

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTÓBAL DE HUAMANGA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



**INTELIGENCIA EMOCIONAL Y ESTRÉS LABORAL DE LOS
TRABAJADORES DE LA COOPAC SAN CRISTÓBAL DE HUAMANGA –
AYACUCHO – 2016**

TESIS

Para optar el título profesional de:

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

Presentada por:

Bach. ROSMERY MORALES MONTES
Bach. MAYORI THAIS PALOMINO LARA

AYACUCHO – PERÚ
2017



A Dios, por ser mi guía y brindarme la oportunidad de cumplir mis metas.

A mis adorados padres Teófilo Morales y Aida Montes, por su amor, sacrificio y apoyo incondicional.

A mis hermanas Reyna, Deisy y Cynthia, quienes me apoyan y motivan a superar cada obstáculo.

A mis sobrinos, familiares y amigas, por ser parte de mi vida y brindarme su apoyo.

Rosmery

A Dios por guiar mi camino.

A mis queridos padres por su amor, sus consejos, su sacrificio y apoyo incondicional todos estos años.

A mi hermana, por estar siempre a mi lado y apoyarme.

Mayori Thais



AGRADECIMIENTOS

A Dios por permitirnos lograr esta meta tan anhelada y por todas las bendiciones que nos ha dado.

A nuestras familias por el amor y apoyo incondicional que nos ofrecieron todos estos años, por la confianza que depositaron en nosotras para llevar a cabo este sueño.

A nuestra alma mater la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga, en especial a la Escuela Profesional de Administración de Empresas de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, por brindarnos la oportunidad de tener un futuro mejor.

De modo especial a nuestros revisores de tesis, Dr. Eusterio Oré Gutiérrez, Mg. Víctor Raúl Rodríguez Hurtado y al Mg. Jorge Antonio Gálvez Molina, por la paciencia y todo el tiempo dedicado, muchas gracias por su gran calidad humana, que siempre nos sirvió de motivación y fue un gran aporte a nuestro mundo emocional. Asimismo, a nuestro asesor de tesis Mg. Mario Prado Ramos por la orientación para culminar nuestro trabajo de investigación.

A nuestros docentes de la Escuela Profesional de Administración de Empresas, a quienes les debemos gran parte de nuestros conocimientos, gracias a su paciencia, enseñanza y dedicación.

A la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga por depositar su confianza y permitirnos realizar el trabajo de investigación, y a sus trabajadores por su predisposición.



RESUMEN

El objetivo de la presente investigación fue determinar de qué manera la inteligencia emocional se relaciona con el estrés laboral de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga. La población analizada fue 135 trabajadores entre los meses de abril y julio de 2017; para la recolección de datos utilizamos el método de encuesta a través de un cuestionario de 14 ítems aplicado a los trabajadores de la cooperativa respecto a las dimensiones e indicadores de las variables de estudio. En la tabulación empleamos la estadística descriptiva y en la contrastación de hipótesis utilizamos el estadígrafo Chi Cuadrado. La metodología empleada correspondió a cuantitativo, cualitativo, analítico, descriptivo y deductivo. El tipo de investigación es aplicada, nivel descriptivo – correlacional. Diseño no experimental, transversal y retrospectivo. Como resultado de la contrastación de hipótesis con un nivel de significancia de 0.05 se determinó y afirmó que la inteligencia emocional se relaciona considerablemente con el estrés laboral de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga.

Palabra clave: Inteligencia emocional, estrés laboral.



ABSTRACT

The aim of the following research it was to determine in which way the emotional intelligence was related with the laboral stress of the workers of the Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga. The amount of people who were analyzed was 135 workers between the months of April and July in 2017, to collect the datas we had to use the survey method through a questionnaire of 14 items that it was applied to the workers of the Cooperativa according to the dimensions and indicators of the study variables. In the tabulation, we used the descriptive statistic and the hypothesis contrast we used the Chi-squared test. The methodology that was used, belongs to quantitative, qualitative, analytical, descriptive and deductive, the form is an applied research, according to descriptive – correlational level. No experimental, transversal and retrospective design. As a result of the hypothesis contrast with a significance level of 0.05 it was determined and asserted that the emotional intelligence was related with the laboral stress of the workers of the Cooperativa de Ahorro Crédito San Cristóbal de Huamanga.

Keys words: emotional intelligence, laboral stress.



ÍNDICE

| | Pág. |
|---------------------------|-------------|
| DEDICATORIA | II |
| AGRADECIMIENTO | III |
| RESUMEN | IV |
| ABSTRACT | V |
| ÍNDICE | VI |
| ÍNDICE DE FIGURAS | X |
| ÍNDICE DE TABLAS | XI |
| ÍNDICE DE GRÁFICOS | XII |
| INTRODUCCIÓN | XIII |

CAPÍTULO I

REVISIÓN DE LITERATURA

| | |
|--|----|
| 1.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN | 15 |
| 1.2. MARCO HISTÓRICO | 18 |
| 1.2.1. INTELIGENCIA EMOCIONAL | 18 |
| 1.2.2. ESTRÉS LABORAL | 18 |
| 1.3. SISTEMA TEÓRICO | 19 |
| 1.3.1. INTELIGENCIA EMOCIONAL | 19 |
| 1.3.1.1. DEFINICIÓN DE INTELIGENCIA EMOCIONAL | 19 |
| 1.3.1.2. MODELOS DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL | 20 |
| A. MODELO DE LOS CUATRO PILARES DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL | 20 |
| B. MODELO DE BAR – ON | 21 |
| C. MODELO DE DANIEL GOLEMAN | 22 |



| | |
|--------------------------------------|----|
| 1.3.2. ESTRÉS LABORAL | 30 |
| 1.3.2.1.DEFINICIÓN DE ESTRÉS LABORAL | 30 |
| 1.3.2.2.CLASIFICACIÓN DEL ESTRÉS | 32 |
| 1.3.2.3.FASES DEL ESTRÉS | 33 |
| 1.3.2.4.ESTRESORES | 34 |
| 1.3.2.5.CONSECUENCIAS DEL ESTRÉS | 41 |
| 1.4. MARCO CONCEPTUAL | 43 |

CAPÍTULO II

PLANTEAMIENTO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN

| | |
|--|----|
| 2.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA | 45 |
| 2.1.1. ENUNCIADO DEL PROBLEMA | 45 |
| 2.1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA | 46 |
| 2.1.2.1. PROBLEMA GENERAL | 46 |
| 2.1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS | 47 |
| 2.2. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN | 47 |
| 2.2.1. DELIMITACIÓN ESPACIAL | 47 |
| 2.2.2. DELIMITACIÓN TEMPORAL | 47 |
| 2.2.3. DELIMITACIÓN CUANTITATIVA | 47 |
| 2.2.4. DELIMITACIÓN SOCIAL | 47 |
| 2.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN | 48 |
| 2.3.1. OBJETIVO GENERAL | 48 |
| 2.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS | 48 |
| 2.4. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN | 48 |
| 2.4.1. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN | 48 |
| 2.4.2. IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN | 49 |



| | |
|--|----|
| 2.5. HIPÓTESIS | 50 |
| 2.5.1. HIPÓTESIS GENERAL | 50 |
| 2.5.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICOS | 50 |
| 2.6. VARIABLES E INDICADORES | 51 |
| 2.7. METODOLOGÍA | 52 |
| 2.7.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN | 52 |
| 2.7.2. NIVEL DE INVESTIGACIÓN | 52 |
| 2.7.3. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN | 52 |
| 2.7.4. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN | 53 |
| 2.8. POBLACIÓN | 53 |
| 2.9. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS | 53 |
| 2.9.1. TÉCNICAS | 53 |
| 2.9.2. INSTRUMENTOS | 54 |
| 2.10. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS | 54 |
| 2.10.1. PROCESAMIENTO DE DATOS | 54 |
| 2.10.2. ANÁLISIS DE DATOS | 54 |

CAPÍTULO III

PRESENTACIÓN DE RESULTADOS Y CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

| | |
|--|----|
| 3.1. PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS GENERALES | 56 |
| 3.2. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS DEL PROCESO DE CORRELACIÓN DE VARIABLES | 61 |
| 3.3. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS | 71 |
| PROPUESTA Y RESULTADOS | 76 |



CAPÍTULO IV

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

| | |
|---|-----|
| DISCUSIÓN DE RESULTADOS | 81 |
| CONCLUSIONES | 84 |
| RECOMENDACIONES | 86 |
| LISTA DE REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS | 87 |
| ANEXOS | 92 |
| ANEXO N° 01: MATRIZ DE CONSISTENCIA | 93 |
| ANEXO N° 02: OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES | 96 |
| ANEXO N° 03: CRUCE DE VARIABLES O CORRELACIONES | 98 |
| ANEXO N° 04: MODELO DE ENCUESTA DE ALFA DE CRONBACH | 100 |
| ANEXO N° 05: MODELO DE CUESTIONARIO | 103 |



ÍNDICE DE FIGURAS

| | |
|---|----|
| FIGURA N° 1.1: Aptitudes personales | 22 |
| FIGURA N° 1.2: Aptitudes sociales | 26 |
| FIGURA N° 1.3: Síndrome general de adaptación | 34 |
| FIGURA N° 1.4: Desarrollo cultural | 38 |
| FIGURA N° 1.5: Consecuencias del estrés laboral | 42 |



ÍNDICE DE TABLAS

| | |
|--|----|
| Tabla 3.1: Edad | 56 |
| Tabla 3.2: Género | 58 |
| Tabla 3.3: Condición laboral | 59 |
| Tabla 3.4: Tiempo de servicio | 60 |
| Tabla 3.5: Autoconocimiento y conflicto de rol | 61 |
| Tabla 3.6: Autorregulación y autoexigencia | 63 |
| Tabla 3.7: Motivación y sobrecarga de trabajo | 65 |
| Tabla 3.8: Empatía y clima laboral | 67 |
| Tabla 3.9: Habilidades sociales y cultura organizacional | 69 |



ÍNDICE DE GRÁFICOS

| | |
|--|----|
| Gráfico 3.1: Edad | 57 |
| Gráfico 3.2: Género | 58 |
| Gráfico 3.3: Condición laboral | 59 |
| Gráfico 3.4: Tiempo de servicio | 60 |
| Gráfico 3.5: autoconocimiento y conflicto de rol | 62 |
| Gráfico 3.6: Autorregulación y autoexigencia | 64 |
| Gráfico 3.7: Motivación y sobrecarga de trabajo | 66 |
| Gráfico 3.8: Empatía y clima laboral | 68 |
| Gráfico 3.9: Habilidades sociales y cultura organizacional | 70 |



INTRODUCCIÓN

La presente investigación trata sobre el estudio de las variables de inteligencia emocional y estrés laboral de los trabajadores de la Cooperativa de ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga. Siendo la variable independiente inteligencia emocional definida como la capacidad para reconocer nuestros propios sentimientos como los ajenos, motivarnos y manejar bien las emociones, tanto con nosotros mismos como en nuestras relaciones; la cual fue medida a través de los indicadores: autoconocimiento, autorregulación, motivación, empatía y habilidades sociales. Asimismo, la variable dependiente estrés laboral definida como la reacción que puede tener el individuo ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades, y que ponen a prueba sus capacidades para afrontar cualquier suceso; el cual fue medido a través de los indicadores: conflicto de rol, autoexigencia, sobrecarga de trabajo, clima laboral y cultura organizacional.

