Perú - agencia Huacho.
- Delimitación semántica: Inteligencia emocional y estrés laboral.

#### **1.6. Viabilidad del estudio**

Resultó viable ya que obtuvieron los recursos necesarios como los materiales, humanos y financieros, los cuales facilitaron la ejecución de la investigación.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1. Antecedentes de la investigación**

##### **2.1.1. Investigaciones internacionales**

Álvarez (2015) realizó la tesis titulada “El estrés laboral en el desempeño del personal administrativo de un núcleo universitario público”, la cual fue aprobada por Universidad de Carabobo. El objetivo fue establecer la relación entre el estrés laboral y el desempeño del trabajador administrativo para el fortalecimiento de la productividad organizacional. La tesis es una investigación transversal - no experimental. La población en estudio fue representada 64 trabajadores administrativos. Así mismo la muestra fue 41 sujetos. La investigación concluyó que “los bajos niveles intermedios de estrés evidenciados junto con los altos niveles inadecuados de factores de riesgo psicosocial presente en el ambiente de trabajo no deben ser ignorados puesto que están íntimamente relacionados con la aparición de estrés laboral” (p.90).

Flores (2014) realizó la tesis titulada “Estrés laboral en empresas de producción”, la cual fue aprobada por Universidad de Manizales. El objetivo fue analizar las relaciones entre el estrés laboral y los factores de riesgo psicosocial intralaboral y extralaboral en los trabajadores. La tesis es una investigación es no experimental. La población fue 6 empresas, la muestra fue 343 trabajadores. La investigación concluyó que “sí existe una relación altamente significativa entre estas dos condiciones y el estrés laboral, esta deducción se infiere del hecho que todas las dimensiones estudiadas presentan una relación directamente proporcional” (p.121).

Rivas (2014) realizó la tesis titulada “La inteligencia emocional como herramienta predictiva en la selección de personal en relación con el

desempeño laboral en la empresa Proasetel S.A.”, la cual fue aprobada por Universidad Central del Ecuador. El objetivo fue determinar en el proceso de selección de personal el nivel de inteligencia emocional. La tesis es una investigación correlacional - no experimental. La población fue 30 trabajadores. La investigación concluyó que, “dentro del presente análisis, se pudo evidenciar una relación y una influencia importante entre las ventajas competitivas de la inteligencia emocional que poseían un grupo empleados y los indicadores de su desempeño laboral, los cuales revelaron en un 60%” (p.73).

De Benito (2013) realizó la tesis titulada “Análisis de un modelo estructural de inteligencia emocional y motivación auto determinada en el Deporte”, la cual fue aprobada por la Universidad de Valencia. El objetivo fue analizar la fiabilidad y validez de las escalas utilizadas en el estudio. La población en estudio estuvo constituida por 327 estudiantes. La investigación concluyó que “no han encontrado investigaciones que relacionen la inteligencia emocional con la percepción de apoyo a la autonomía, varios son los estudios que relacionan la percepción de apoyo a la autonomía con otras variables” (p. 90).

### **2.1.2. Investigaciones nacionales**

Goicochea (2016) realizó la tesis titulada “El estrés laboral y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de calzados Kiara del Distrito El Porvenir -Año 2016”, la cual fue aprobada por Universidad Cesar Vallejo. El objetivo fue determinar la relación entre el estrés laboral y el desempeño laboral de los trabajadores. La tesis es una investigación es correlacional. La investigación utilizó como instrumento es el cuestionario. La población estuvo conformada por los 38 trabajadores. La investigación concluyó que “existe una relación inversa de grado medio y significativo con una correlación de Spearman de 0.39 entre el estrés laboral y el desempeño laboral, lo que quiere decir que si aumenta el estrés laboral disminuye el desempeño de los trabajadores” (p.29).

Palomino (2015) realizó la tesis titulada “Estudio de correlación entre la inteligencia emocional y el rendimiento académico de los estudiantes de la Facultad de Educación - UNMSM 2012-II”, la cual fue aprobada por Universidad Mayor de San Marcos. El objetivo fue determinar el nivel de correlación significativa entre el nivel de inteligencia emocional y el rendimiento académico. La tesis es una investigación transeccional - no experimental - descriptivo correlacional. La población en estudio fue 992 estudiantes. La investigación determinó “una correlación significativa entre la inteligencia emocional y el Rendimiento Académico de los estudiantes de la Facultad de Educación – UNMSM 2012-II” (p.167).

## **2.2. Bases teóricas**

### **2.2.1. Inteligencia emocional**

#### **A. *Definiciones de inteligencia emocional***

Griffin y Van Fleet (2016), la inteligencia emocional ofrece conocimientos muy interesantes acerca de la personalidad y sus ramas, a su vez las personas se conocen y motivan a sí mismas, controlan sus emociones, demuestran mucha empatía y son abiertos a la sociedad.

Huerta y Rodríguez (2014) mencionan que es la habilidad para comprender las emociones, y que es tarea de todas las personas de definir si poseen actitudes de inteligencia emocional.

Whetten y Cameron (2014) mencionan que hace referencia la habilidad que se tiene para identificar y reconocer nuestras propias emociones, como también saber identificar las emociones de los otros y la habilidad de dar respuesta de forma apropiada a esos indicios emocionales. No son innatas dichas capacidades, si no tienen la posibilidad de desarrollo y mejora.

Griffin (2011) menciona que el concepto de inteligencia emocional se refiere al grado que los individuos tienen conciencia personal, que sepan mejorar sus propias emociones, son capaces de motivarse, muestran también empatía hacia los otros y tienen habilidades sociales.

## **B. Dimensiones**

Schermerhorn (2010) manifiesta que son:

### *a. Autoconciencia*

“Capacidad de comprender sus propios estados de ánimo y emociones, y el efecto de aquellos y éstas en nuestro trabajo y en el de otros” (p.334).

### *b. Autorregulación*

“Capacidad de pensar antes de actuar y de controlar impulsos que de otra suerte serían problemáticos” (p.334).

### *c. Motivación*

“Capacidad de trabajar esforzadamente con persistencia y por razones diferentes del dinero y el estatus” (p.334).

### *d. Conciencia social*

“Capacidad de entender las emociones de otros y de utilizarlas para relacionarse mejor con ellos” (p.334).

### *e. Manejo de las relaciones*

“Capacidad de establecer una buena comunicación con otras personas y de crear buenas relaciones y redes de trabajo” (p.334).

## **C. Aspectos generales de la inteligencia emocional**

Griffin (2011) menciona diversos aspectos los cuales se describen de la siguiente manera:

- Conciencia personal. Esta es lo primordial de los demás componentes. Hace referencia a la capacidad de un individuo de la conciencia de su sentir. En particular, la mayor conciencia personal concede a las personas a dirigir sus vidas y conductas de manera más eficaz.
- Manejo de emociones: Hace referencia a la capacidad de un individuo para estabilizar la ansiedad, el temor y el enojo para que ella o el no interfiera demasiado con el logro de las cosas.

- Motivación personal. Hace referencia a la capacidad del individuo de mantenerse optimista y de seguir con su lucha de enfrentarse a los obstáculos, barreras y fracaso.
- Empatía. Hace referencia a la capacidad de la persona de entender el sentir de los demás, inclusive sin que la persona les diga en forma explícita.
- Habilidad social. Hace referencia a la capacidad de la persona de llevarse bien y de establecer relaciones positivas con los demás.

La investigación previa da sugerencia a las personas que tienen un elevado nivel de inteligencia emocional pueden desempeñarse mejor que otras, especialmente en los puestos donde necesitan un alto grado de interacción interpersonal y que implica influir o dirigir el trabajo de los otros. También podemos decir que, la inteligencia emocional aparenta ser algo que no tiene bases biológicas, sino que se puede desarrollar.

#### ***D. Componentes de la inteligencia emocional***

Huerta y Rodríguez| (2014) mencionan a la inteligencia emocional es la habilidad de saber y hacer el control de las emociones ajenas y propias. La inteligencia emocional tiene las siguientes cualidades esenciales a desarrollar próximamente:

Goleman indica que como entendemos de manera de habitual la inteligencia, no es suficiente que triunfemos en la vida. En relación con esto, se basa en la opinión de muchos diferentes investigadores como él, para ellos la inteligencia tiene una representación de solo 20 % de los factores que el éxito determina, en tanto el 80 % del resto este sujeto a diferentes elementos, entre ellos destaca la inteligencia emocional como aquella habilidad de identificar y hacer el control de las emociones propias y ajenas. Cuya finalidad es tener ciertos resultados.

##### *a. Conciencia de uno mismo*

Es la habilidad de identificar nuestros sentimientos, estados de ánimo o emociones. Esta última cuenta con diferentes niveles de intensidad: unos tienen la suficiente fortaleza como para darnos cuenta de ellas de manera lucida, no

obstante, se encuentran abajo del acceso de percepción consciente. Como, por ejemplo: cuando un individuo que tiene miedo a las serpientes se le muestra una fotografía de uno de los reptiles, lo más seguro que dirá que no les teme, sin embargo los sensores que se encuentran colocados en su piel percibirán transpiración (un síntoma de ansiedad).

Hacer el desarrollo de esta cualidad incluye la probabilidad de alterar el acceso de las que se divide las emociones conscientes de las inconscientes, y hace que las inconscientes se sientan. Por miedo de esfuerzo voluntario, no se puede ser consciente de nuestras propias reacciones fuerte y, con esto las emociones que con anterioridad no se podían percibir. Por ejemplo, si horas después de un altercado fuerte, un individuo se sienta de manera consciente haberse tranquilizado, no obstante, las consecuencias del altercado continuaran y posiblemente no se percate en realidad, se encuentra colérico. Sin duda, si las personas si lo hacen notar, podrá sorprenderse. Lo relevante de saber nuestras propias emociones radica que desde ello se puede controlar, modificando los estados de ánimo que nos son favorables.

Por lo general nos traicionan las emociones no conscientes, y si no sabemos controlarlas se puede fallar en una entrevista de trabajo, o ante alguno tipo de circunstancia que sea muy representativo en nuestro camino al éxito. Precisamente, las tres cualidades hacen referencia a la probabilidad de tener el control de los estados de ánimo.

#### *b. Equilibrio anímico*

El autor lo define como la habilidad de controlar el mal humor para eludir consecuencias negativas, que se entienden como comportamientos no deseados. Como, por ejemplo, la ira que es una de las emociones complejas de tener control. Cuando un auto se atraviesa por la vía, la ira se presentará haciendo que conduzcamos de manera indeseable. En ese instante. Es recomendable utilizar nuestra inteligencia emocional y, más específicamente, a diversos elementos para el control de esta. Como son:

- Reconsideración, incluye la interpretación de una circunstancia positivamente. Como pensar que aquella conducta que cruza en la vía tenía alguna urgencia.

- Aislamiento, supone apartarse de la circunstancia y elegir un momento a solas, para recuperar la serenidad.
- Distracción, es decir, realizar otra actividad, como ir algún paseo familiar.
- Técnicas de relajación, como por ejemplo la meditación. No se debe confundir con la respiración profunda puesto que se ha comprobado que esa última no ayuda en momentos de cólera. Estos elementos tienen mucho beneficio en la ansiedad y depresión que son sentimientos y emociones no deseables.

### *c. Motivación*

Es la habilidad de autoinducirse emociones y estados de ánimo muy bueno, como el optimismo, el entusiasmo y la confianza. En un estudio hecho en Estados Unidos, se hizo la comparación del desempeño de dos equipos diferentes de vendedores, el primero era un grupo de vendedor que eran competente pero una actitud de pesimismo, y el otro estaba conformadas por vendedores optimismo, pero no pasaron la prueba. Como resultado se obtuvo que el primer grupo obtuvo más venta que el segundo, ya que estos tenían la capacidad de interpretar la negatividad del cliente como una prueba de derrota. Las personas con optimismo tenían como motivación al pensar que el cliente tenía mal humo o utilizaban mal su estrategia, mejor dicho, la causa de fracasar en el momento era, no era motivo de ellos sino a la situación, lo que los estimulaba a realizar más intentos.