El objetivo de esta investigación fue determinar de qué manera la inteligencia emocional se relaciona con el estrés laboral de los trabajadores de la Cooperativa de ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga.

El contenido de la presente investigación está dividido en cuatro capítulos:

Capítulo I. Corresponde a la revisión de conceptos, definiciones y fundamentos históricos y teóricos relacionados a la inteligencia emocional y estrés laboral de los trabajadores de la cooperativa. Incluye antecedentes, marco histórico, sistema teórico y marco conceptual.

Capítulo II. Corresponde al planteamiento, enunciado y formulación del problema general y específicos. Incluye la delimitación, los objetivos, la justificación e importancia de la investigación, formulación de hipótesis general y específicos e identificación de variables e indicadores; la metodología de investigación, desarrollando el tipo, nivel, diseño y método de investigación. Asimismo, incluye la población, técnicas e instrumentos de recolección de datos, las técnicas de procesamiento y análisis de datos.



Capítulo III. Corresponde a la presentación, análisis e interpretación de resultados estadísticos mediante la construcción de cuadros estadísticos y la contrastación de hipótesis mediante el método estadístico Chi Cuadrado.

Capítulo IV. Contiene la discusión de resultados obtenidos en la investigación.

Finalmente, presentamos las conclusiones en base a los resultados obtenidos en la contrastación de hipótesis y las recomendaciones para futuras investigaciones de este tipo.



CAPÍTULO I

REVISIÓN DE LITERATURA

1.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

- **Mary Raquel Marcano. TESIS:** *"Estudio de la Inteligencia Emocional de los Empleados de la Empresa Operaciones de Producción y Exploración Nacionales (O.P.E.N.), S.A.; Sucursal Maturín, Estado Monagas. Año 2005"*. **Para optar el título de Licenciado en Gerencia de Recursos Humanos.** El objetivo de esta investigación fue estudiar la inteligencia emocional de los empleados de la Empresa Operaciones de Producción y Explotación Nacionales. (O.P.E.N), S.A., Sucursal Maturín, Estado Monagas. Venezuela 2006.¹
- **Martín Leal Guerra y María Carolina Araujo. REVISTA:** **centro de investigación de ciencias administrativas y gerenciales:** *"Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral en las Instituciones de Educación Superior Públicas del Estado Trujillo"*. El objetivo de esta investigación fue determinar la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral del nivel directivo de las instituciones de educación Superior Públicas del estado Trujillo. Venezuela 2007.²
- **Marimarg Castillo Vierya. TESIS:** *"Inteligencia emocional como estrategia para mejorar el servicio a clientes en una microempresa de servicios caso: ats – meridian s.a."*. El objetivo de esta investigación fue determinar como la inteligencia emocional del personal de una microempresa, afecta el servicio de cliente, para diseñar una estrategia de diferenciación con base en la aplicación y el desarrollo de la inteligencia emocional, que permita ser más competitiva a nivel nacional. México 2007.³
- **Hernán Oliveira. TESIS:** *"Inteligencia emocional y la gestión del conocimiento como capacidades de las organizaciones inteligentes"*. La investigación tuvo como objetivo determinar la interacción entre la inteligencia



emocional y la gestión del conocimiento como factores que contribuyen al desarrollo de las organizaciones inteligentes. Venezuela 2007.

- **Samantha Sadaí García Jiménez. TESIS: “La inteligencia emocional en la formación del administrador”. Para optar el título de Licenciado en Administración.** El objetivo de esta investigación fue obtener resultados que pretendan determinar el papel que ocupa la inteligencia emocional en el perfil del administrador actual en los estudiantes de la facultad de Administración, de la Universidad Veracruzana, Región Xalapa. Así como obtener sugerencias para implementar una nueva experiencia educativa la cual ayude al alumno a desarrollar su inteligencia emocional. México 2012.⁴
- **Claudia Marcella Trujillo Vargas y Carolina García Londoño. TESIS: “Impacto del Estrés Laboral en la Institución Financiera FAVI de la Universidad Tecnológica de Pereira”.** Cuyo objetivo fue medir el estrés laboral de la institución financiera Cooperativa FAVI y dar a conocer al gerente, secretarias y demás funcionarios los agentes de amenaza a los que están diariamente expuestos. Colombia 2007.⁵
- **Sheilla Bustamante Panez, Roxana Kawakami Okada y Sandro Reátegui Medina. TESIS: “Inteligencia emocional y liderazgo en los gerentes bancarios del Perú”.** Para optar el título de Magíster en administración estratégica de empresas. Cuyo objetivo fue identificar si existe una relación entre la inteligencia emocional y los estilos de liderazgo en los gerentes bancarios en el Perú. Lima 2010.⁶
- **Elsa Orué Arias. “Inteligencia emocional y desempeño laboral de los trabajadores de una empresa peruana”.** Para optar el título de Licenciada en Gerencia de Recursos Humanos. Las hipótesis de esta investigación fue la siguiente: existe relación entre los niveles de inteligencia emocional en las áreas críticas de la empresa Hidrostal S. A., con respecto a su desempeño, ya que los trabajadores que poseen un menor manejo de ésta, son los que tienen un menor desempeño. Lima 2011.⁷



- **Melissa Nelú Banda Lozano y Cinthia Nayari Santamaría Manay. TESIS:** *“Propuesta para gestionar el estrés laboral en los trabajadores de tiendas EFE S.A de la agencia Luis Gonzáles en la ciudad de Chiclayo en el período 2013-2014”*. Para optar el título de **Licenciado en Administración de Empresas**. El objetivo de esta investigación fue elaborar estrategias que permitan gestionar adecuadamente el estrés laboral en los trabajadores de tiendas Efe S.A de la agencia Luis Gonzáles en la ciudad de Chiclayo en el año 2014. Chiclayo 2014.⁸
- **Elmer Fujimori Salirrosas Solano y Claudia Fiorella Rodríguez Alayo. TESIS:** *“Estrés Laboral y Desempeño de los Asesores de Banca por Teléfono del Banco de Crédito del Perú, Distrito de La Esperanza - año 2015”*. Para optar el título de **Licenciado en Administración**. Establecer la relación entre el estrés laboral y el desempeño en los asesores de Banca por teléfono del Banco de crédito del Perú, distrito La Esperanza; provincia de Trujillo. La Libertad 2015.⁹
- **Alarcón Flores Danny Janina y Oré Curo Oscar TESIS:** *“Inteligencia emocional y su impacto en el liderazgo de las autoridades de la UNSCH”*. El objetivo de esta investigación fue analizar y evaluar el nivel de desarrollo de la inteligencia emocional de las autoridades de la UNSCH y su impacto en el liderazgo que ejercen. Ayacucho 2006.¹⁰
- **Ingrid Heidi Castro Gutiérrez y Edith Basely Huamaccto Huallanca. TESIS:** *“Impacto de la inteligencia emocional en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de transporte urbano en Ayacucho 2013”*. El objetivo de esta investigación fue determinar el impacto de la inteligencia emocional en el desempeño laboral de los trabajadores de las empresas de transporte urbano público en la ciudad de Ayacucho. Ayacucho 2014.¹¹



1.2. MARCO HISTÓRICO

1.2.1. INTELIGENCIA EMOCIONAL

El concepto de inteligencia emocional fue descrito originalmente en el año 1990, en el campo de la psicología por el Dr. Peter Salovey de la Universidad de Yale y el Dr. John Mayer de la Universidad New Hampshire, quienes la definen como: “la capacidad para supervisar los sentimientos y las emociones de uno mismo y de los demás, de discriminar entre ellos y de usar esta información para la orientación de la acción y el pensamiento propio”.¹²

Posteriormente, en el año 1995, el trabajo de Daniel Goleman, investigador y periodista del New York Times, llevó el tema al centro de la atención de todo el mundo, a través de su obra “La inteligencia emocional”.

1.2.2. ESTRÉS LABORAL

El concepto de estrés fue introducido por primera vez en el año 1926 en el ámbito de la salud por el Dr. Hans Selye denominado “padre del concepto estrés”, quién define por primera vez al estrés como una respuesta biológica, inespecífica, estereotipada y siempre igual, al factor estresante mediante cambios en los sistemas nervioso, endocrino e inmunológico.

Décadas más tarde, el fisiólogo Selye (1975), describió lo que se denomina “síndrome de adaptación general”, que se caracteriza por una exposición prolongada al estrés. Desde entonces se ha convertido en un concepto muy útil para explicar diversas situaciones derivadas del ritmo de trabajo y su volumen; y es desde la década de los 80’s que se está estudiando el efecto del estrés en la reducción del rendimiento laboral, como un fenómeno que afecta fuertemente a la empresa moderna.



1.3. SISTEMA TEÓRICO

1.3.1. INTELIGENCIA EMOCIONAL

1.3.1.1. DEFINICIÓN DE INTELIGENCIA EMOCIONAL

El término inteligencia emocional aparece en el año 1990, desde entonces muchos investigadores se han dedicado a su estudio. Las definiciones más relevantes son las siguientes:

La inteligencia emocional es “la capacidad para supervisar los sentimientos y las emociones de uno mismo y de los demás, de discriminar entre ellos y de usar esta información para la orientación de la acción y el pensamiento propio”.¹³

Luego, la inteligencia emocional fue definida como la capacidad para reconocer sentimientos en sí mismo y en otros, siendo hábil para gerenciarlos al trabajar con otros, plantea que es “un sentimiento que afecta los propios pensamientos, estados psicológicos, estados biológicos y voluntad de acción”.¹⁴

Posteriormente, se define como un conjunto de habilidades personales, emocionales, sociales y de destrezas que influyen en la capacidad para adaptarse y enfrentar a las demandas y presiones del medio. Como tal, la inteligencia no cognitiva es un factor importante en la determinación de la habilidad para tener éxito en la vida, e influye directamente en el bienestar general y en la salud emocional.¹⁵

Asimismo, “es la capacidad de sentir, entender y aplicar eficazmente el poder y la agudeza de las emociones, como fuente de energía humana, información, conexión e influencia. Abarca un paradigma de elementos los cuales se conjugan, la inteligencia además de ser una capacidad cerebral es un conjunto de funciones a través del cual se hace producir un nivel exitoso”.¹⁶



Goleman popularizó el término inteligencia emocional con la publicación de su libro “inteligencia emocional” dirigido al ámbito educativo. Posteriormente, en su libro “inteligencia emocional en la empresa” pone énfasis en el ámbito empresarial, donde la define como “la capacidad para reconocer nuestros propios sentimientos como los ajenos, motivarnos y manejar bien las emociones, tanto con nosotros mismos como en nuestras relaciones”.¹⁷

1.3.1.2. MODELOS DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL

A. MODELO DE LOS CUATRO PILARES DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL

En el modelo de los cuatro pilares de la inteligencia emocional, extraen la inteligencia del campo del análisis psicológico y las teorías filosóficas colocándolo en el terreno del conocimiento directo su estudio y la aplicación, son muy importantes para el desarrollo integral del individuo en todo su proyecto de vida.¹⁸

PILARES DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL

a. Primer pilar: Conocimiento emocional. Crea un espacio de eficiencia personal y confianza, mediante honestidad emocional, energía, retroinformación, intuición, responsabilidad y conexión.

Elementos presentes: honestidad emocional, energía emocional, retroalimentación emocional e intuición práctica.

b. Segundo pilar: Aptitud emocional. Este pilar forma la autenticidad del individuo, su credibilidad y flexibilidad, ampliando su círculo de confianza y capacidad de escuchar, manejar conflictos y sacar el mejor descontento constructivo.

Elementos presentes: presencia auténtica, radio de confianza, descontento constructivo, elasticidad y renovación.



c. Tercer pilar: Profundidad emocional. En este pilar se exploran maneras de conformar la vida y trabajo con un potencial único respaldándose con integridad, y aumentando su influencia sin autoridad.

Elementos presentes: potencial único y propósito, compromiso, responsabilidad y conciencia, integridad e influencia.

d. Cuarto pilar: Alquimia emocional. Implica aprender a reconocer y dirigir las frecuencias emocionales o resonancias para producir una transformación.

Elementos presentes: flujo intuitivo, desplazamiento reflexivo en el tiempo, percepción de la oportunidad, creando futuro.

B. MODELO DE BAR – ON

También llamado modelo de la inteligencia emocional y social, está compuesto por cinco elementos: ¹⁹

a. Componente intrapersonal, que reúne la habilidad de ser consciente, de comprender y relacionarse con otros.

b. Componente interpersonal, que implica la habilidad para manejar emociones fuertes y controlar sus impulsos.

c. Componente de manejo de estrés, que involucra la habilidad de tener una visión positiva y optimista.

d. Componente de estado de ánimo, que está constituido por la habilidad para adaptarse a los cambios y resolver problemas de naturaleza personal y social.

e. Componente de adaptabilidad o ajuste. Habilidad para gestionar el cambio y resolver problemas de naturaleza intrapersonal o interpersonal. Se refiere a la capacidad para evaluar correctamente

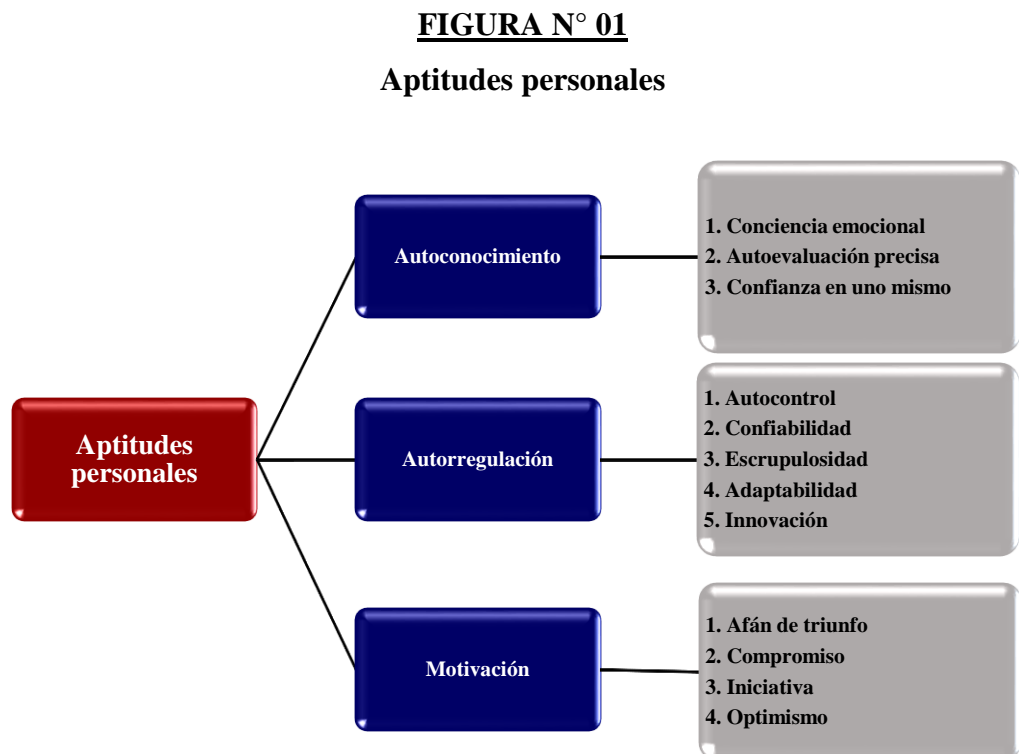


la realidad, para ser flexible ante nuevas situaciones, así como para crear soluciones y resolver problemas.

C. MODELO DE DANIEL GOLEMAN.

Este modelo incluye cinco componentes básicos de la inteligencia emocional: autoconocimiento, autorregulación, motivación, empatía y habilidades sociales. Las primeras tres dimensiones se refieren al dominio de la aptitud personal, y las últimas dos al dominio de la aptitud social: ²⁰

a. Aptitudes personales: estas aptitudes determinan el dominio de uno mismo.



Fuente: Elaboración propia

a.1. Autoconocimiento

El autoconocimiento constituye una capacidad clave que desempeña un papel fundamental en el control del estrés; a falta de una atención



cuidadosa podemos permanecer completamente inconscientes de las situaciones estresantes de nuestra vida laboral.

La capacidad de percibir y escuchar los mensajes de nuestra interioridad, ya sea a través de intuiciones o corazonadas o del reconocimiento de nuestros estados internos, preferencias y recursos, son la base de tres aptitudes emocionales: ²¹

- **Conciencia emocional**

Implica tomar contacto con el torrente de sensaciones que está presente en nosotros y reconocer cómo esas emociones modelan lo que percibimos, pensamos y hacemos y al igual, cómo afectan a aquellos con quienes tratamos.

- **Autoevaluación precisa**

Consiste en conocer los propios recursos internos, habilidades y límites. Permite estar abierto a la crítica sincera, orientado al aprendizaje y al desarrollo de sí mismo.

- **Confianza en uno mismo**

La confianza en uno mismo es imprescindible para un desempeño superior, sin ella nos falta la convicción esencial para asumir desafíos. Sentirse seguro es indispensable para lanzarse hacia delante o asumir el liderazgo.

a.2. Autorregulación

Consiste en manejar los propios estados internos, impulsos y recursos. Depende del funcionamiento de los centros emocionales, en tándem con los centros ejecutivos del cerebro en las zonas prefrontales. Estas dos habilidades primarias están en el corazón de cinco aptitudes emocionales:²²



- **Autocontrol**

Implica poder mantener bajo control las emociones y los impulsos perturbadores, aún en momentos difíciles. Esto significa pensar con claridad y no perder concentración bajo presión.

Quienes reaccionan al estrés con fortaleza, tomando por ejemplo, el trabajo intenso como estimulante, y el cambio como oportunidad de desarrollarse y no como una amenaza, soportan mejor la carga física de la tensión, por lo que sufren menos enfermedades.

- **Confiabilidad**

Consiste en mantener normas de honestidad e integridad.

- **Escrupulosidad**

Es aceptar la responsabilidad del desempeño personal. Las señales más frecuentes de escrupulosidad en el trabajo se evidencian en la puntualidad, disciplina y responsabilidad.

- **Adaptabilidad**

Es la flexibilidad para reaccionar ante las múltiples perspectivas de una situación (cambios).

- **Innovación**

Es la capacidad de estar abierto y bien dispuesto para las ideas y los enfoques novedosos y la nueva información.

a.3. Motivación

Son tendencias emocionales que guían y facilitan la obtención de las metas.



La clave del entusiasmo no está vinculada a lo que se hace sino al estado de ánimo especial que genera aquel que trabaja de ese modo. Un estado de «flujo» que lo impulsa a realizar el mejor esfuerzo en cualquier tarea. Cuando estamos en ese estado de «flujo» trabajar es un placer. Cuando un trabajo carece de «flujo» se vuelve aburrido.²³

- **Afán de triunfo**

Es el esfuerzo por mejorar o cumplir una norma de excelencia.

Aquellos impulsados por el afán de triunfo buscan activamente la manera de medir sus éxitos y obtener feedback y críticas constructivas de su desempeño.

- **Compromiso**

Es la aptitud para alinear los objetivos propios con los de un grupo u organización.

Quienes valoran los objetivos de una organización y los adoptan como propios están dispuestos a realizar por ellos un esfuerzo especial, realizando sacrificios personales cuando sea necesario.

- **Iniciativa y optimismo**

Implica estar dispuesto a aprovechar las oportunidades y exhibir persistencia en el logro de los objetivos más allá de los obstáculos.

Quienes cuentan con iniciativa actúan sin esperar a verse obligados por los acontecimientos externos. Son proactivos, se anticipan a los hechos, confían que con sus actos pueden cambiar el futuro.

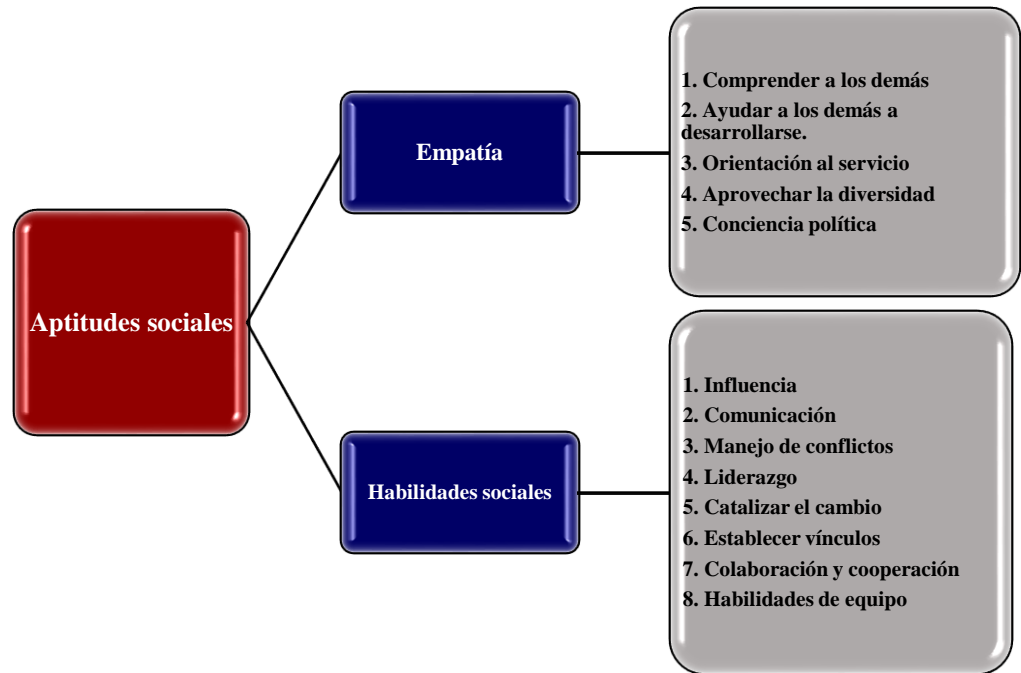
Quienes carecen de iniciativa presentan una mayor tendencia a darse por vencidos en la vida y en el trabajo y son más proclives a sufrir de estrés.



b. Aptitudes sociales: estas aptitudes determinan el modo en que nos relacionamos con los demás.