El hecho de estar predispuesto a tener un actitud optimista o pesimista podría ser natural, no obstante, en la práctica esto puede revertirse utilizando si el individuo tiene la capacidad de identificar un pensamiento de fracaso y enfocar el problema desde otra perspectiva positiva. Ponemos como advertencia, en tal caso, lo distinto de esta cualidad y la otra es que hay equilibrio anímico, el problema para la solución de la ira en una emoción intensa, en tanto la motivación se resolverá el problema de una sentimiento pesimista y desconfianza propia. En los dos casos se controla el estado de ánimo que corresponda.

#### *d. Control de los impulsos*

Se refiere a la habilidad de prorrogar la satisfacción de algo deseado por una meta. Si los expresamos con palabras psicoanalíticas, se trata de que el aparato psíquico tenga una función de acuerdo con principio de realidad por medio de la prolongación de la descarga.

En un estudio que se inició en EE.UU. en la década de 1960, se mencionó a un grupo de niños que podrían coger un chocolate o dos quedaban a la espera de que el investigador regresara de realizar un encargo. En los años siguientes, se comprobó que quienes esperaron a coger los dos chocolates tenía la habilidad de posponer placeres con ganar de lograr objetivos trazados, y era seguros de sí mismos, más condescendiente a las desilusiones. En cambio, en el grupo en su adolescencia, eran caprichosos e indecisos, predispuestos al estrés, cualidad que es difícil que se vincule al éxito.

#### *e. Sociabilidad*

Las cualidades que se han mencionado anteriormente poseen un vínculo con el conocimiento y dominio de sus propias emociones, como estado de ánimo de los otros.

Depende cuan hábiles seamos para deducir signos emocionales de los otros (frecuentemente, inteligentemente, prácticamente imperceptibles), la mejor manera es controlar nuestras propias emociones. En la frecuencia en que visiona la habilidad para hacer relaciones con otros que en alguna forma favorece a la persona. De modo que un profesional, quizás tenga amplios saberes acerca de su tema y coeficiente intelectual elevado, sin embargo si no tiene el conocimiento de establecer una simple conexión con los otros, habilidad para hacer amigos, tendrá escasas probabilidad es lograr el éxito. Entonces, lo que debemos hacer es relativizar lo que “el conocimiento es poder”, considerando que debemos de entender como un conocimiento sencillo teórico y no necesariamente como un saber de emociones de los demás. Recordamos un ejemplo de hace varios años atrás; un periodista de nombre B. Neustadt llevaba a cabo una entrevista a un individuo que empezó a ponerse violento. Para tener el control de esta situación, el periodista pregunto ¿usted es agresivo? este hombre se vio forzado a responder que no; para que de esta

manera preserve su buena imagen, a partir de ese momento, el hombre empezó a calmarse evitando así, una disonancia cognitiva entre sus aseveraciones y sus emociones.

### ***E. Aptitudes emocionales***

Huerta y Rodríguez (2014) mencionan que hoy en día no es necesario ser sagaz, estar preparado y con experiencia, además debemos relacionarnos con nosotros y los otros. dichas reglas custodian poca relación con lo que la escuela considerada resaltante. En los patrones nuevos, tiene poca importancia la preparación académica. Hoy en día es importante tener capacidad intelectual y una preparación académica para ejercerlos en lo laboral, a diferencia, que se centra en particulares cualidades de cada individuo, como por ejemplo la iniciativa, la adaptación, la persuasión y la empatía.

La inteligencia emocional no tiene un significado simple como “ser simpático”; en circunstancias estratégicas se requieren, contrariamente, el confrontar sin rodeos a cierto individuo para aclararle y que pueda ver una verdad muy resaltante, aunque molesta, que haya estado evitando. Tampoco tiene un significado de dar rienda suelta a los sentidos, desahogándose. Tiene como significado que los sentimientos fluyan de tal manera que se logre manifestarlos adecuadamente y con efectividad.

A pesar de realce que los colegios y las pruebas de ingreso de las universidades colocan al coeficiente intelectual, es fascinante que este tiene poco peso para alcanzar el éxito en el trabajo y en la vida. Contrariamente, el coeficiente intelectual puede tener poca eficacia para predecir el éxito entre las personas que poseen inteligencia.

La pericia se define como el saber especializado y la capacidad que se tienen para cualquier ámbito laboral. Surge como saber íntimo de los elementos en lo laboral; ese saber que se alcanza solo con la experiencia. Pero también este factor es rara vez un determinado del desempeño superior. Sin duda, una aptitud primordial. Se deber tener para conseguir trabajo y hacerlo en el trabajo, no obstante, la forma de realizarlo es lo que determina el desempeño.

Con un coeficiente intelectual alto y con destreza necesaria para realizar el trabajo, las emociones se descontrolan y pueden volver estúpido al inteligente. La división en aptitudes es solo cognitiva, como es el razonamiento analítico. Otras combinan el pensamiento y el sentimiento.

Todas las aptitudes emocionales incluyen algún grado de habilidad que se relaciona con el sentimiento junto con los factores cognoscitivos que estén en juego. Por ejemplo, la aptitud para la comunicación.

Una aptitud emocional se define como una habilidad que ya tenemos conocimiento, que se basa en la inteligencia emocional, cuyo resultado es tener un desempeño extraordinario. La inteligencia emocional decide nuestra habilidad para el aprendizaje de capacidades prácticas como estos cinco elementos: conocimiento de uno mismo, empatía, autorregulación, destreza y motivación. La aptitud emocional refleja nuestro potencial que ejercemos laboralmente. Aunque sea una alta inteligencia emocional, no nos asegura que un individuo tenga o haya aprendido aptitudes emocionales que sean necesarias laboralmente, quiere decir únicamente poseen un gran potencial para poseerlas.

Las facultades de la inteligencia emocional se caracterizan por ser:

- Independientes. Cada una de las características colaboran únicamente al desempeño laboral.
- Interdependientes. Todas necesitan de alguna manera de las demás características, con bastantes interrelaciones firmes.
- Jerárquicas. En la inteligencia emocional una capacidad es de ayuda como apoyo de otras.
- Necesarias, aunque no lo bastante. Tener la capacidad de inteligencia emocional implícita que no asegura que una persona crezca o muestre las aptitudes vinculadas, como por ejemplo el liderazgo o la colaboración.
- Genéricas. Este listado se aplica en general en todos los trabajos, aunque hasta determinado punto. No obstante, en trabajos diversos se necesitan aptitudes diversas.

En la inteligencia emocional existen cinco dimensiones. Cada una de ellas corresponden ciertas aptitudes emocionales.

I. Dimensiones de aptitud de cada individuo. Estas definen el dominio del individuo.

1. Conocimiento de uno mismo. Saber nuestros estados internos, recursos, inclinaciones, instituciones.

- Conciencia emocional. Identificar nuestras emociones y sus consecuencias.
- Evaluación de uno mismo de manera concisa. Saber nuestras fuerzas y sus limitaciones.
- Confianza propia. Convicción acerca de nuestro valor y capacidad.

2. Autorregulación: Utilizar nuestros estados internos, elementos e impulsos.

- Autocontrol. Regir impulsos y emociones dañinas.
- Confiabilidad. Conservar normas como integridad y honestidad.
- Escrupulosidad. Admitir responsabilidades del desempeño de cada persona.
- Adaptabilidad. Ser flexible para el manejo del cambio.
- Innovación. Tener abiertas posibilidad para nuevas transformaciones.

3. Motivación. Inclinación emocional que hace posible facilitar el logro de los objetivos.

- Deseo de triunfar. Hacer esfuerzos para hacer mejorar y llevar a cabo una norma de superioridad.
- Compromiso. Hacer alianzas a los objetivos del equipo o la empresa.

II. Dimensiones de aptitud social. Estas actitudes establecen el manejo de los vínculos.

1. Empatía. Capacitación de necesidades, afectos, intereses diferentes.

- Entender a los otros. Darse cuenta de nuestros afectos y puntos de vista diferentes de interés de forma activa en sus propias inquietudes.
- Apoyar a los otros en su desarrollo. Darse cuenta de las necesidades de desarrollo diferentes e incentivar sus capacidades.

- Enfoque para el servicio. Anticipar, identificar y satisfacer necesidades del cliente.
- Beneficiarse de la diversidad. Desarrollar oportunidades por medio de los diversos tipos de individuos.
- Conciencia política. Analizar corrientes de emociones de un conjunto y sus vínculos con el poder.

2. Habilidades sociales. Habilidades que inclinan a los demás para respuestas favorecedoras.

- Influencia. Emplear estrategias competentes para persuadir.
- Manejo de conflictos. Hacer negociaciones y la resolución de disconformidad.
- Liderazgo. Estimular y orientar personas y grupos.
- Catalizar cambios. Comenzar o manejar el cambio
- Determinar relaciones. Colaborar los vínculos instrumentales.
- Cooperación y colaboración. Hacer cosas con los demás para lograr objetivos en común.
- Habilidades de equipo. Hacer sinergia en grupo para lograr los objetivos en común.

La inteligencia emocional es importante cuando se va ascendiendo en la compañía. No es suficiente tener dos o más aptitudes para alcanzar un excelente desempeño, sino combinarlas. La parte crucial puede relacionarse con la constancia que demuestran las aptitudes clave, lo hábil o lo bien que se manifiestan en ellas.

Caso contrario, cuando un individuo incumple con las exigencias emocionales, el costo de su separación es muy elevado; dichos costos no solo corresponden a la averiguación y preparación de quien lo reemplace en el puesto, también satisfacer y retener clientes y a menos eficiencia a cada uno de los que laboran con el remplazo.

Existen dos características más frecuentes de quienes fallan en este rubro son:

- Rigidez. Ineptitud para adecuarse a los cambios de la cultura irregular. Aceptación y asimilación de aquellos puntos débiles y mejorarlos. No puede oír menos aprender.
- Malos vínculos. Es una característica mencionada por lo general, hace referencia a ser áspero en la crítica, insensible o exigente. Estos rasgos son dificultades graves inclusive por gerentes sobresalientes.

Estos son porque se cumple el principio de Peter: cada persona escala hasta el nivel de incompetencia. Un individuo que escala en su destreza está situado en un nuevo plano, en el cual la mayoría de las responsabilidades se vinculan con el trato a los individuos, no son con la destreza técnica. Este principio es utilizado para explicar porque bastantes individuos con aptitudes ineptos están en cargos muy importantes. Es una clásica equivocación es pensar que una persona con habilidades especiales puede tener la capacidad de liderar.

Para evitar ese problema, se reconoce que, aunque, ciertos individuos son extraordinarios profesionales técnicos y apasionados en su trabajo, no suelen ser buenos administradores y odian la gerencia.

### **2.2.2. Estrés laboral**

#### **A. *Definiciones del estrés laboral***

Griffin y Van Fleet (2016), el estrés es la respuesta de la persona frente a un estímulo muy fuerte, o la causa estresante y que por lo habitual se presenta después de un ciclo llamado síndrome de adaptación general.

Chiavenato (2015) menciona que el estrés laboral es como un estado innato a la vida actual. El estrés se encuentra incorporado fuertemente mediante un conjunto de alteraciones y de pesadumbres en los individuos de algunos acontecimientos que se mostraron en la institución y también en el ambiente.

Otero (2015) señala que el estrés laboral es un fenómeno complejo dinámico y multidimensional. Que incluye los siguientes elementos: la demandas situaciones, las variables que articulan la experiencia de estrés,

estrategia de confrontación, apoyo social el patrón de respuesta y para finalizar, las consecuencias individuales y organizacionales.

## **B. Dimensiones**

Robbins y Coulter (2014) mencionan que el estrés es la consecuencia de las causas individuales o de factores vinculados con el individuo, indistintamente denominados estresores. Por lo tanto, cualquier tipo de versatilidad tanto personal o laboral puede producir estrés ya que es probable que implique demandas, obstáculos o pertinencias. La presión de no cometer equivocaciones o cumplir las funciones en un tiempo establecido, las variaciones en la manera de presentar un reporte, un inspector muy recto o integrantes del trabajo fastidiosos son ciertos ejemplos de estresores.

### *a. Las demandas de la tarea*

Son elementos vinculados con el trabajo que ejecuta un individuo. Entre ellas está el diseño del puesto de trabajo (grado de autonomía, diferentes tareas, nivel de automatización), los requisitos laborales y el entorno físico donde se laboran las funciones. Las cuotas de trabajo ocasionan presión hacia los individuos, si las consecuencias son comprendidas como exorbitante. Mas subordinación cuente las funciones de un individuo y lo ejecuten los demás, el potencial de estrés es mayor. La autonomía permite disminuir la tensión. El ambiente laboral con altas temperaturas, bulla intensa o situaciones peligrosas o despreciables incrementan la tensión de los individuos. Así mismo ocurre los que se encuentran laborando en un entorno sobresaturado de individuos o en un espacio visible donde se hace perseverante las interrupciones.

### *b. Las demandas interpersonales*

Son presiones originadas mediante diferentes individuos. La carencia de apoyo de los compañeros y las malas vinculaciones individuales permite ocasionar un estrés enorme, más sobre los individuos que tienen la necesidad de reconocimiento social.

### *c. La estructura organizacional*

Las normas exageradas y la carencia de beneficios para que un individuo cuente en la implicación de las decisiones que lo perjudican de manera individual son ejemplos de diferentes estructuras que ocasionan el estrés.

#### *d. Factores personales*

Puede enfrentarse a estrés mediante las cuestiones familiares, los inconvenientes financieros personales y las cualidades de personalidad. Como los individuos llevan a la institución sus inconvenientes individuales, para contar con una comprensión referente al estrés laboral es necesario que los directivos tengan en cuenta los factores ya señalados.

### ***C. Principios del estrés laboral***

Otero (2015) menciona que el estrés es algo fenomenal que sucede constantemente en el mundo del trabajo. En efecto, existe una certeza práctica que vincula principalmente la experiencia de la presión, es singular al momento que son fuertes o cuentan con un carácter de gravedad, Desasosiego psicológico, contrariedad psicomaticas, las dificultades frente a la salud mental, desorden musculo-esquelético y las afecciones intestinales y cardiovasculares. Estas dificultades, causan consecuencias dañinas a la empresa y también a las metas propuestas. En cuanto al clima social, perjudicaría en aumentar la rebaja del rendimiento.

La esencia del incremento frente al estrés laboral se le relaciona con las transformaciones que pueden ocasionar en los mercados de trabajo, las relaciones gremiales, las instituciones y hasta el particular entorno de la labor. En cuanto a la globalización de la economía y los mercados, el riesgo financiero, las variaciones tecnológicas, los estadísticos y sociales cuentan con relevantes consecuencias frente a la estructura organizativas de la institución con el vínculo de la institución con la individual función laboral. La situación de trabajo desarrolla diferentes aspectos, lo cual ha manifestado o incrementado novedosas contingencias en cuanto a lo psicosocial.

Por lo tanto, las demandas nacientes buscan beneficios en cuanto al desarrollo y ejecución individual.

Conviene diferenciar la presión positiva o del negativo. La destreza referente al estrés menoscaba la salud y la tranquilidad de los individuos, a su vez en cierta situación, ocasionaría efecto beneficioso.

Produciéndose repercusión sobre esta diferencia, la Guía referente al estrés vinculado con el trabajo notificada por la Comisión Europea incluye el asunto en cuanto al estrés con el surgente título: ¿“sal de la vida” o “beso de la muerte”? ¿Cómo un particular fenómeno proyectar de manera tan diversa y contar con distintos efectos? Este asunto es más abordado sobre el tema.

En cuanto a las teorías e investigaciones sobre lo largo y ancho de la extensa historia con respecto al estrés, dan una acotación ideal del vocablo ya que fue persistente en este tema.

Esta coyuntura ha sido rumorada no solo por los problemas de aprender un prodigio de naturaleza eludida, sino en diferentes coyunturas proporcionadas. Es entonces, que el estrés en diferentes situaciones, en consideración se pensaba que contaba con capacidad (impulsos estresantes, afirmaciones fisiológicas, cognitivas emocionales y conductuales), su elasticidad y plasticidad semasiología, el contexto es empleado en diversas relaciones, cooperar en incorporar un extra de inconvenientes al desafío de pretender un concepto esencial.

De hecho, es así, el estrés fue señalado por muchos investigadores como algo fenomenal como elusivo e indeterminado, que constantemente manifestaba esconder su verdadero rostro, o sino que expone mucho que permite que la ambigüedad era evidente, desasosiego, presión, fatiga, aburrimiento vital, dificultades financieras y laborales, padecimiento de un familiar son las máscaras los cuales se encontraría el fenómeno. Lo rótulos pueden sobreponerse como “me siento estresado”, “creo que debe tomar un relajo, se le ve estresado”. Por lo tanto, los individuos que envuelven a los profesionales de la medicina parecen dar la cara por la comunidad sobre un fenómeno de síntomas confusos como si fuera una ajena patología contemporánea.

La aproximación en el acontecer histórico, mediante la mirada retrospectiva, proporcionará saber mejor las causas de cómo se fue generando y adaptando el concepto. Es decir, de aproximarnos a sus raíces con el fin de perfilar esos gestos en cuanto a la percepción del estrés, a su vez, caerá en una comprensión superior sobre el fenómeno. Cabe mencionar que la palabra estrés es anterior a su utilización sistemática y científica, ya que fue empleado en el siglo XIV para manifestar su presión, consistencia, infortunio o desolación. En cuanto a la sociedad científica menciona que existe una sensata conformidad en cuanto a las funciones sistemáticas sobre la palabra estrés ya que se origina de la física.

Hocke, es un descendiente físico perteneciente al siglo XVIII, usó el término estrés para una investigación dinámica sobre fuerzas. En específico, el autor lo hizo con el fin de investigar la manera de plantear ciertas estructuras de materiales, reduciendo la amenaza de derrumbarse. Lo cual, tres términos que utilizó el autor le surge de mucha importancia para este tema: carga o fuerza externa, procedimiento dinámico necesario para que produzca fuerza a la carga y la alteración en cuanto a la configuración hecha por la coordinación de la carga y el estrés. Estos términos fueron la piedra sesgada que se estableció en las enunciaciones anteriores.

En el área de la medicina tenemos un ejemplo, pretenden demostrar la reacción sobre el organismo frente a un peligro o en caso de emergencia. El investigador nos dice al momento de la percepción del peligro, ocasiona una activación ligera en el sistema nervioso simpático y endocrino que tiene como finalidad prevenir al cuerpo para una solución de lucha. Por lo tanto, el autor estimó a estas primeras investigaciones en cuanto al estrés como una alteración del homeostasis frente a diferentes prototipos a posiciones comprometidas a un estado de peligro que requieran una respuesta.

Estimado como precursor referente a la investigación de la fisiología sobre el estrés, produciéndose por medio de las propuestas anticipadas, concibe un trayecto de averiguación que posee un valor relevante sobre este estudio.

El investigador presidió su preferencia a la investigación de las reacciones de las ratas de laboratorio ante agentes estresantes de diferentes

índoles finalizando que, particularmente de los impulsos empleados, las respuestas frente a los animales son muy semejantes.

Además, se resalta la respuesta, situada de impulsos en el punto objetivo. La percepción central, en el campo de la física y la ingeniería, el estrés se establece de la persona como una energía externa o una cualidad destinada por los impulsos o las disposiciones que están expuestas las personas. Se percibiría estrés frente a condiciones externas que exceden restricciones los individuos.

El fortalecimiento del ejemplo impulso-solución en cuanto al área de la psicología cooperó en reforzar una tesis que protegía la obligación de prestar atención a los estímulos desencadenantes sobre el estrés. Sin negar, se endeudaba provecho de los conceptos apoyadas de las respuestas y de los impulsos, lo cual muestran otro primordial inoportuno: circularidad en su proyecto. Quiere decir, si el impulso es o no estresante dependiente sobre la respuesta que incentive; la respuesta de estrés adquiere su sentido y significado si, solo si, atendamos al estímulo. Se trata, entonces, tal como recoge Lazarus (2000) de un razonamiento que era necesario superar.

El organismo activó y propósito, con intención y reflexión que funcione como propagación de los estímulos, los valore y decida cómo enfrentarlos hizo su aparición en escena psicológica en términos generales, como no podría ser de otro modo, este campo no fue distinto a estos desarrollados con un marcado carácter más comprensivo.

El estrés en referencia, desde este punto de vista, a un tipo particular de interacción entre individuo y ambiente, en la cual se consideran las cualidades de la persona como índole del entorno.

Otros estudiosos entienden que el estrés es la vinculación individual referente a la persona con el ambiente que se determina este como amenazarle o exuberante para los bienes que lo coloca en riesgo su comodidad. Lo peculiar sobre estas manifestaciones es la relevancia entendida en cuanto a los elementos psicológicos, principalmente los de índole cognitiva, tal propósito fundamental es calcular los impulsos estresantes y las respuestas sobre el estrés.

En concreto, la evaluación cognitiva se convierte, en el motor del proceso universal mediante el cual las personas dotan de significado a las distintas coyunturas que les ocurren en sus complejas vidas. Este concepto del estrés ha dado un gran impacto en la investigación sobre el estrés psicológico, en general, es la más aprobada en la actualidad.

Pues bien, sirve no solo para aumentar la dificultad de acercamientos simplistas y parciales al estudio del estrés, sino también para sensibilizar las múltiples definiciones están ahora más cerca de convergir en un solo proyecto.

El estrés ya no es solo un estímulo, tampoco una respuesta, sino se trata de un proceso en el que están implicados elementos de muy diferente naturaleza, particularmente, las características objetivas del suceso serán la parte, mientras la valoración cognitiva y las estrategias de afrontamiento serían piezas importantes en lo que se refiere en conceptos del estrés.

#### ***D. Causas del estrés laboral***

Otero (2015) menciona que las causas del estrés laboral son:

- El exceso del trabajo. Contar con relevantes funciones laborales es una causa fundamental del estrés, debido al exceso de tareas se presenta como una advertencia de rebosar nuestra disposición de reacción.
- Trabajo a ritmo elevado. Tener mucho trabajo no es la única causa del estrés, sino también es realizarlo obligatoriamente en un tiempo limitado o impuesto a un grado inspección alto.
- El aburrimiento y la monotonía. Se podría considerar como la otra cara de la moneda. Debido a la carencia de funciones o la misma rutina puede ocasionar estrés al alcanzar a desmotivar o desincentivar a la persona de manera transcendental.
- No saber el trabajo a realizar. Este contexto produce bastante incertidumbre en la persona, lo cual hace una posición amenazadora, como resultado estresante.
- Trabajo de turnos. En este caso de estrés es provocado por las variaciones del ritmo del corazón, ya que altera y alcanza a la secreción hormonal,

dando lugar todo ello cambios conductuales y emocionales y con esto estar vulnerable al estrés.

- Sobrecarga tecnológica. Aunque la tecnología debería de facilitarnos la sobrecarga de funciones y poder realizarlo con exactitud y de calidad, si es difícil o no contamos con el nivel de capacidad, se puede transformar en una grave dificultad y en vez de ayudar es notada como una intimidación a nuestro equilibrio emocional.
- Jefes imponentes. La carencia de un liderazgo apropiado es un centro de enfrentamiento seguro. El prototipo de líder organizativo es el más beneficioso en el ámbito laboral.
- Pugna del poder. Las riñas que se presentan para alcanzar un grado mayor en el ambiente laboral puede ocasionar estrés de primer grado, debido mayormente que se proyectan mediante una legítima batalla y que son pasados por los sujetos como una advertencia directa frente a la habilidad, conducta e inclusive del individuo.
- Roles diversos. El ejecutar distintos cargos a lo largo del tiempo del trabajo es un elemento elevado de estrés, más aún si concuerda con una identidad autoexigente en demasía, proporcionando al individuo que señale objetivos que después no podrá lograrlo. Por ejemplo, querer ser madre, laboriosa, hija que ayuda a sus aderes mayores, esposa, entre otras. Estar siempre en forma realizando las diversas actividades que es imposible, también es fuente del estrés.
- Falta de preparación. No saber de nuestra función o no estar al día con los progresos de la institución, permaneceremos constantemente rebosados por los hechos, lo que proporcionará amenazador y adverso.

### ***E. El estrés en la empresa***

Otero (2015) menciona que el ambiente básicamente vinculado con el estrés es la institución. El motivo de este entorno es que se presente un enfrentamiento constante entre la obligación de las consecuencias y los bienes esenciales para obtener los resultados y tomar decisiones para innovar.

Aunque esto no es nada como la índole humana, que responde con diversidad sobre impulsos variados que son de alto nivel que se puede lograr. La corporación empresarial puede responder de manera gradual debido a la presión constante para ser productiva, capaz y obligación constante de modificar y renovar para acondicionarse en el ambiente.