FIGURA N° 02

Aptitudes sociales



Fuente: elaboración propia

b.1. Empatía

La empatía se relaciona entre otras cosas con percibir lo que los otros sienten. Es la capacidad para percibir ciertas comunicaciones sutiles dadas por el tono de voz, la expresión facial u otras expresiones no verbales.

Se apoya en otras aptitudes más básicas como las del conocimiento de uno mismo y del autodomínio. En su nivel más alto la empatía significa comprender los problemas, intereses y valores que están por debajo de los sentimientos de otra persona.

Sin empatía quedamos desconectados de los demás. La falta de oído emocional conduce a la torpeza social, ya sea por malinterpretar los



sentimientos ajenos, por una franqueza inoportuna, o por indiferencia.²⁴

- **Comprender a los demás**

Significa estar atentos a las señales emocionales de los demás, saber escuchar y mostrar sensibilidad hacia los puntos de vista de los otros, brindando ayuda ajustada a sus necesidades y sentimientos.

Entender el punto de vista ajeno sin necesidad de adoptarlo y comprender lo que el otro siente sin obligación de ceder, facilitan los tratos de negocios, las negociaciones y la toma de decisiones más difíciles.

- **Ayudar a los demás a desarrollarse**

Es saber reconocer y recompensar las virtudes, los logros y el progreso de los demás.

Ofrecer críticas constructivas, detectar cuáles son sus oportunidades de mejora así como también brindar consejos oportunos y asignar tareas que contribuyan a su crecimiento y aprendizaje.

- **Orientación al servicio**

Significa comprender cuáles son las necesidades de los clientes y adecuar a ellas los servicios o productos que se ofrecen, buscando la forma de aumentar cada vez más el grado satisfacción y fidelidad. Las personas altamente orientadas al servicio actúan como asesores de confianza de sus clientes.

- **Aprovechar la diversidad**

Es la capacidad para entender distintos puntos de vista, ser sensible a las diferencias grupales, respetar a la gente de orígenes diversos, sin prejuicios y enfrentando la intolerancia.



- **Conciencia Política**

Implica tener un agudo sentido para comprender la estructura formal e informal de la organización así como para detectar los centros tácitos de poder y las redes sociales cruciales. Quienes poseen esta aptitud entienden con claridad cuáles son las fuerzas que dan forma a las visiones y acciones de clientes y competidores.

b.2. Habilidades sociales

La habilidad social es la capacidad esencial de manejar con efectividad y destreza las emociones de otra persona con el fin de inducirla a dar una respuesta deseada.

Las emociones son contagiosas. Permanentemente nos hallamos influyendo y siendo influidos por los distintos estados emocionales. Existe una economía interpersonal invisible que es parte de todas las interacciones humanas:²⁵

- **Influencia**

Es la capacidad para implementar tácticas de persuasión efectivas, que resulten convincentes, con el fin de lograr consenso y apoyo.

Las personas con esta capacidad saben prever la reacción que su mensaje causará en sus interlocutores y ajustan sus estrategias para conducirlos hacia la meta buscada.

- **Comunicación**

Es la capacidad para transmitir mensajes convincentes, escuchar buscando el entendimiento mutuo, compartir información abiertamente y de buen grado, enfrentar directamente tanto los asuntos difíciles como las buenas noticias.



Las personas que cuentan con esta capacidad son efectivas en el intercambio con otros, registrando las pautas emocionales de los demás para ajustar su mensaje.

- **Manejo de conflictos**

Significa saber negociar y resolver desacuerdos, manejar con diplomacia y tacto situaciones tensas o personas difíciles orquestando soluciones que beneficien a todos.

- **Liderazgo**

Es la capacidad de inspirar y guiar a individuos o grupos generando entusiasmo en pos de una visión y misión compartida.

- **Catalizar el cambio**

Es la aptitud para reconocer la necesidad de efectuar cambios, desafiar el status quo, convencer a otros de sumarse a la iniciativa y trabajar para vencer los obstáculos que se presenten.

- **Establecer vínculos**

Es la capacidad de crear y alimentar relaciones instrumentales y redes de trabajo extensas que beneficien a todas las partes involucradas.

Las redes de contactos intercambian experiencia e información constantemente, siendo parte del capital personal de un individuo.

- **Colaboración y cooperación**

Implica trabajar con otros en pos de objetivos compartidos.

Los individuos y los grupos que cuentan con esta aptitud comparten planes, información y recursos en un clima agradable y distendido,



disponiendo de un capital emocional que les permite destacarse en los buenos tiempos y superar los difíciles. Aquellos que no los tienen presentan una mayor tendencia a quedar paralizados, disfuncionales o desintegrados bajo la presión.

- **Habilidades de equipo**

Significa crear sinergia para trabajar en pos de las metas colectivas.

La aptitud de trabajo en equipo se sostiene en gran medida sobre otras aptitudes básicas como son la empatía, la comunicación, la cooperación el afán de triunfo, el conocimiento de uno mismo, la confianza, la iniciativa y el optimismo.

1.3.2. ESTRÉS LABORAL

1.3.2.1. DEFINICIÓN DE ESTRÉS LABORAL

El termino estrés deriva del griego "stringere", que significa provocar tensión, el cual se ha utilizado con múltiples significados y ha servido tanto para designar una respuesta del organismo, como para señalar los efectos producidos ante repetidas exposiciones a situaciones estresantes.²⁶

A continuación se presenta brevemente algunas cuestiones fundamentales, ello nos permitirá entender distintos puntos de vista:

Según Hans Selye el estrés “es un síndrome o conjunto de reacciones fisiológicas, no específicas del organismo, a distintos agentes nocivos de naturaleza física o química presentes en el medio ambiente”.²⁷

Desde la perspectiva psicológica, la definición general de estrés se refiere a una respuesta natural y generalizada mental o somática



impuesta al cuerpo ante cualquier demanda del exterior, estímulo o agente estresor.²⁸

El estrés puede ubicarse en una de dos categorías: el estrés como un estímulo o como una respuesta:²⁹

- ***Estrés como estímulo:*** el estrés es una característica o suceso que genera una consecuencia perturbadora; es una definición cercana a la ingeniería, que se toma prestada de las ciencias físicas. En la física, la tensión (o estrés) es la fuerza externa que se aplica a un objeto, por ejemplo, la viga de un puente. La respuesta es “presión”, que es el efecto que tiene la fuerza en la viga.
- ***Estrés como respuesta:*** respuesta adaptativa moderada por las diferencias individuales, consecuencia de cualquier acción, situación o suceso, que impone exigencias especiales a una persona.

Debido a las exigencias del ámbito laboral en la actualidad, es inevitable que exista presión en el trabajo. Un nivel de presión que el trabajador considere aceptable puede incluso mantenerlo alerta, motivado y en condiciones de trabajar y aprender, dependiendo de los recursos de los que disponga y de sus características personales. El estrés aparece cuando esa presión se hace excesiva o difícil de controlar. Entonces, ¿qué es estrés laboral?:

Es “la respuesta fisiológica, psicológica y del comportamiento del trabajador, para intentar adaptarse a los estímulos que le rodean”.³⁰

Es el término general que se aplica a las presiones que las personas sienten en la vida. Su presencia en el trabajo es casi inevitable en muchos puestos. Sin embargo, las diferencias individuales son responsables de la amplia gama de reacciones ante el estrés.³¹



Asimismo, “es una reacción física y psicológica negativa del organismo frente a las exigencias del medio, susceptible de ocurrir en todas aquellas situaciones de trabajo en equipo y de vínculos estrechos con otros”.³²

Además, “es la reacción que puede tener el individuo ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades, y que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación”.³³

También se define al estrés laboral como un costoso egreso empresarial que afecta tanto la salud de los empleados, como las utilidades de las compañías.³⁴

Según Shüller, el estrés es una condición dinámica, en la cual la persona enfrenta una oportunidad, una limitación o una exigencia en relación con algo que desea y cuyo resultado es, al mismo tiempo, importante e incierto.³⁵

1.3.2.2. CLASIFICACIÓN DEL ESTRÉS

Hans Selye (1974) postula la existencia de dos clases de estrés:³⁶

- ***Distrés:*** caracterizado por el dolor y la angustia, destructivo íntimamente relacionado con la ira y la agresión, y muy perjudicial para la salud.

“... En el ámbito laboral, un clima hostil de trabajo, una mala relación con los compañeros o la exigencia de realizar tareas más allá de las posibilidades individuales y/o grupales, pueden causar *distrés*”.

- ***Eustrés:*** estrés resultante de las emociones positivas relacionadas con la empatía y las tareas a favor de la comunidad



en general; no afecta de manera negativa la salud, sino que incluso la protege.

Por otro lado, Lazarus distingue tres clases de estrés psicológico:³⁷

- ***Daño/pérdida:*** relacionado con el daño o la pérdida que ya se produjeron.
- ***Amenaza:*** vinculado con el daño o la pérdida que todavía no se produjeron, pero cuya aparición constituye una posibilidad real.
- ***Desafío:*** consiste en la esperanza de poder superar las dificultades que surjan, con base en la confianza en uno mismo y en la perseverancia.

Para propósito de esta investigación nos enfocamos en el tipo de estrés negativo o distrés.

1.3.2.3. FASES DEL ESTRÉS

Hans Selye, introdujo el concepto de Síndrome General de Adaptación (SGA) como un conjunto de procesos fisiológicos en respuesta a los distintos estresores, que consta de tres fases:³⁸

- Alarma.*** Se presenta cuando la persona identifica y percibe la amenaza, sea física (daño corporal) o psicológica (la posibilidad de perder algo, como un empleo).
- Resistencia.*** La persona se hace resistente a las presiones creadas por la amenaza inicial. Los síntomas fisiológicos que se derivan de la fase de alarma desaparecen, a pesar de que la causa del estrés persiste. Al parecer, la resistencia se logra debido al aumento de los niveles de hormonas que secreta la glándula pituitaria o las suprarrenales.

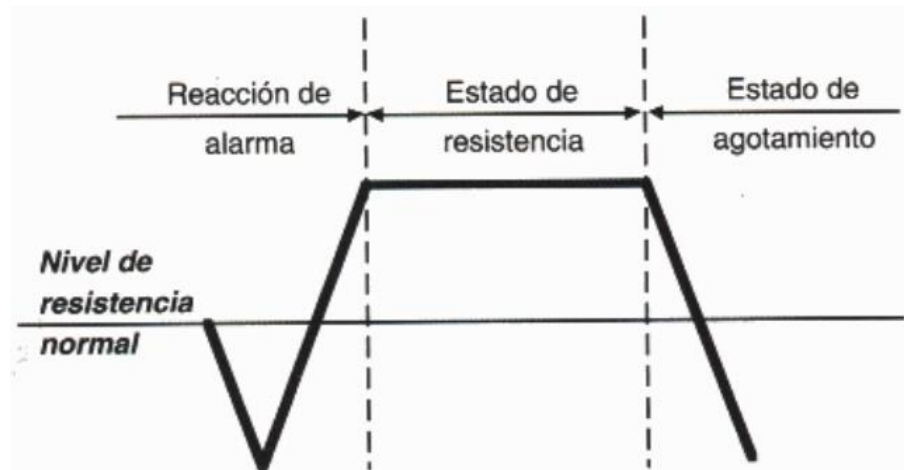


- c. **Agotamiento.** Cuando la exposición a la causa del estrés dura mucho tiempo, la persona entra en la fase de agotamiento. La actividad de la glándula pituitaria y de las suprarrenales disminuye y la persona no logra adaptarse al estrés continuo. Reaparecen muchos de los síntomas fisiológicos de la fase de alarma. Si el estrés persiste, la persona empieza a sufrir fatiga, un estado de agotamiento que puede conducir a un daño físico grave, e incluso provocar la muerte por infarto u otro procedimiento cardíaco.