Sin embargo, no es la única función relación o humana. Los expertos deben contar con conocimientos profesionales, para comprender y guiarse de los procedimientos comerciales y financieros.

Un caso sobre estrés es de un empresario que se preside a su mismo negocio. Asimismo, los impulsos de la corporación empresarial, cuenta con dos hechos complementarios: puede encontrarse retirado culturalmente de la planilla, tampoco puede dejar su empleo y poder irse a otro trabajo, ya que tendría que liquidar la institución y tendría la obligación de realizarlo con tal de sacarlo adelante, sin la necesidad de contar con la preparación necesaria.

El estrés sucede cuando las habilidades de la persona son incoherentes con las demandas del entorno laboral y de la tarea, o cuando existen obstáculos fuertes para que el trabajador consiga satisfacer sus necesidades y desarrollar sus valores. Es importante considerar los roles de personalidad y las circunstancias sociales que dan en el tipo de respuesta que un individuo ante determinadas hechos del estrés.

- Factores de personalidad. Tienen un estilo de comportamiento fijo con la que las personas responden a las situaciones. Además, la persona con cierta personalidad tiende ciertos tipos de profesiones con mayor categoría de muestra de estresores laborales. Los atributos de la personalidad como ansiedad, introversión y rigidez vaticinan una importante reacción ante conflictos de roles.
- Factores sociales: las relaciones sociales, tanto dentro como fuera del trabajo, bien como aplacar y disminuir de las consecuencias del estrés. entre los factores notifican la ambigüedad y conflictividad de roles, pobres relaciones con compañeros, superiores o subalternos. El apoyo social fuera del trabajo es un factor protector del estrés.

### **2.3. Definición de términos básicos**

#### ***Inteligencia emocional***

Se refiere al grado que los individuos cuentan con conciencia individual, manipulan sus emociones, se impulsan entre ellos mismos, manifiestan empatía hacia los demás y tienen capacidades sociales.

#### ***Autoconciencia***

Quiere decir estar sensato en los particulares sentimientos para relacionarse adecuadamente con las demás personas y estimar emociones diferentes.

#### ***Autorregulación***

Significa que tiene que manipular el temor, desasosiego, ansiedad, furia y la melancolía sin dañar los vínculos con los demás y sin lesionar suspicacias.

#### ***Motivación***

Capacidad de trabajar esforzadamente con persistencia y por razones diferentes del dinero y el estatus.

#### ***Conciencia social***

Es la habilidad de situarse en la posición de la otra persona, de entender sus dificultades, saber admitir y comprender los sentimientos particulares.

#### ***Manejo de las relaciones***

Es la habilidad de relacionarse con los demás, elaborar vínculos constructivos, maniobrar disconformidades, solucionar dificultades y apoyar a los demás con el fin de lograr las metas propuestas.

#### ***Estrés laboral***

Es la respuesta de la persona frente a un estímulo muy fuerte, o la causa estresante y que por lo habitual se presenta después de un ciclo llamado síndrome de adaptación general.

#### ***Las demandas de la tarea***

Son elementos vinculados con las funciones de trabajo que cumple una persona. Entre ellas está el diseño del puesto, los requisitos laborales y el entorno físico de las realizaciones de las funciones.

#### ***Las demandas interpersonales***

Son opresiones originadas por los individuos. La carencia de apoyo social de los compañeros y las tóxicas vinculaciones interpersonales suelen producir estrés notable, más en los individuos que cuentan con elevada obligación en cuanto al reconocimiento social.

#### ***La estructura organizacional***

Las normas abundantes y la carencia de beneficios hacia los individuos en la cooperación de las decisiones que lo perjudican de forma individual son ejemplos de variantes estructurales que podrían causar estrés.

#### ***Factores personales***

Podrían producir estrés mediante las dificultades familiares, los problemas económicos particulares y las cualidades de personalidad.

## **2.4. Hipótesis de investigación**

### **2.4.1. Hipótesis general**

La inteligencia emocional influye significativamente en el estrés laboral de los trabajadores del Banco Financiero del Perú, agencia Huacho, 2018.

### **2.4.2. Hipótesis específicas**

- a. La autoconciencia influye significativamente en el estrés laboral de los trabajadores del Banco Financiero del Perú, agencia Huacho, 2018.

- b. La autorregulación influye significativamente en el estrés laboral de los trabajadores del Banco Financiero del Perú, agencia Huacho, 2018.
- c. La motivación influye significativamente en el estrés laboral de los trabajadores del Banco Financiero del Perú, agencia Huacho, 2018.
- d. La conciencia social influye significativamente en el estrés laboral de los trabajadores del Banco Financiero del Perú, agencia Huacho, 2018.
- e. El manejo de las relaciones influye significativamente en el estrés laboral de los trabajadores del Banco Financiero del Perú, agencia Huacho, 2018.

## 2.5. Operacionalización de las variables

Variable Independiente	Dimensiones	Indicadores
<b>INTELIGENCIA EMOCIONAL</b>	<i>Autoconciencia</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Autoconfianza.</li> <li>- Conciencia emocional.</li> <li>- Correcta autovaloración.</li> </ul>
	<i>Autorregulación</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Adaptabilidad.</li> <li>- Conciencia.</li> <li>- Confiabilidad.</li> <li>- Innovación.</li> </ul>
	<i>Motivación</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Afán de triunfo.</li> <li>- Compromiso.</li> <li>- Iniciativa.</li> <li>- Optimismo.</li> </ul>
	<i>Conciencia social</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Comprensión de los otros.</li> <li>- Desarrollo de los otros.</li> <li>- Diversificación.</li> <li>- Servicio de orientación</li> </ul>
	<i>Manejo de las relaciones</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Catalizar el cambio.</li> <li>- Colaborar y cooperar.</li> <li>- Comunicación.</li> <li>- Construir lazos.</li> <li>- Influencia.</li> <li>- Liderazgo.</li> <li>- Manejo de conflictos.</li> </ul>

Fuente: Schermerhorn (2010).

Variable Dependiente	Dimensiones	Indicadores
<b>ESTRÉS LABORAL</b>	<i>Las demandas de la tarea</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Diseño del puesto de trabajo.</li> <li>- Condiciones laborales.</li> <li>- Espacio físico en que se llevan a cabo las actividades.</li> </ul>
	<i>Las demandas interpersonales</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Respaldo social de los colegas.</li> <li>- Malas relaciones interpersonales.</li> <li>- Elevada necesidad de reconocimiento social.</li> </ul>
	<i>La estructura organizacional</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Reglas excesivas.</li> <li>- Falta de oportunidades.</li> </ul>
	<i>Factores personales</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Problemas familiares.</li> <li>- Dificultades económicas individuales.</li> <li>- Problemas personales.</li> </ul>

Fuente: Robbins y Coulter (2014).

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA**

#### **3.1. Diseño metodológico**

La presente investigación es de tipo básica porque utiliza enfoque teórico para contrastar con los resultados obtenidos. El nivel de investigación es explicativo porque busca explicar los hechos a partir de las causas. Es de diseño no experimental porque no existe manipulación de variable. La tesis es de enfoque cuantitativo al utilizar datos numéricos para dar a conocer los resultados.

#### **3.2. Población y muestra**

##### **3.2.1. Población**

La población está representada por 21 trabajadores del Banco Financiero del Perú - agencia Huacho.

##### **3.2.2. Muestra**

Por contar con una población de tamaño racional, no fue necesario el cálculo de la muestra.

#### **3.3. Técnicas de recolección de datos**

Técnica: encuesta. El cuestionario ayudó a medir ambas variables, inteligencia emocional y estrés laboral. Los cuestionarios fueron respondidos por los trabajadores del Banco Financiero del Perú - agencia Huacho.

#### ***Validación del cuestionario***

Se utilizó la medida de adecuación muestral de Kaiser-Meyer-Olkin y esfericidad de Barlett, obteniéndose una significancia de 0,000 y el valor es de 0,781 por lo tanto es válido el cuestionario sobre inteligencia emocional; asimismo, para el cuestionario sobre estrés laboral, se obtuvo una significancia de 0,000 y el valor es de 0,728 por lo tanto también es válido.

#### ***Confiabilidad del cuestionario***

Se utilizó el método de Alfa de Cronbach, obteniéndose para el cuestionario sobre inteligencia emocional un valor de 0,896; siendo el resultado confiable. Por otro lado, para el cuestionario sobre estrés laboral, se obtuvo un valor de 0,853; siendo el resultado confiable.

### **3.4. Técnicas para el procesamiento de la información**

Se utilizó la prueba de normalidad de Shapiro- Wilk. Para el estadístico de prueba se utilizó el Rho de Spearman.

## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS

#### 4.1. Análisis de resultados

##### A. Datos generales

Tabla 1  
*Género de los trabajadores del Banco Financiero del Perú -  
agencia Huacho*

	F	%
Válidos		
Masculino	7	33,3
Femenino	14	66,7
Total	21	100,0

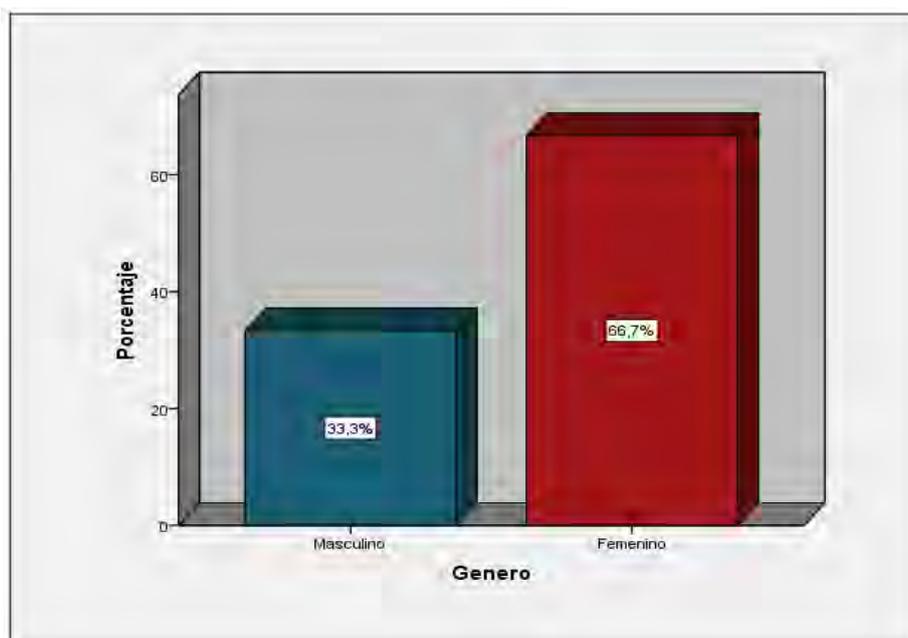


Figura 1. Género de los trabajadores del Banco Financiero del Perú - agencia Huacho.

Tabla 1, el 33,3% de los encuestados son del género masculino y el 66,7% son del género femenino.

## B. Análisis estadístico e interpretación de la variable inteligencia emocional

Tabla 2

### Autoconciencia

	N		CN		AV		CS		S	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1. ¿Sientes autoconfianza de tus capacidades?	5	23,8%	6	28,6%	4	19,0%	1	4,8%	5	23,8%
2. ¿Identificas tus propias emociones que sientes en distintos escenarios?	4	19,0%	7	33,3%	4	19,0%	2	9,5%	4	19,0%
3. ¿Eres consciente de tus fortalezas y limitaciones?	8	38,1%	3	14,3%	5	23,8%	1	4,8%	4	19,0%

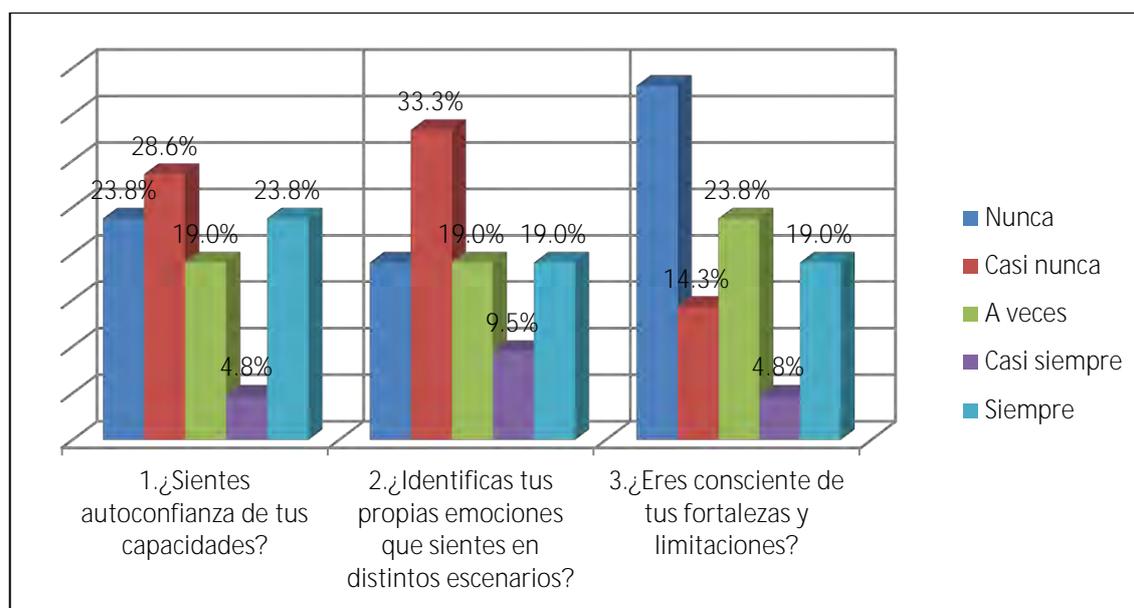


Figura 2. Autoconciencia.

Tabla 2, el 52,4% mencionó que no siente autoconfianza de sus capacidades, el 52,3% mencionó que no identifica tus propias emociones que sientes en distintos escenarios y el 52,4% mencionó que no son conscientes de sus fortalezas y limitaciones.

Tabla 3  
Autorregulación

	N		CN		AV		CS		S	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
4. ¿Manejas de manera adecuada las situaciones de cambio que se presentan en tu trabajo?	11	52,4%	6	28,6%	0	0,0%	0	0,0%	4	19,0%
5. ¿Asumes las responsabilidades de tu desempeño laboral?	8	38,1%	9	42,9%	0	0,0%	2	9,5%	2	9,5%
6. ¿Mantienes los patrones de honestidad y de integridad en tu centro laboral?	11	52,4%	4	19,0%	4	19,0%	0	0,0%	2	9,5%
7. ¿Recibes de manera positiva las nuevas ideas que surgen en tu centro laboral?	11	52,4%	4	19,0%	2	9,5%	0	0,0%	4	19,0%

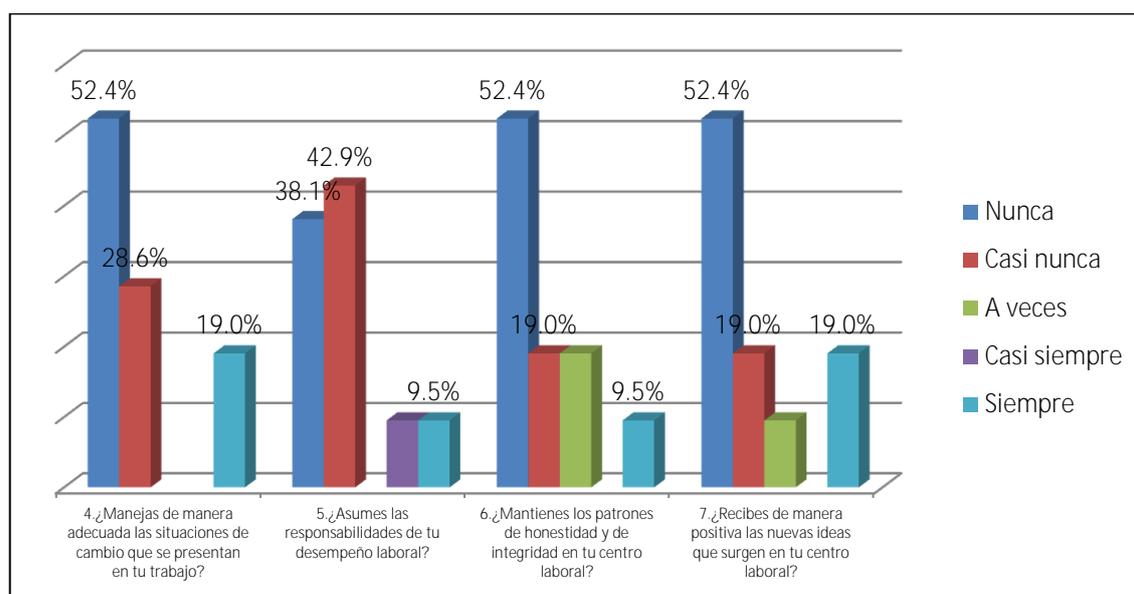


Figura 3. Autorregulación.

Tabla 3, el 81% manifestó que no manejan de la mejor manera los escenarios de cambio, asimismo manifiestan que no se hacen responsables de su rendimiento en el trabajo. El 71,4% mencionó que no se muestran los valores de honestidad y de integridad por parte de los trabajadores, asimismo consideraron que no reciben de manera positiva las nuevas ideas.

Tabla 4  
Motivacion

	N		CN		AV		CS		S	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
8. ¿Sientes el afán de triunfar en las actividades que realizas dentro de tu centro laboral?	2	9,5%	1	4,8%	11	52,4%	1	4,8%	6	28,6%
9. ¿Estas comprometido con el trabajo que realizas en el banco?	10	47,6%	6	28,6%	0	0,0%	3	14,3%	2	9,5%
10. ¿Tomas la iniciativa en algunas ocasiones?	11	52,4%	5	23,8%	0	0,0%	4	19,0%	1	4,8%
11. ¿Te sientes optimista al momento de realizar tu trabajo?	15	71,4%	1	4,8%	0	0,0%	4	19,0%	1	4,8%

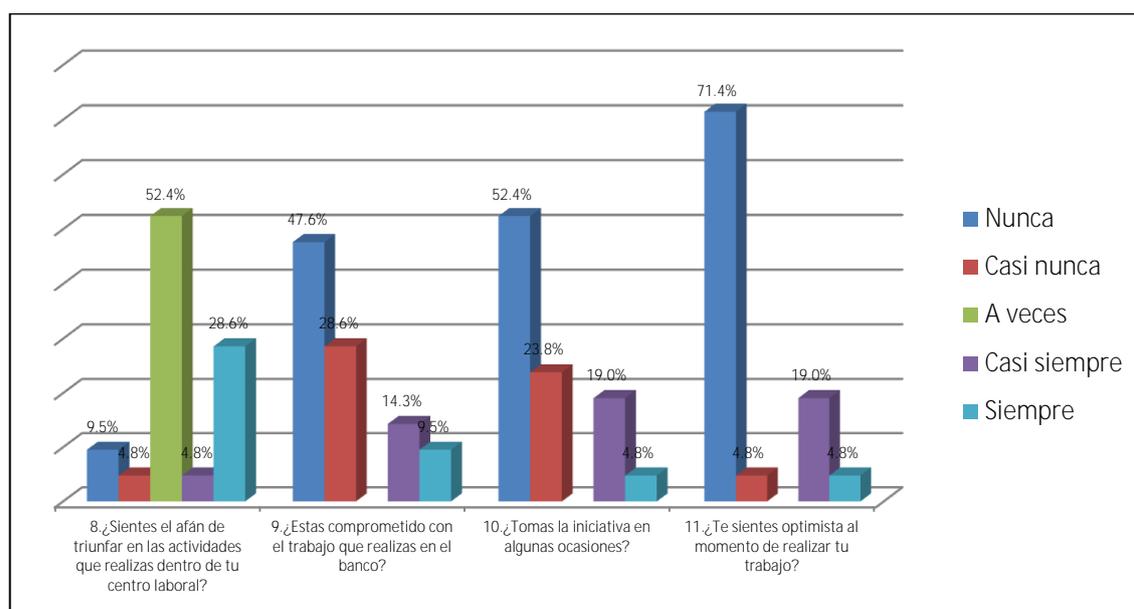


Figura 4. Motivación.

Tabla 4, el 76,2% mencionó que no se sienten optimista al momento de realizar tu trabajo, asimismo no toman la iniciativa en algunas ocasiones, al igual que tampoco está comprometido con el trabajo que realizas en el banco.

Tabla 5

*Conciencia social*

	N		CN		AV		CS		S	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
12. ¿Comprendes los sentimientos y las percepciones que muestran tus compañeros de trabajo?	6	28,6%	4	19,0%	7	33,3%	1	4,8%	3	14,3%
13. ¿Apoyas a tus compañeros de trabajo a desarrollar y reforzar sus habilidades?	9	42,9%	4	19,0%	4	19,0%	0	0,0%	4	19,0%
14. ¿Cultivas las oportunidades laborales en distintos tipos de personas?	11	52,4%	4	19,0%	1	4,8%	3	14,3%	2	9,5%

15. ¿Cumples adecuadamente con las laborales que te asignan? 13 61,9% 2 9,5% 0 0,0% 3 14,3% 3 14,3%

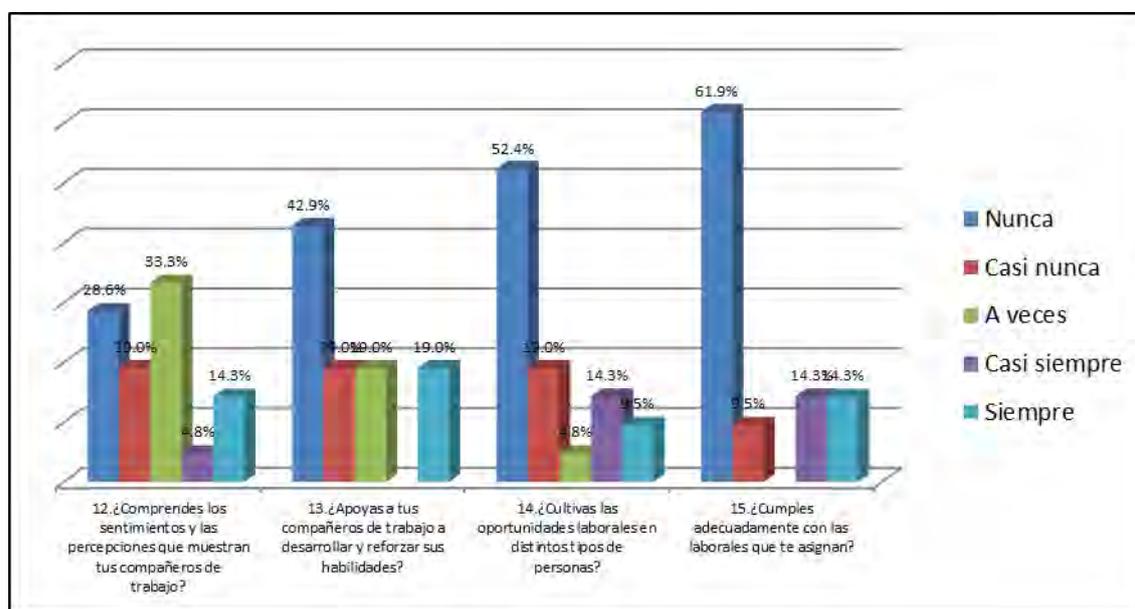


Figura 5. Conciencia social.

Tabla 5, el 71,4% de los encuestados manifestaron que no cumplen adecuadamente con las laborales que te asignan, asimismo no cultivan las oportunidades laborales, el 61,9% mencionó que no existe compañerismo respecto al apoyo brindado en el trabajo o reforzar sus habilidades y el 47,6% mencionó que no comprenden los sentimientos y las percepciones que muestran tus compañeros de trabajo.