FIGURA N° 03

Síndrome General de Adaptación

(Hans Selye, 1936)



Fuente: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo; 2004: 22.

1.3.2.4. ESTRESORES

Los estresores son acciones, situaciones o sucesos que imponen exigencias especiales a una persona.³⁹

Los llamados estresores actúan sobre nuestro cuerpo activando el estrés. Son disparadores que tenemos en la vida diaria que, a veces en forma aislada o todos en conjunto, actúan estresándonos.⁴⁰



Los estresores se dividen en dos categorías principales que se relacionan con el trabajo:⁴¹

a. Estresores individuales: los estresores en el plano individual se han estudiado más que cualquier otra categoría. Estos son las siguientes:

Conflicto de rol

Fenómeno que surge cuando una persona recibe mensajes incompatibles con el comportamiento de rol apropiado.

El conflicto entre roles se produce cuando hay muchas demandas y exigencias en el trabajo, que son incompatibles con el propio trabajo o con su vida personal, el conflicto está estrechamente relacionado con la insatisfacción, el deterioro del rendimiento.

Las personas en general, buscan desempeñar roles congruentes con sus valores y creencias. Si no lo consiguen, pueden surgir conflictos personales y situaciones que pueden ocasionar tensiones para la persona, la cual las soporta con un gran coste emocional, por no atenerse a sus propios valores.

Ambigüedad de rol

Se refiere a la situación que vive la persona cuando no tiene suficientes puntos de referencia para desempeñar su labor o bien éstos no son adecuados. En definitiva, dispone de una información inadecuada para hacerse una idea clara del rol que se le asigna, bien por ser incompleta, interpretable de varias maneras o muy cambiante. Tal información debería tratar sobre el propósito u objetivos de su trabajo, su autoridad y sus responsabilidades, su estilo de relación y comunicación con los demás, etc.



La ambigüedad de rol en el trabajo es una importante fuente de estrés para los trabajadores. Ha sido relacionada con una mayor tensión y descontento en el trabajo, baja autoestima, ansiedad y algunos síntomas somáticos de depresión. La intención de dejar el trabajo, así como el incremento del pulso y de la presión sanguínea.

Sobrecarga de trabajo

La sobrecarga de trabajo se define como el grupo de requerimientos psicofísicos a los que se somete un trabajador en su jornada laboral.

La sobrecarga de trabajo surge cuando una persona se ve obligada a realizar una serie de actividades o resolver más problemas de los que está acostumbrada.

Pueden ser de dos tipos: cualitativa o cuantitativa.

- La **sobrecarga cualitativa** ocurre cuando las personas sienten que carecen de la capacidad necesaria para realizar su trabajo o que los criterios de desempeño se encuentran en un punto demasiado alto.
- La **sobrecarga cuantitativa**, por otra parte, se deriva de tener demasiadas cosas que hacer o tiempo insuficiente para completar un trabajo.

Autoexigencia

Significa excederse de los límites del dominio de sí mismo y convertirse también en un esclavo pero de las obligaciones.

La persona autoexigente agrega a su dominio de sí mismo un componente sadomasoquista, porque se vuelve déspota,



autoritario y le exige a los demás de la misma forma. No puede reconocer sus propios límites y sin darse cuenta vive esforzándose cada vez más para mejorar su rendimiento, con la secreta intención de demostrar que vale, porque su afán de destacarse esconde una baja autoestima.

Esta conducta no se reduce al estudio o al trabajo, sino que es su actitud habitual en todas las actividades de su vida diaria, incluso en sus afectos.

El autoexigente se esfuerza para ser mejor que los demás; y para lograrlo está dispuesto a hacer cualquier sacrificio renunciando a sus propios íntimos deseos. Esta actitud exige un gran gasto de energía porque demanda un estricto control emocional en contra de las verdaderas necesidades básicas, en defensa de una imagen de perfección; ya que la autoexigencia y el perfeccionismo van de la mano.

Las personas autoexigentes, sostienen un alto nivel de aspiración que las liga a un estado permanente de ansiedad, tensión y frustración. Todo ello hace que sufran un malestar significativo y su comportamiento condiciona su vida familiar, afectiva y laboral.

Hay dos tipos de autoexigencia:

1. La que motiva a dar lo mejor de uno mismo y a superarse.
2. La autoexigencia desmesurada que produce ansiedad, parálisis, agotamiento y postergación. “Cuanto más te autoexiges, menos haces”.

Los estresores individuales abundan, no sólo ocasionan estrés sino que también generan muchas consecuencias negativas que

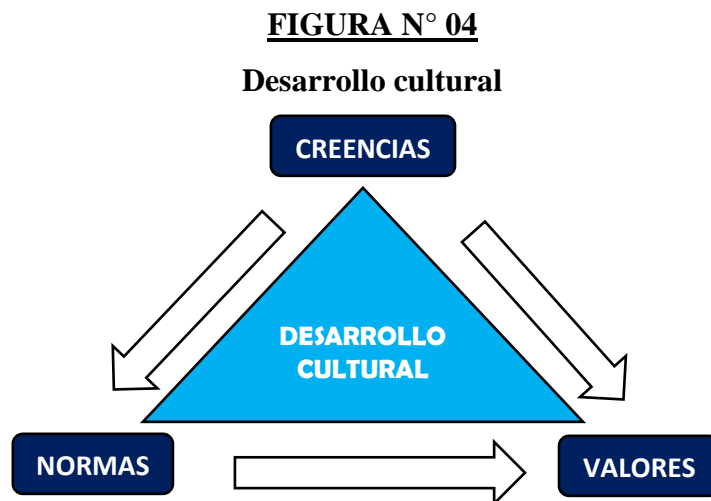


no sólo afectan la salud, sino también diversas variables relacionadas con el desempeño en el trabajo.

b. Estresores organizacionales: son las fuerzas relacionadas con las organizaciones en sí:

Cultura organizacional

La cultura organizacional es una idea en el campo de los estudios de las organizaciones y de gestión que describe la psicología, las actitudes, experiencias, creencias y valores (personales y culturales) de una organización. Se ha definido como la colección específica de las normas y valores que son compartidos por personas y grupos en una organización y que controlan la forma en que interactúan entre sí dentro de la organización y con el exterior.



Fuente: elaboración propia

Así la cultura organizacional se manifiesta en:

1. Las formas en que la organización lleva a cabo sus actividades, trata a sus empleados, clientes y la comunidad en general.



2. El grado en que se permite la autonomía y la libertad en la toma de decisiones, el desarrollo de nuevas ideas, y la expresión personal.
3. Cómo se ejercita el poder y como fluye la información a través de su jerarquía.
4. La fuerza del compromiso de los empleados hacia los objetivos colectivos.

Como los individuos, las organizaciones también tienen distintas personalidades. La personalidad de una organización es producto en parte de sus altos ejecutivos.

Según Robbins, la cultura organizacional de una empresa puede ser fuerte como débil. Las culturas fuertes se caracterizan porque los valores de la organización son firmes y aceptados por todos los integrantes de la misma, en cambio, en una cultura débil ocurre todo lo contrario, esto se observa por los siguientes aspectos: el personal posee poca libertad en su trabajo, la gerencia muestra poco interés por su personal, no hay métodos de estimulación hacia el empleado, no existe incentivos por el nivel de productividad del trabajador, entre otros, es decir, se observa un desinterés por los empleados que son los elementos más importantes para llevar a cabo el funcionamiento de la organización y cumplir sus metas planteadas.

Falta de retroalimentación sobre el desempeño

Muchas veces la información se proporciona de manera muy autoritaria o crítica. La información derivada de la retroalimentación sobre el desempeño debe proporcionarse de forma que reduzca al mínimo el estrés, y en un sistema de comunicación abierto y bidireccional.



Reducción de plantillas

Se asocia sobre todo con la disminución de recursos humanos por despidos temporales, desgaste, reorganización o jubilación anticipada.

Clima laboral

Es el medio ambiente humano y físico en el que se desarrolla el trabajo cotidiano. Influye en la satisfacción del personal y por lo tanto en la productividad. Está relacionado con el "saber hacer" del directivo, con los comportamientos de las personas, con su manera de trabajar y de relacionarse, con su interacción con la empresa, con las máquinas que se utilizan y con la propia actividad de cada uno.

Es la alta dirección, con su cultura y con sus sistemas de gestión, la que proporciona o no el terreno adecuado para un buen clima laboral, y forma parte de las políticas de personal y de recursos humanos la mejora de ese ambiente con el uso de técnicas precisas.

Mientras que un "buen clima" se orienta hacia los objetivos generales, un "mal clima" destruye el ambiente de trabajo ocasionando situaciones de inseguridad, baja autoestima, desgano, conflicto y bajo rendimiento.

Relaciones intragrupal e intergrupales

Las malas relaciones dentro y entre los grupos puede ser una fuente de estrés. Las malas relaciones pueden ser desconfianza, falta de cohesión, poco apoyo y falta de interés para escuchar y enfrentar los problemas que confronta un grupo o el miembro de un grupo.



Política organizacional

Los niveles elevados de comportamiento político en las organizaciones puede ser una fuente de estrés para muchos empleados. Las políticas de la oficina suelen citarse de manera constante como uno de los estresores en las organizaciones. La actividad política, interpretación de papeles y las luchas de poder crean fricción, subrayan la compensación disfuncional entre individuos y grupos, y aumentan el estrés.