Tabla 6

*Manejo de las relaciones*

	N		CN		AV		CS		S	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
16. ¿Tomas la iniciativa para realizar cambios positivos en tu centro laboral?	15	71,4%	2	9,5%	2	9,5%	0	0,0%	2	9,5%
17. ¿Colaboras con tus compañeros de trabajo para alcanzar metas compartidas?	13	61,9%	3	14,3%	2	9,5%	3	14,3%	0	0,0%
18. ¿Escuchas abiertamente a tus compañeros de trabajo?	11	52,4%	4	19,0%	4	19,0%	1	4,8%	1	4,8%
19. ¿Intentas crear relaciones interpersonales con tus compañeros de trabajo?	17	81,0%	1	4,8%	2	9,5%	0	0,0%	1	4,8%

20. ¿Influyes en tus compañeros de trabajo para realizar cosas positivas en favor del banco?	17	81,0%	1	4,8%	1	4,8%	1	4,8%	1	4,8%
21. ¿Guias a tus compañeros de trabajo en la búsqueda de lograr los objetivos?	17	81,0%	1	4,8%	1	4,8%	1	4,8%	1	4,8%
22. ¿Manejas los conflictos ocurridos en tu centro laboral de manera adecuada?	9	42,9%	8	38,1%	2	9,5%	1	4,8%	1	4,8%

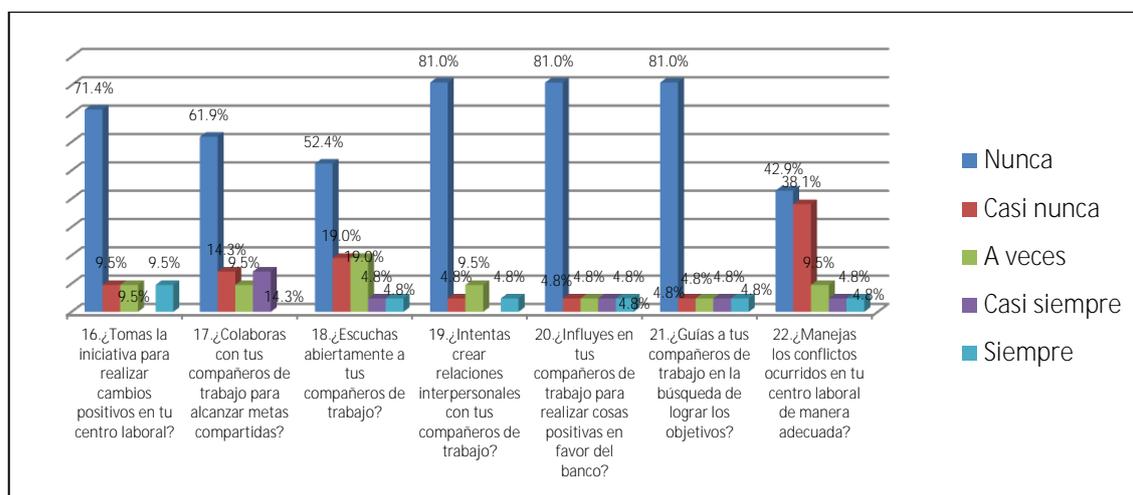


Figura 6. Manejo de las relaciones.

Tabla 6, el 85,8% mencionó que no apoyan en guiando a los demás hacia el logro de objetivos, tampoco influyen en los demás a realizar cosas positivas en favor del banco y mucho menos intentan crear relaciones interpersonales. Finalmente, el 80,9% mencionó que no toman la iniciativa para realizar cambios positivos en el banco.

### C. Análisis estadístico e interpretación de la variable estrés laboral

Tabla 7

Las demandas de la tarea

	N	CN		AV		CS		S		
		F	%	F	%	F	%	F	%	
1. ¿Te sientes cómodo con los roles que cumples en el trabajo por el diseño del puesto que ocupas?	3	14,3%	7	33,3%	5	23,8%	4	19,0%	2	9,5%
2. ¿Trabajas en condiciones laborales adecuadas?	2	9,5%	7	33,3%	6	28,6%	5	23,8%	1	4,8%

### 3. ¿Trabajas en un espacio físico adecuado

que le permita desarrollar tus actividades con facilidad? 8 38,1% 3 14,3% 7 33,3% 3 14,3% 0 0,0% con facilidad?

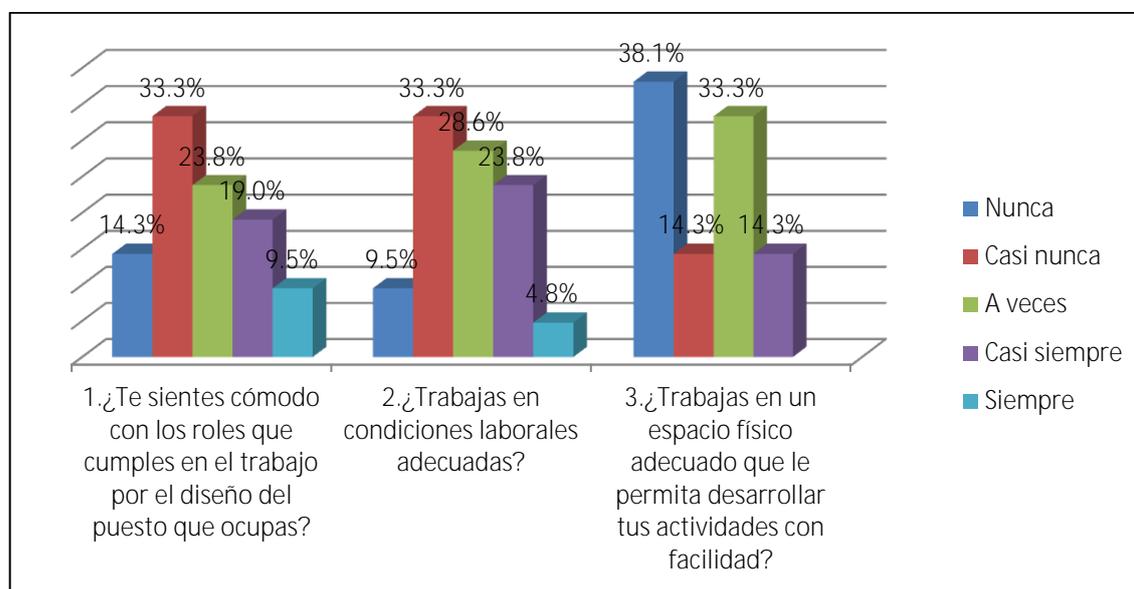


Figura 7. Las demandas de la tarea.

Tabla 7, el 52,4% mencionó que no trabaja en un espacio físico adecuado que le permita desarrollar tus actividades con facilidad y el 47,6% mencionó que no se sienten cómodo con los roles que cumples en el trabajo por el diseño del puesto que ocupas.

Tabla 8

#### Las demandas interpersonales

	N		CN		AV		CS		S	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
4. ¿Sientes que tus colegas te apoyan?	6	28,6%	5	23,8%	9	42,9%	1	4,8%	0	0,0%
5. ¿Llevas buenas relaciones interpersonales?	7	33,3%	3	14,3%	4	19,0%	4	19,0%	3	14,3%
6. ¿Te reconocen constantemente tus esfuerzos?	9	42,9%	1	4,8%	8	38,1%	3	14,3%	0	0,0%

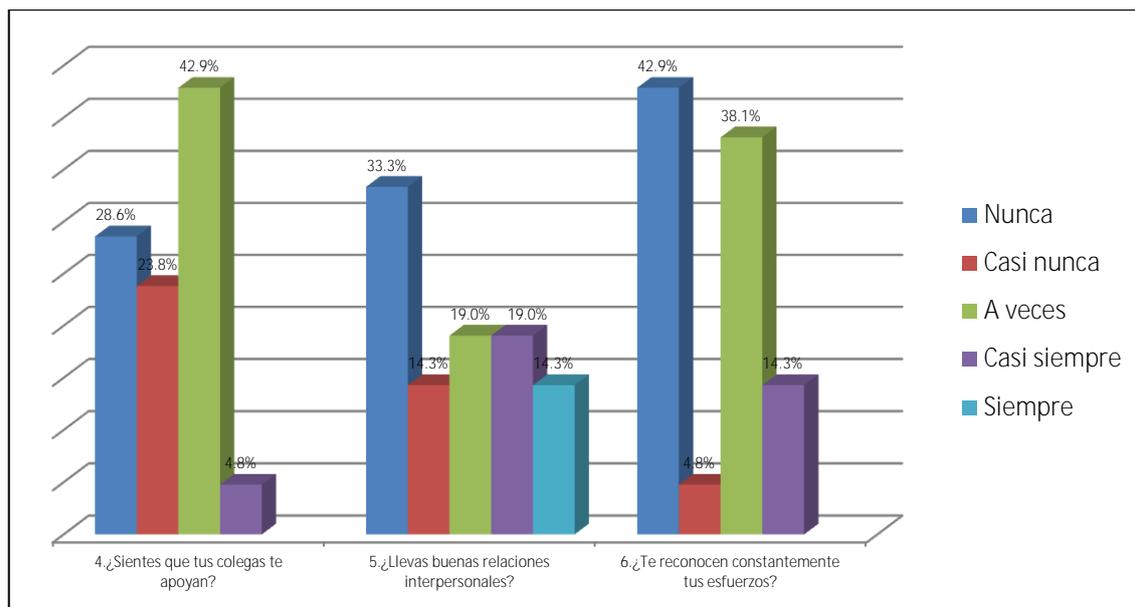


Figura 8. Las demandas interpersonales.

Tabla 8, el 47,7% mencionó que no reconocen constantemente tus esfuerzos, en cuanto al 47,6% mencionó que no llevan buenas relaciones interpersonales y el 52,4% mencionó que no sienten que sus colegas le apoyan.

Tabla 9

*La estructura organizacional*

	N		CN		AV		CS		S	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
7. ¿Las reglas que se manejan en su centro laboral son las adecuadas y no existe excesos de ellas?	7	33,3%	3	14,3%	4	19,0%	4	19,0%	3	14,3%
8. ¿El banco te brinda las oportunidades de crecer profesionalmente?	9	42,9%	1	4,8%	8	38,1%	3	14,3%	0	0,0%

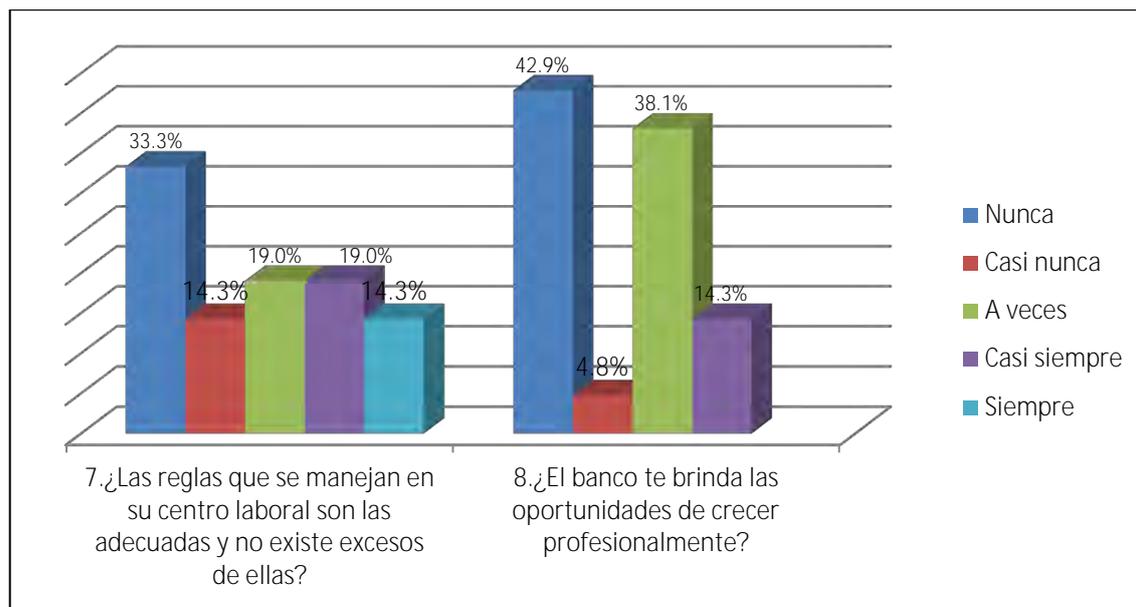


Figura 9. La estructura organizacional.

Tabla 9, el 47,7% mencionaron que el banco no les brinda las oportunidades de crecer profesionalmente y el 47,6% mencionaron que las reglas que se manejan en el centro laboral no son las adecuadas y no existen excesos de ellas.

Tabla 10  
Factores personales

	N		CN		AV		CS		S	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
9. ¿Tienes problemas familiares que te generen estrés?	9	42,9%	1	4,8%	8	38,1%	3	14,3%	0	0,0%
10. ¿Tienes dificultades económicas individuales que te generen estrés?	11	52,4%	3	14,3%	3	14,3%	3	14,3%	1	4,8%
11. ¿Tienes problemas personales que te generen estrés?	4	19,0%	2	9,5%	7	33,3%	6	28,6%	2	9,5%

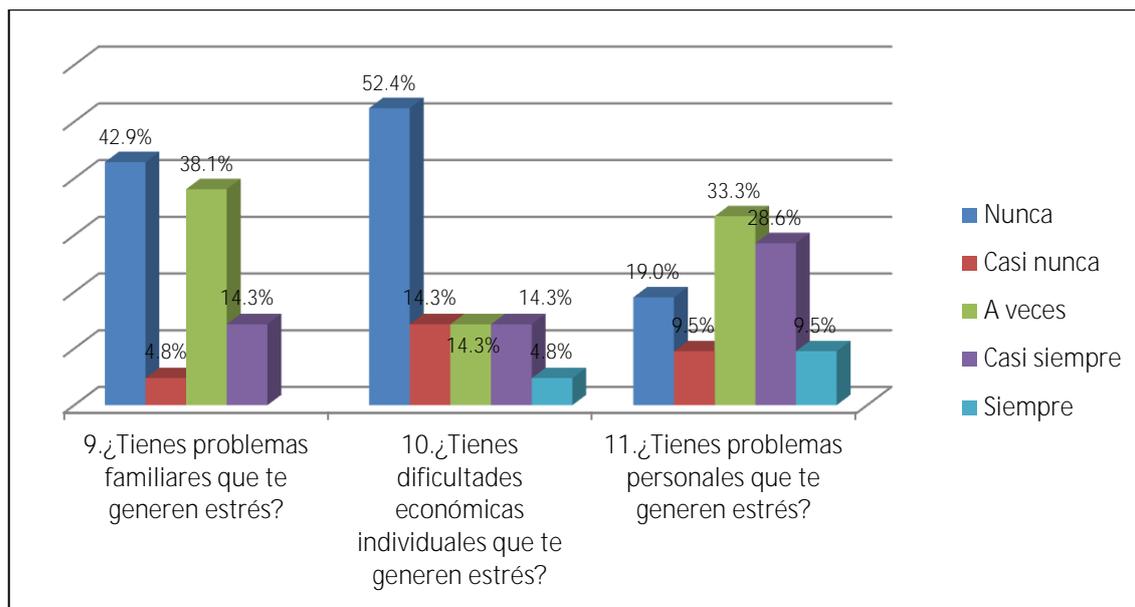


Figura 10. Factores personales.

Tabla 10, el 66,7% de los encuestados no tienen dificultades económicas individuales que les generen estrés y el 47,7% mencionó que no tienen problemas familiares que les generen estrés.

#### D. Prueba de normalidad

Teniendo en cuenta que la población de la presente investigación es menor a 50 encuestados, se optó por trabajar la prueba de normalidad Shapiro- Wilk. Entonces, según los resultados de la Tabla 11, se optó por utilizar estadística no paramétrica, es decir la prueba de Rho Spearman.

Tabla 11  
*Pruebas de normalidad*

Shapiro-Wilk
--------------

	Estadístico	gl	Sig.
INTELIGENCIA EMOCIONAL	,762	21	,000
AUTOCONCIENCIA	,878	21	,013
AUTOREGULACIÓN	,748	21	,000
MOTIVACIÓN	,755	21	,000
CONCIENCIA SOCIAL	,838	21	,003
MANEJO DE LAS RELACIONES	,726	21	,000
ESTRÉS LABORAL	,905	21	,043

\*. Este es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de la significación de Lilliefors

## 4.2. Contrastación de hipótesis

### Hipótesis General

Ho: La inteligencia emocional no influye significativamente en el estrés laboral de los trabajadores del Banco Financiero del Perú, agencia Huacho, 2018.

Ha: La inteligencia emocional influye significativamente en el estrés laboral de los trabajadores del Banco Financiero del Perú, agencia Huacho, 2018.

Tabla 12

*Correlación de Rho de Spearman entre la inteligencia emocional y el estrés laboral*

			Inteligencia emocional	Estrés laboral
Rho de Spearman	Inteligencia emocional	Coefficiente de correlación	1,000	,754**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	21	21
	Estrés laboral	Coefficiente de correlación	,754**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	21	21

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Por lo expuesto en la Tabla 12, ( $\alpha = 0,00 < 0,05$ ;  $r = 0,754$ ), se concluye la inteligencia emocional influye significativamente en el estrés laboral de los trabajadores del Banco Financiero del Perú, agencia Huacho, 2018.

### **Hipótesis Específica 1**

Ho: La autoconciencia no influye significativamente en el estrés laboral de los trabajadores del Banco Financiero del Perú, agencia Huacho, 2018.

Ha: La autoconciencia influye significativamente en el estrés laboral de los trabajadores del Banco Financiero del Perú, agencia Huacho, 2018.

Tabla 13

*Correlación de Rho de Spearman entre la autoconciencia y el estrés laboral*

		Autoconciencia	Estrés laboral
Rho de Spearman	Autoconciencia	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,896**
		N	21
	Estrés laboral	Coeficiente de correlación	,896**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	21

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Por lo expuesto en la Tabla 13, ( $p = 0,000 < 0,05$ ;  $r = 0,896$ ), se concluye que la autoconciencia influye significativamente en el estrés laboral de los trabajadores del Banco Financiero del Perú, agencia Huacho, 2018.

## Hipótesis Específica 2

Ho: La autorregulación no influye significativamente en el estrés laboral de los trabajadores del Banco Financiero del Perú, agencia Huacho, 2018.

Ha: La autorregulación influye significativamente en el estrés laboral de los trabajadores del Banco Financiero del Perú, agencia Huacho, 2018.

Tabla 14

*Correlación de Rho de Spearman entre la autorregulación y el estrés laboral*

		Autorregulación	Estrés laboral
Rho de Spearman	Dimensión: gestión de almacenamiento	1,000	,461*
			,036
		21	27
	Competitividad de las mypes	,461*	1,000
		,036	
		21	21

\*. La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

Por lo expuesto en la Tabla 14, ( $\rho = 0,036 < 0,05$ ;  $r = 0,461$ ), se concluye la autorregulación influye significativamente en el estrés laboral de los trabajadores del Banco Financiero del Perú, agencia Huacho, 2018. Esto señala que si asumen demasiadas responsabilidades al desempeñar sus labores causara mayor estrés.

### Hipótesis Específica 3

Ho: La motivación no influye significativamente en el estrés laboral de los trabajadores del Banco Financiero del Perú, agencia Huacho, 2018.

Ha: La motivación influye significativamente en el estrés laboral de los trabajadores del Banco Financiero del Perú, agencia Huacho, 2018.

Tabla 15

*Correlación de Rho de Spearman entre la motivación y el estrés laboral*

		Motivación	Estrés laboral
Rho de Spearman	Motivación	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.034*
		N	21
	Estrés laboral	Coeficiente de correlación	,465*
		Sig. (bilateral)	.034
		N	21

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Por lo expuesto en la Tabla 15, ( $\alpha = 0,034 < 0,05$ ;  $r = 0,465$ ), se concluye que la motivación influye significativamente en el estrés laboral de los trabajadores del Banco Financiero del Perú, agencia Huacho, 2018. Esto señala que una alta motivación se sentirá mayor estrés, debido a que dan excesivo esfuerzo y una alta identificación con la empresa, dando como resultado sobre los trabajadores un deterioro físico y emocional.

#### **Hipótesis Específica 4**

Ho: La conciencia social no influye significativamente en el estrés laboral de los trabajadores del Banco Financiero del Perú, agencia Huacho, 2018.

Ha: La conciencia social influye significativamente en el estrés laboral de los trabajadores del Banco Financiero del Perú, agencia Huacho, 2018.

Tabla 16

*Correlación de Rho de Spearman entre la conciencia social y el estrés laboral*

		Conciencia social	Estrés laboral
Rho de Spearman	Conciencia social	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,511*
	Estrés laboral	N	21
		Coefficiente de correlación	,511*
		Sig. (bilateral)	,018
		N	21

\*. La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

Por lo expuesto en la Tabla 16, ( $p = 0,018 < 0,05$ ;  $r = 0,511$ ), se concluye que la conciencia social influye significativamente en el estrés laboral de los trabajadores del Banco Financiero del Perú, agencia Huacho, 2018.

### **Hipótesis Específica 5**

Ho: El manejo de las relaciones influye significativamente en el estrés laboral de los trabajadores del Banco Financiero del Perú, agencia Huacho, 2018.

Ha: El manejo de las relaciones influye significativamente en el estrés laboral de los trabajadores del Banco Financiero del Perú, agencia Huacho, 2018.

Tabla 17

*Correlación de Rho de Spearman entre el manejo de las relaciones y el estrés laboral*

			Manejo de las relaciones	Estrés laboral
Rho de Spearman	Manejo de las relaciones	Coefficiente de correlación	1,000	,490*
		Sig. (bilateral)	.	,024
		N	21	21
	Estrés laboral	Coefficiente de correlación	,490*	1,000
		Sig. (bilateral)	,024	.
		N	21	21

\*. La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

Por lo expuesto en la Tabla 19, ( $\alpha = 0,024 < 0,05$ ;  $r = 0,490$ ), se concluye que el manejo de las relaciones influye significativamente en el estrés laboral de los trabajadores del Banco Financiero del Perú, agencia Huacho, 2018.

## CAPÍTULO V

### DISCUSIÓN

#### 5.1. Discusión de resultados

En referencia a la hipótesis general: Se demostró que existe una relación positiva alta y muy significativa ( $p = 0,754$ ) la inteligencia emocional influye significativamente en el estrés laboral de los trabajadores del Banco Financiero del Perú, agencia Huacho, 2018. Siendo coherente con los resultados encontrados en estudio realizado por Álvarez (2015), en su investigación titulada “El Estrés laboral en el desempeño del personal administrativo de un núcleo universitario público”, en la cual permitieron concluir que “existe una incidencia directa entre en estrés laboral y desempeño condicionado por factores psicosociales y agentes estresores presentes en el medio ambiente de trabajo con una asociación alta negativa proporcional de 0.662” (p.90).

En referencia a la hipótesis específica 1: Se estableció mediante la prueba de coeficiente de correlación de Spearman  $r = ,896$  que la autoconciencia influye significativamente en el estrés laboral de los trabajadores del Banco Financiero del Perú, agencia Huacho, 2018. Siendo totalmente coherente con lo señalado por Palomino (2015) en su tesis titulada “Estudio de correlación entre la inteligencia emocional y el rendimiento académico de los estudiantes de la Facultad de Educación - UNMSM 2012-II”, donde señala que la inteligencia emocional ayuda a encontrarse consigo mismo desde un aspecto emocional, donde se desarrolla asertividad, independencia, empatía, responsabilidad social, solución de conflictos; en resumen, ser flexible ante diversos problemas. Ayuda para tolerar el estrés, controla los impulsos para desarrollar felicidad y optimismo, aunque se presente dificultades.

En referencia a la hipótesis específica 2: dieron como resultados que la autorregulación influye significativamente en el estrés laboral de los trabajadores del Banco Financiero del Perú, agencia Huacho, 2018., mediante la prueba de coeficiente de correlación de Spearman una correlación positiva moderada y muy significativa  $\rho = ,461$  siendo  $p = 0,036$  que es menor a  $\alpha = 0,05$ , asimismo, una correlación moderada alta. Este resultado es coherente con el de Flores (2014) en su investigación “Estrés laboral en empresas de producción” quien señala que la manera de evitar el estrés reconociendo las causas que lo estimulan.

En referencia a la hipótesis específica 3: Dieron como resultados que la motivación influye significativamente en el estrés laboral de los trabajadores del Banco Financiero del Perú, agencia Huacho, 2018., mediante la prueba de coeficiente

de correlación de Spearman una correlación positiva moderada y muy significativa  $\rho = ,465$  siendo  $p= 0,034$  que es menor a  $\alpha =0,05$ , asimismo, una correlación moderada alta. Este resultado es coherente con el de Palomino (2015) quien señala que un alto motivación se sentirá mayor estrés, debido a que dan excesivo esfuerzo y una alta identificación con la empresa, dando como resultado sobre los trabajadores un deterioro físico y emocional.