1.3.2.5. CONSECUENCIAS DEL ESTRÉS LABORAL

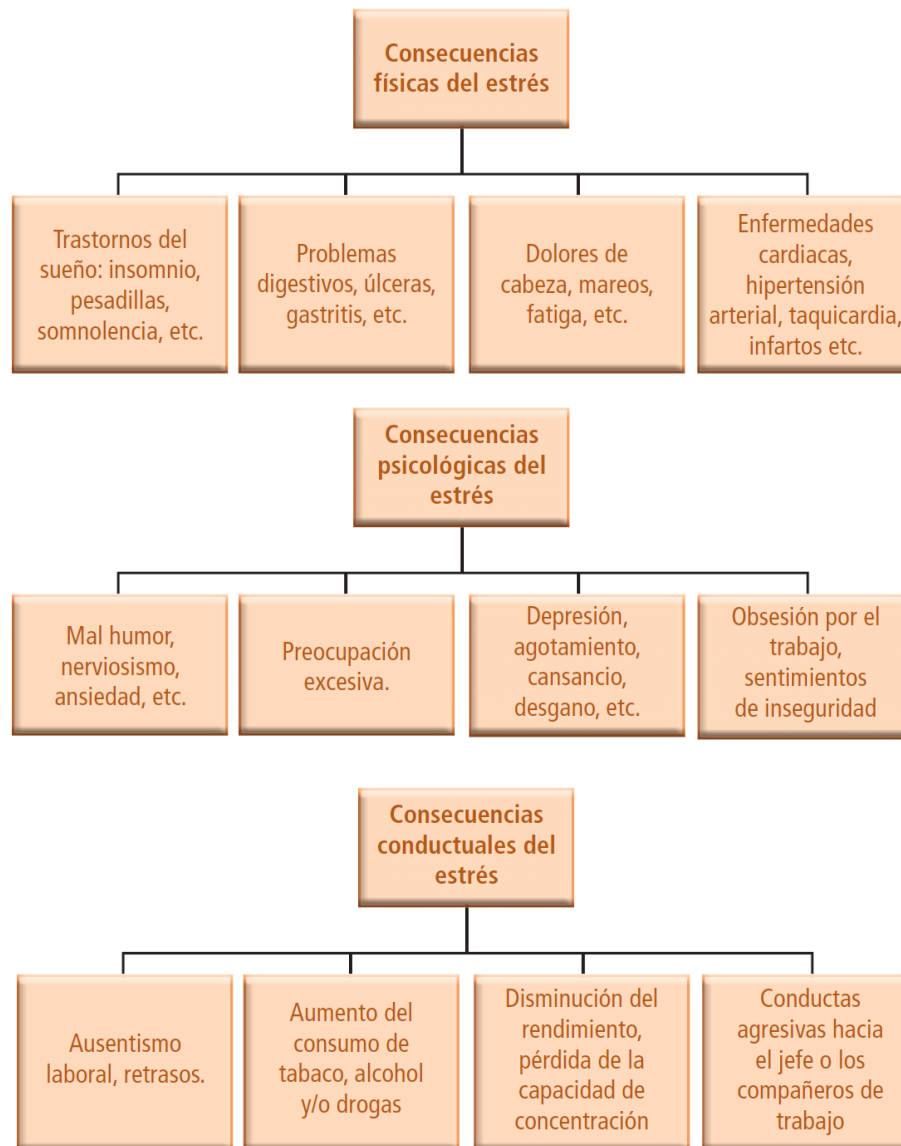
El estrés origina diferentes síntomas que en ocasiones puede desencadenar enfermedades *físicas y psicológicas*. Al mismo tiempo es capaz de afectar la *conducta* de los individuos en relación con su trabajo.

Estos síntomas evidencian los intentos realizados por los individuos para adaptarse a las exigencias del medio externo y mantener cierto grado de equilibrio. Si el nivel de estrés se mantiene a lo largo del tiempo puede generar problemas más graves, afectando de manera directa la salud física y mental del empleado ante la imposibilidad de ajustarse a las necesidades laborales.⁴²



FIGURA N° 05

Consecuencias del estrés laboral



Fuente: Franklin y Krieger. Comportamiento organizacional – enfoque para América Latina. 2011: 491.

El estrés y sus consecuencias afectan de manera directa el rendimiento y la productividad de los empleados, además de ponerlos en una situación de riesgo.

Dado que el estrés puede ser transitorio o duradero, y generar consecuencias leves o graves, las organizaciones debieran de ocuparse de él y tomar medidas para prevenirlo.



Wagner y Hollenbeck dicen que el estrés genera los siguientes costos organizacionales:⁴³

- a. Costos de asistencia médica.** El estrés tiene repercusiones en la salud y el bienestar de las personas. Las organizaciones cargan con gran parte de los costos de la asistencia médica y hospitalaria de sus empleados.
- b. Absentismo y rotación.** El estrés causa en las organizaciones muchos más problemas que los costos directos de asistencia médico-hospitalaria. También constituyen una fuerte de costos indirectos en forma de absentismo y rotación de personal.
- c. Poco compromiso con la organización.** La insatisfacción también disminuye el compromiso con la organización, o sea, la medida en que las personas se identifican con la empresa que las emplea.
- d. Violencia en el centro de trabajo.** Con frecuencia las agresiones entre los miembros de una organización se deben a grados extremos de insatisfacción y estrés.
- e. Bajo rendimiento.** El desempeño deficiente indica una discrepancia en relación con las expectativas. Buena parte de los problemas de rendimiento está relacionada con el estrés y sus implicaciones laborales.

1.4. MARCO CONCEPTUAL

El tratamiento de la variable independiente “X”, referida a inteligencia emocional, está circunscrito a la gestión del factor humano. En este contexto hicimos uso del enfoque planteado por Daniel Goleman (citado en el marco teórico), tanto para el diagnóstico como para el planteamiento de inteligencia emocional adecuado en un contexto laboral.



De igual forma la variable dependiente “Y”, delimitado al estrés laboral, que recae en el campo de gestión del factor humano. El enfoque, base de análisis, de esta variable corresponde al autor John Ivancevich (citado en el marco teórico), quien sintetiza mejor el modelo de estrés laboral.



CAPÍTULO II

PLANTEAMIENTO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN

2.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

2.1.1. ENUNCIADO DEL PROBLEMA

La humanidad se encuentra inmersa en un proceso acelerado de cambios que se manifiestan en todos los ámbitos del acontecer político, social, científico y cultural, el contexto donde se desenvuelven las empresas sin duda ha cambiado, la globalización plantea escenarios distintos a los acostumbrados entornos.

Las personas sienten, padecen y reaccionan ante las diferentes situaciones de la vida y por supuesto, manifiestan sus emociones. El problema es que las emociones no siempre se manejan de forma idónea en las relaciones laborales.

La carencia de aptitudes personales y sociales como el desconocimiento e inadecuado manejo de los propios estados internos, la desmotivación, la falta de empatía y las habilidades sociales deficientes, se manifiestan porque no existe un manejo adecuado de las emociones y por consiguiente de comportamientos que como consecuencia provocan respuestas defensivas ante cualquier estresor individual (conflicto de rol, autoexigencia y sobrecarga de trabajo) u organizacional (clima laboral negativo e inadecuada cultura organizacional). Por ello, las empresas se enfrentan a costos muy altos, tanto económicos como humanos, que perjudican la efectividad y la eficiencia en el rendimiento organizacional y también la competitividad.

En nuestra región actualmente existe una gran cantidad de Cooperativas de Ahorro y Crédito, tanto formales como informales; independientemente de ello, la competencia hace que todos estén a la vanguardia, preocupándose por brindar un mejor servicio a sus socios cooperativos. Este mundo



cambiante hace que los colaboradores entren en una situación de constante tensión por las exigencias del medio laboral, generando un conjunto de emociones negativas, ya que se exigen demasiado a sí mismos con la finalidad de rendir mejor en el trabajo, ocasionando con ello consecuencias graves tanto para su propia salud como para la cooperativa.

En la cooperativa de ahorro y crédito San Cristóbal de Huamanga se percibe que existe alta rotación del personal, personal no involucrado con la empresa, falta de capacitación especializada al personal, remuneraciones por debajo del estándar, falta de políticas de promoción e incentivos, gobernabilidad a corto plazo y deficiente comunicación entre áreas; situaciones que en el ámbito laboral son indicios claros por los que se provoca el estrés negativo, siendo claramente reflejada la falta de práctica de la inteligencia emocional de los trabajadores en la cooperativa. Pues, la inteligencia emocional del individuo tiene un importante papel en la percepción del estrés laboral y en sus consecuencias, así como en la manera como se enfrentan las situaciones de estrés.

Por todo lo expuesto, enfocaremos el desarrollo de este estudio, para determinar de qué manera es que la inteligencia emocional se relaciona con el estrés laboral; al mismo tiempo permitirá obtener información que sentará las bases para desarrollar en los trabajadores competencias emocionales que los conviertan en seres humanos capaces de ejercer de forma adecuada sus funciones, preparándolos para afrontar los retos que la sociedad les plantea y que además puedan gozar de una privilegiada salud mental.

2.1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

2.1.2.1. PROBLEMA GENERAL

¿De qué manera la inteligencia emocional se relaciona con el estrés laboral de los trabajadores de la COOPAC San Cristóbal de Huamanga - Ayacucho-2016?



2.1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS

- ¿De qué modo las aptitudes personales se relacionan con los estresores individuales?
- ¿De qué modo las aptitudes sociales se relacionan con los estresores organizacionales?

2.2. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

2.2.1. DELIMITACIÓN ESPACIAL

La investigación se realizó en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga, en la sede principal de la ciudad de Ayacucho:

| | | |
|---------------------------|---|-------------------------------|
| Centro de Negocios | : | Jr. 28 de julio N° 113 -117 |
| Agencia principal | : | Portal Unión N° 32 |
| Agencia Jesús Nazareno | : | Jr. Ciro Alegría N° 243 – 245 |
| Agencia San Juan Bautista | : | Av. Cusco N° 202 |

2.2.2. DELIMITACIÓN TEMPORAL

La investigación analizó datos e informaciones que corresponden al año 2016.

El desarrollo de la investigación se realizó en los meses de abril, mayo, junio y julio de 2017.

2.2.3. DELIMITACIÓN CUANTITATIVA

La cantidad de informantes para la investigación comprendió a 135 trabajadores de la cooperativa de ahorro y crédito San Cristóbal de Huamanga.

2.2.4. DELIMITACIÓN SOCIAL

El grupo social objeto de estudio y beneficiarios constituyen los trabajadores, socios y público en general.



2.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

2.3.1. OBJETIVO GENERAL

Determinar de qué manera la inteligencia emocional se relaciona con el estrés laboral de los trabajadores de la COOPAC San Cristóbal de Huamanga – Ayacucho - 2016.

2.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Especificar de qué modo las aptitudes personales se relacionan con los estresores individuales.
- Explicar de qué modo las aptitudes sociales se relacionan con los estresores organizacionales.

2.4. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN

2.4.1. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

2.4.1.1. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA

Este proyecto se planteó para analizar los aspectos teóricos e interpretar las dimensiones de las variables de estudio y presentar la discusión confrontando con los resultados de otras investigaciones relacionadas con nuestras variables. Los cuales sirven para que los colaboradores de la cooperativa de ahorro y crédito tengan la capacidad para identificar, entender y manejar sus emociones correctamente, de un modo que facilite las relaciones con los demás, la consecución de metas y objetivos, el manejo del estrés y la superación de obstáculos.

2.4.1.2. JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA

Esta investigación se justifica desde el punto de vista práctico, pues permitió determinar de qué manera la inteligencia emocional se



relaciona con el estrés laboral de los trabajadores de la COOPAC San Cristóbal de Huamanga. Además es importante porque se pondrá en práctica los resultados de la investigación para mejorar el manejo de las emociones de los trabajadores con el propósito de afrontar el estrés laboral.

2.4.1.3. JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA

A nivel metodológico el desarrollo de la investigación permitió trabajar con instrumentos técnicos validados en los últimos años (encuestas) así como también la actualización personal en diferentes técnicas estadísticas a través del manejo de los paquetes estadísticos (EXCEL) para lograr los resultados señalados en la parte correspondiente.

2.4.1.4. JUSTIFICACIÓN SOCIAL

Con esta investigación se contribuyó a que el grupo social objeto de estudio y beneficiarios presten atención al desarrollo, importancia y conocimiento de la inteligencia emocional en su desarrollo personal y profesional para hacer frente al estrés laboral al que se enfrentan en su quehacer diario. Entonces, logrando este propósito contribuimos al desarrollo integral tanto de la cooperativa como de la sociedad ayacuchana.

2.4.2. IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN

Hoy en día se necesitan trabajadores libres emocionalmente inteligentes, capaces de crear un buen clima laboral, logrando identificar directamente aquellos aspectos relacionados con sus emociones que afecten el entorno.

Por todo esto es necesario que todos los miembros de la cooperativa cuenten con la habilidad de conocerse a sí mismos, y a las personas que los rodean, manejar sus emociones y entender a los demás, establecer habilidades personales, estar comprometidos con la gente y su entorno, realizar trabajo



en equipo y buscar la mejora de problemas y solución asertiva de los conflictos.

El desarrollo de las habilidades de inteligencia emocional en la cooperativa sirve para conseguir trabajadores emocionalmente más preparados que además puedan adquirir habilidades de afrontamiento. De este modo, los trabajadores emocionalmente más inteligentes, es decir, aquellos con una mayor capacidad para percibir, comprender y regular las emociones propias y las de los demás, tienen los recursos necesarios para afrontar mejor los eventos estresantes de tipo laboral y manejar más adecuadamente las respuestas emocionales negativas que frecuentemente surgen en las interacciones que mantienen con los compañeros de trabajo, los superiores y los socios. La importancia del tema es que la comunidad cooperativista reconozca sus respuestas personales y sus emociones, y logre controlarlos, con la finalidad de que el impacto que genera en su entorno sea positivo y que éstos se percaten de lo importante que es para generar un buen clima laboral.

2.5. HIPÓTESIS

2.5.1. HIPÓTESIS GENERAL

La inteligencia emocional se relaciona considerablemente con el estrés laboral de los trabajadores de la COOPAC San Cristóbal de Huamanga – Ayacucho - 2016.

2.5.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICOS

- Las aptitudes personales se relacionan significativamente con los estresores individuales.
- Las aptitudes sociales se relacionan significativamente con los estresores organizacionales.



2.6. VARIABLES E INDICADORES

2.6.1. VARIABLE INDEPENDIENTE (X)

- **INTELIGENCIA EMOCIONAL**

Dimensiones:

- ✓ Aptitudes personales (X_1)

Indicadores

- Autoconocimiento (X_{11})
- Autorregulación (X_{12})
- Motivación (X_{13})

- ✓ Aptitudes sociales (X_2)

Indicadores

- Empatía (X_{21})
- Habilidades sociales (X_{22})

2.6.2. VARIABLE DEPENDIENTE (Y)

- **ESTRÉS LABORAL**

Dimensiones:

- ✓ Estresores individuales (Y_1)

Indicadores

- Conflicto de rol (Y_{11})
- Autoexigencia (Y_{12})
- Sobrecarga de trabajo (Y_{13})



- ✓ Estresores organizacionales (Y₂)

Indicadores

- Clima laboral (Y₂₁)
- Cultura organizacional (Y₂₂)

2.7. METODOLOGÍA

2.7.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

La presente investigación es de tipo aplicada, porque accedimos a teorías concernientes a la inteligencia emocional y estrés laboral y sus respectivas dimensiones e indicadores, a fin de plantear las soluciones al problema formulado.

2.7.2. NIVEL DE INVESTIGACIÓN

El nivel de investigación es descriptivo- correlacional; es descriptivo porque especifica todos los aspectos relacionados con la inteligencia emocional y el estrés laboral. Asimismo, detalla el grado de influencia y relación entre las variables, así como de sus dimensiones e indicadores.

2.7.3. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

La presente investigación corresponde al diseño descriptivo no experimental, porque determinamos y detallamos las características de las variables, así como la influencia entre estas y sus indicadores de forma teórica. El tipo de diseño no experimental que se utilizó en esta investigación fue de carácter transversal; es decir, la recopilación de datos se obtuvo en un solo momento, donde las variables se analizaron en un momento dado. Además, es de tipo retrospectivo, porque la recopilación de datos fue de años anteriores.



2.7.4. MÉTODO DE LA INVESTIGACIÓN

El método de investigación que nos permitió contrastar nuestras hipótesis, requirió el uso adecuado de los métodos:

- **Cuantitativo:** presentamos datos, cuadros y gráficos estadísticos.
- **Cualitativo:** describimos los comportamientos de las variables e indicadores de investigación.
- **Analítico:** permitió interpretar los resultados obtenidos en el trabajo de campo.
- **Descriptivo:** especificamos los aspectos de correlación entre la inteligencia emocional y el estrés laboral de los trabajadores de la cooperativa de ahorro y crédito San Cristóbal de Huamanga.
- **Deductivo:** se utilizó este método para formular las conclusiones generales de la inteligencia emocional y su influencia en el estrés laboral en la cooperativa.

2.8. POBLACIÓN

Para la presente investigación la población de informantes comprendió 135 trabajadores de la COOPAC San Cristóbal de Huamanga– Ayacucho – 2016.

Por lo tanto, en la presente investigación no se determinó la muestra, debido a que la **población es finita y reducida**.

2.9. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

2.9.1. TÉCNICAS

La técnica utilizada en la presente investigación fue la encuesta, cuya finalidad fue medir parámetros de inteligencia emocional y estrés laboral



basados en aspectos psicológicos y de comportamiento dentro de la cooperativa.

2.9.2. INSTRUMENTOS

El instrumento utilizado en la presente investigación fue la guía de cuestionario.

2.10. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS

2.10.1. PROCESAMIENTO DE DATOS

Se recurrió a procedimientos estadísticos para tabular datos cuyos resultados constituyen los gráficos y cuadros, a partir de ello, se estableció el análisis y apreciaciones críticas y objetivas con respecto a los resultados.

- Se utilizó Software estadístico: Microsoft Excel.
- Fueron procesados y analizados con el Alfa de Cronbach, empleando el programa Microsoft Excel.

2.10.2. ANÁLISIS DE DATOS

Los datos obtenidos mediante la aplicación de las técnicas e instrumentos indicados, fueron procesados con programas estadísticos computarizados; y con ellos se elaboraron tablas y gráficos, cuanto cualitativas, que sirvieron como insumos en la construcción de la información materia del informe final.

El procedimiento de análisis de la información se realizó teniendo en cuenta lo siguiente:

- Tabulación de datos recolectados.
- Construcción de los cuadros estadísticos.
- Elaboración de los gráficos estadísticos.
- Análisis de datos obtenidos.



- Interpretación de los resultados.

A fin de tomar decisiones se analizaron los resultados, las cuales se utilizaron como premisas. La interpretación vino a ser la emisión de determinados juicios, basado en enfoques teóricos sobre inteligencia emocional y estrés laboral con la finalidad de formular apreciaciones objetivas en la contrastación de las hipótesis.



CAPÍTULO III

PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

3.1. PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS GENERALES

PRESENTACIÓN

Las encuestas se realizaron a 135 trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga, con la finalidad de recopilar información que valide la investigación.

TABLA N° 01

EDAD DE LOS TRABAJADORES DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN CRISTÓBAL DE HUAMANGA

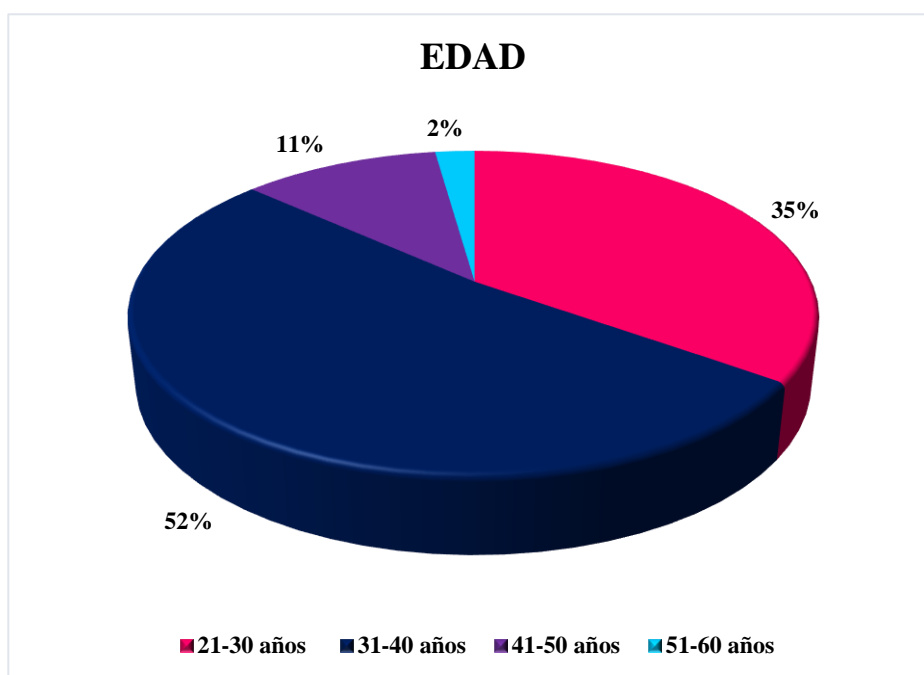
| EDAD | N° | % |
|--------------|------------|-------------|
| 21-30 años | 47 | 35% |
| 31-40 años | 70 | 52% |
| 41-50 años | 15 | 11% |
| 51-60 años | 3 | 2% |
| TOTAL | 135 | 100% |

Fuente: Encuestas

Elaboración: propia



GRÁFICO N° 01



Fuente: Encuestas
Elaboración: propia

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

En la Tabla N° 01 y Gráfico N° 01, referente a la edad de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga, se observa que el 35% de los trabajadores encuestados tienen la edad entre los rangos de 21-30 años, el 52% tienen entre 31-40 años de edad, asimismo el 11% tienen entre 41-50 años de edad y tan solo el 2% de los trabajadores tienen entre 51-60 años de edad. Resultados que nos permiten deducir que la mayor fuerza laboral son personas adultas, quienes con el transcurrir de los años son más resistentes a los cambios y a asumir riesgos, además podrían disminuir su desenvolvimiento y ser menos proactivos.