En referencia a la hipótesis específica 4: Dieron como resultados que la conciencia social influye significativamente en el estrés laboral de los trabajadores del Banco Financiero del Perú, agencia Huacho, 2018., mediante la prueba de coeficiente de correlación de Spearman una correlación positiva moderada y muy significativa  $\rho = ,511$  siendo  $p= 0,018$  que es menor a  $\alpha =0,05$ , asimismo, una correlación moderada alta. Este resultado coincide con Schermerhorn (2010) quien señala que es “la capacidad de entender las emociones de otros y de utilizarlas para relacionarse mejor con ellos” (p.85)

En referencia a la hipótesis específica 5: Dieron como resultados que el manejo de las relaciones influye significativamente en el estrés laboral de los trabajadores del Banco Financiero del Perú, agencia Huacho, 2018., mediante la prueba de coeficiente de correlación de Spearman una correlación positiva moderada y muy significativa  $\rho = ,490$  siendo  $p= 0,024$  que es menor a  $\alpha =0,05$ , asimismo, una correlación moderada alta. Este resultado coincide con Schermerhorn (2010) quien señala que “la capacidad de establecer una buena comunicación con otras personas y de crear buenas relaciones y redes de trabajo” (p.86).

## CAPÍTULO VI

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 6.1. Conclusiones

- Existe una correlación positiva alta y muy significativa ( $p = 0,000 < 0,05$ ;  $r = 0,896$ ), por lo que se concluye La autoconciencia influye significativamente en el estrés laboral de los trabajadores del Banco Financiero del Perú, agencia Huacho, 2018. Esto señala que si tienen la capacidad identificar sus fortalezas, debilidades y limitaciones pero al experimentar nuevos acontecimientos se ve afectado su capacidad de controlar situaciones estresantes.
- Existe una correlación positiva moderada y muy significativa ( $p = 0,036 < 0,05$ ;  $r = 0,461$ ), por lo que se concluye la autorregulación influye significativamente en el estrés laboral de los trabajadores del Banco Financiero del Perú, agencia Huacho, 2018. Esto señala que si asumen demasiadas responsabilidades al desempeñar sus labores causara mayor estrés.
- Existe una correlación positiva moderada y muy significativa ( $p = 0,034 < 0,05$ ;  $r = 0,465$ ), por lo que se concluye la motivación influye significativamente en el estrés laboral de los trabajadores del Banco Financiero del Perú, agencia Huacho, 2018. Esto señala que una alta motivación se sentirá mayor estrés, debido a que dan excesivo esfuerzo y una alta identificación con la empresa, dando como resultado sobre los trabajadores un deterioro físico y emocional.
- Existe una correlación positiva moderada y muy significativa ( $p = 0,018 < 0,05$ ;  $r = 0,511$ ), por lo que se concluye la conciencia social influye significativamente en el estrés laboral de los trabajadores del Banco Financiero del Perú, agencia Huacho, 2018. Esto señala que la excesiva preocupación de comprender los sentimientos que muestran sus compañeros se ve afectada en su capacidad de controlar situaciones estresantes.
- Existe una correlación positiva moderada y muy significativa ( $p = 0,024 < 0,05$ ;  $r = 0,490$ ), por lo que se concluye el manejo de las relaciones influye significativamente en el estrés laboral de los trabajadores del Banco Financiero del Perú, agencia Huacho, 2018. Esto señala que la excesiva preocupación por crear relaciones interpersonales con sus compañeros de trabajo se ve afectada en su capacidad de controlar situaciones estresantes.

Por lo expuesto

- Existe una correlación positiva alta y muy significativa ( $p = 0,00 < 0,05$ ;  $r = 0,754$ ), por lo que se concluye la inteligencia emocional influye

significativamente en el estrés laboral de los trabajadores del Banco Financiero del Perú, agencia Huacho, 2018.

## **6.2. Recomendaciones**

- Implementar programas para afianzar la habilidad de identificar sus fortalezas, debilidades y limitaciones del personal con la finalidad de disminuir los niveles de estrés laboral.
- Revisar que el volumen de trabajo que asume el personal para alcanzar las metas establecidas por la institución coordine con las habilidades y los recursos del personal con la finalidad de disminuir los niveles de estrés laboral.
- Desarrollar actividades de confraternidad para cultivar y fortalecer entre los trabajadores la capacidad para manejar y comprender las emociones de sus compañeros con la finalidad de disminuir los niveles de estrés laboral.
- Implementar programas recreativos para cultivar y fortalecer entre los trabajadores la capacidad para manejar y comprender las emociones de sus compañeros con la finalidad de disminuir los niveles de estrés laboral.
- Proponer estrategias para fortalecer actitudes y conductas para crear relaciones interpersonales entre el personal con la finalidad de disminuir los niveles de estrés laboral.

## **REFERENCIAS**

### **7.1. Fuentes bibliográficas**

- Chiavenato, I. (2015). *Comportamiento organizacional. La dinámica del éxito en las organizaciones*. (3 ed.). México: Mc Graw Hill.
- Griffin, R. (2011). *Administración* (10 ed.). México: Cengage Learning.
- Griffin, R., & Van Fleet, D. (2016). *Habilidades directivas. Evaluación y desarrollo*. México: Cengage Learning.
- Huerta, J., & Rodríguez, G. (2014). *Desarrollo de habilidades directivas* (2 ed.). México: Pearson.
- Otero, J. (2015). *Estrés laboral y Bournot en profesores de enseñanza secundaria*. Madrid: Díaz de Santos.
- Robbins, S., & Coulter, M. (2014). *Administración* (12 ed.). México: Pearson Educación.
- Schermerhorn, J. (2010). *Administración* (2 ed.). México: Limusa Wiley.
- Whetten, D., & Cameron, K. (2014). *Administración de Recursos Humanos. Gestión del Capital Humano* (7 ed.). México D.F.: Mc Graw Hill Interamericana Editores.

## 7.2. Fuentes electrónicas

- Álvarez, H. (2015). *El estrés laboral en el desempeño del personal administrativo de un núcleo universitario público*. Universidad de Carabobo. Recuperado el 23 de agosto de 2018, de <http://mriuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/handle/123456789/3060/Halvarez?sequence=1>
- Florez . (2014). *Estrés laboral en empresas de producción*. Universidad de Manizales. Recuperado el 23 de agosto de 2018, de <http://ridum.umanizales.edu.co:8080/xmlui/bitstream/handle/6789/1240/ESTR%C3%89S%2BNormas%20APA.pdf?sequence=1>
- Goicochea, L. (2016). *El estrés laboral y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de calzados Kiara del Distrito El Porvenir - Año 2016*. Universidad César Vallejo. Recuperado el 2018 de agosto de 23,

de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/502/goicochea\\_el.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/502/goicochea_el.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Martín de Benito, M. (2013). *Análisis de un Modelo estructural de Inteligencia Emocional y Motivación Auto determinada en el Deporte*. Recuperado el 23 de agosto de 2018, de <http://roderic.uv.es/bitstream/handle/10550/28928/Tesis%20Inteligencia%20Emocional.pdf?sequence=1>

Palomino, E. (2015). *Estudio de correlación entre la inteligencia emocional y el rendimiento académico de los estudiantes de la Facultad de Educación - UNMSM 2012-II*. Universidad Mayor de San Marcos. Recuperado el 23 de agosto de 2018, de [http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/4891/1/Palomino\\_de.pdf](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/4891/1/Palomino_de.pdf)

Rivas, V. (2014). *La inteligencia emocional como herramienta predictiva en la selección de personal en relación con el desempeño laboral en la empresa "Proasetel S.A.* Universidad Central del Ecuador. Recuperado el 23 de agosto de 2018, de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/3690/1/T-UCE-0007-167.pdf>

## ANEXOS

### A. Cuestionario de motivación laboral y desempeño laboral

El propósito del cuestionario es con fines académicos, se solicita responder.

a. Género

Masculino	
Femenino	

La escala de calificación es la siguiente:

<b>5</b>	=	Siempre
<b>4</b>	=	Casi siempre
<b>3</b>	=	A veces
<b>2</b>	=	Casi nunca
<b>1</b>	=	Nunca

ITEM	VARIABLE I.: INTELIGENCIA EMOCIONAL	Escala valorativa				
<b>I</b>	<b>DIMENSIÓN: AUTOCONCIENCIA</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
<b>1</b>	¿Sientes autoconfianza de tus capacidades?					
<b>2</b>	¿Identificas tus propias emociones que sientes en distintos escenarios?					
<b>3</b>	¿Eres consciente de tus fortalezas y limitaciones?					
<b>II</b>	<b>DIMENSIÓN: AUTOREGULACIÓN</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
<b>4</b>	¿Manejas de manera adecuada las situaciones de cambio que se presentan en tu trabajo?					
<b>5</b>	¿Asumes las responsabilidades de tu desempeño laboral?					
<b>6</b>	¿Mantienes los patrones de honestidad y de integridad en tu centro laboral?					
<b>7</b>	¿Recibes de manera positiva las nuevas ideas que surgen en tu centro laboral?					
<b>III</b>	<b>DIMENSIÓN: MOTIVACIÓN</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
<b>8</b>	¿Sientes el afán de triunfar en las actividades que realizas dentro de tu centro laboral?					
<b>9</b>	¿Estas comprometido con el trabajo que realizas en el banco?					

10	¿Tomas la iniciativa en algunas ocasiones?					
11	¿Te sientes optimista al momento de realizar tu trabajo?					
<b>IV</b>	<b>DIMENSIÓN: CONCIENCIA SOCIAL</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
12	¿Comprendes los sentimientos y las percepciones que muestran tus compañeros de trabajo?					
13	¿Apoyas a tus compañeros de trabajo a desarrollar y reforzar sus habilidades?					
14	¿Cultivas las oportunidades laborales en distintos tipos de personas?					
15	¿Cumples adecuadamente con las laborales que te asignan?					
<b>V</b>	<b>DIMENSIÓN: MANEJO DE LAS RELACIONES</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
16	¿Tomas la iniciativa para realizar cambios positivos en tu centro laboral?					
17	¿Colaboras con tus compañeros de trabajo para alcanzar metas compartidas?					
18	¿Escuchas abiertamente a tus compañeros de trabajo?					
19	¿Intentas crear relaciones interpersonales con tus compañeros de trabajo?					
20	¿Influyes en tus compañeros de trabajo para realizar cosas positivas en favor del banco?					
21	¿Guías a tus compañeros de trabajo en la búsqueda de lograr los objetivos?					
22	¿Manejas los conflictos ocurridos en tu centro laboral de manera adecuada?					

Fuente: Adaptado de Schermerhorn (2010).

<b>ITEM</b>	<b>VARIABLE D.: ESTRÉS LABORAL</b>	<b>Escala valorativa</b>
-------------	------------------------------------	--------------------------

<b>I</b>	<b>DIMENSIÓN: LAS DEMANDAS DE LA TAREA</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
<b>1</b>	¿Te sientes cómodo con los roles que cumples en el trabajo por el diseño del puesto que ocupas?					
<b>2</b>	¿Trabajas en condiciones laborales adecuadas?					
<b>3</b>	¿Trabajas en un espacio físico adecuado que le permita desarrollar tus actividades con facilidad?					
<b>II</b>	<b>DIMENSIÓN: LAS DEMANDAS INTERPERSONALES</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
<b>4</b>	¿Sientes que tus colegas te apoyan?					
<b>5</b>	¿Llevas buenas relaciones interpersonales?					
<b>6</b>	¿Te reconocen constantemente tus esfuerzos?					
<b>III</b>	<b>DIMENSIÓN: LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
<b>7</b>	¿Las reglas que se manejan en su centro laboral son las adecuadas y no existe excesos de ellas?					
<b>8</b>	¿El banco te brinda las oportunidades de crecer profesionalmente?					
<b>IV</b>	<b>DIMENSIÓN: FACTORES PERSONALES</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
<b>9</b>	¿Tienes problemas familiares que te generen estrés?					
<b>10</b>	¿Tienes dificultades económicas individuales que te generen estrés?					
<b>11</b>	¿Tienes problemas personales que te generen estrés?					

Fuente: Adaptado de Robbins y Coulter (2014).