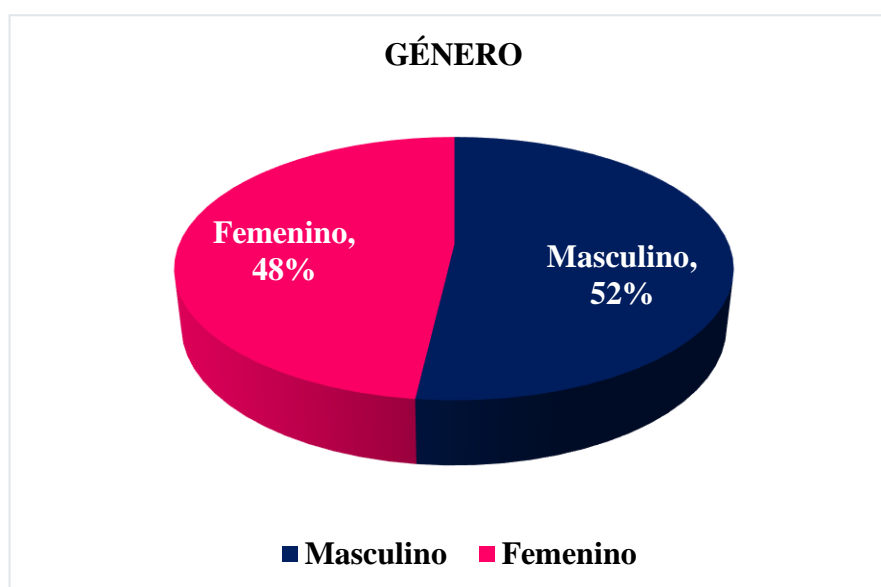
**TABLA N° 02**

**GÉNERO DE LOS TRABAJADORES DE LA COOPERATIVA DE
AHORRO Y CRÉDITO SAN CRISTÓBAL DE HUAMANGA**

| GÉNERO | N° | % |
|---------------|------------|-------------|
| MASCULINO | 70 | 52% |
| FEMENINO | 65 | 48% |
| TOTAL | 135 | 100% |

Fuente: Encuestas

Elaboración: propia

GRÁFICO N° 02

Fuente: Encuestas

Elaboración: propia

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

En la Tabla N° 02 y Gráfico N° 02, referente al género de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga, se observa que del 100% de los trabajadores comprendidos en la investigación, el 52% son del género masculino y el 48% del género femenino. Lo cual permite concluir que en la demanda de fuerza laboral de la cooperativa existe una brecha mínima con relación al género.



TABLA N° 03

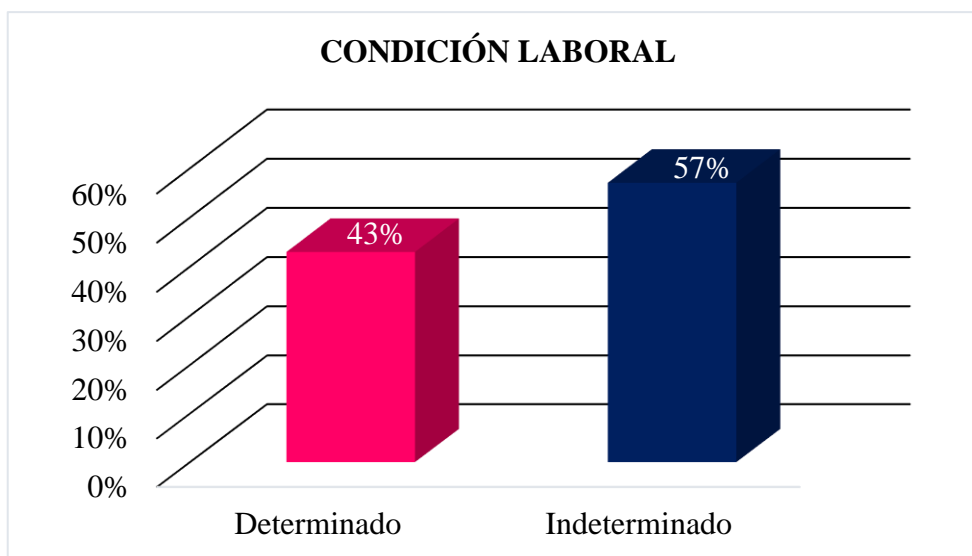
CONDICIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN CRISTÓBAL DE HUAMANGA

| CONDICIÓN LABORAL | N° | % |
|-------------------|------------|-------------|
| DETERMINADO | 58 | 43% |
| INDETERMINADO | 77 | 57% |
| TOTAL | 135 | 100% |

Fuente: Encuestas

Elaboración: propia

GRÁFICO N° 03



Fuente: Encuestas

Elaboración: propia

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

En la Tabla N° 03 y Gráfico N° 03, referente a la condición laboral de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga, se observa que del 100% de los trabajadores comprendidos en la investigación, el 43% tiene condición laboral determinado y el 57% condición laboral indeterminado. Resultados que nos permitieron concluir que existe mayor cantidad de trabajadores con condición laboral de contrato indeterminado; entendiéndose en la entidad por



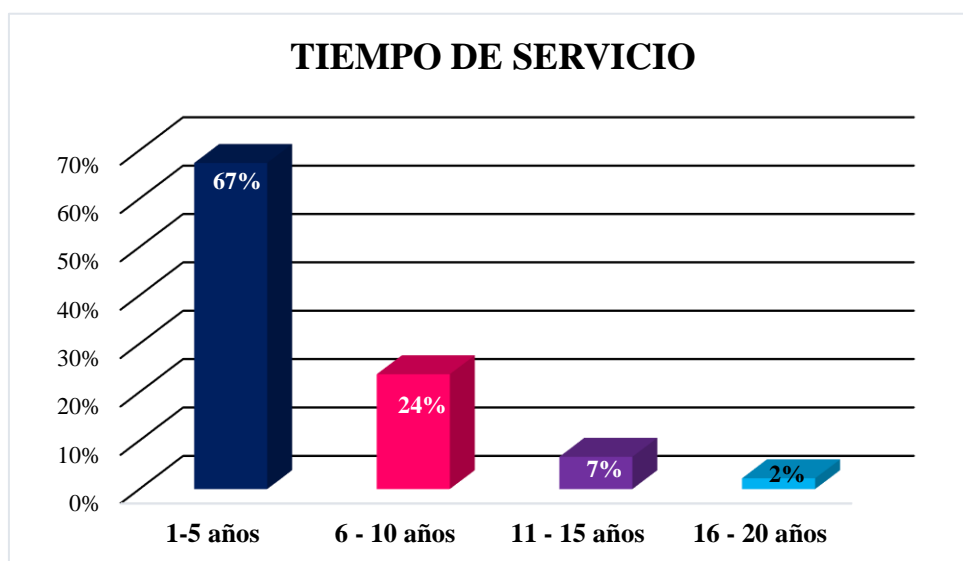
contrato indeterminado, a aquellos contratos que superan los dos años de ejercicio laboral continuo. No obstante, la mayoría de los trabajadores que tienen estabilidad laboral dejan de esforzarse y de crear sinergia para trabajar en pos de las metas colectivas.

TABLA N° 04
TIEMPO DE SERVICIOS DE LOS TRABAJADORES DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN CRISTÓBAL DE HUAMANGA

| TIEMPO DE SERVICIOS | N° | % |
|----------------------------|------------|-------------|
| 1-5 años | 91 | 67% |
| 6 - 10 años | 32 | 24% |
| 11 - 15 años | 9 | 7% |
| 16 - 20 años | 3 | 2% |
| TOTAL | 135 | 100% |

Fuente: Encuestas
 Elaboración: propia

GRÁFICO N° 04



Fuente: Encuestas
 Elaboración: propia



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

En la Tabla N° 04 y Gráfico N° 04, referente al tiempo de servicio de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga, se observa que el 67% de los trabajadores vienen laborando entre 1 a 5 años, el 24% de 6 a 10 años, el 7% de 11 a 15 años y el 2% de 16 a 20 años. Deducimos que la mayor cantidad de trabajadores vienen laborando en la cooperativa de uno a cinco años.

3.2. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS DEL PROCESO DE CORRELACIÓN DE VARIABLES

A. AUTOCONOCIMIENTO Y CONFLICTO DE ROL

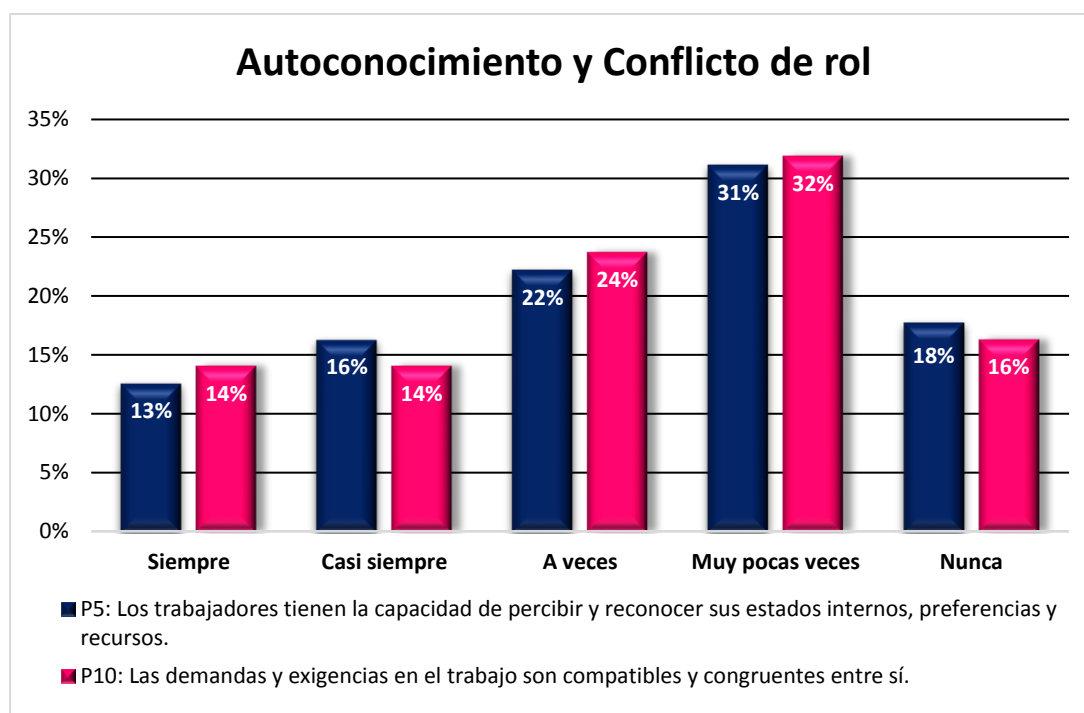
TABLA N° 05

¿Los trabajadores tienen la capacidad de percibir y reconocer sus estados internos, preferencias y recursos? vs ¿Las demandas y exigencias en el trabajo son compatibles y congruentes entre sí?

| Escala de calificación | INTELIGENCIA EMOCIONAL | | ESTRÉS LABORAL | |
|------------------------|---|-------------|--|-------------|
| | P5: Los trabajadores tienen la capacidad de percibir y reconocer sus estados internos, preferencias y recursos. | | P10: Las demandas y exigencias en el trabajo son compatibles y congruentes entre sí. | |
| | N° | % | N° | % |
| Siempre | 17 | 13% | 19 | 14% |
| Casi siempre | 22 | 16% | 19 | 14% |
| A veces | 30 | 22% | 32 | 24% |
| Muy pocas veces | 42 | 31% | 43 | 32% |
| Nunca | 24 | 18% | 22 | 16% |
| TOTAL | 135 | 100% | 135 | 100% |

Fuente: Encuestas

Elaboración: propia

**GRÁFICO N° 05**

Fuente: Encuestas

Elaboración: propia

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

En la Tabla N° 05 y Gráfico N° 05, se muestra lo siguiente: referente a la pregunta 5 de la escala de inteligencia emocional: ¿Los trabajadores tienen la capacidad de percibir y reconocer sus estados internos, preferencias y recursos?, se muestra que del 100% de encuestados, el 13% (17) indicaron que los trabajadores siempre tienen la capacidad de percibir y reconocer sus estados internos, preferencias y recursos, el 16% (22) casi siempre, el 22% (30) a veces, el 31% (42) muy pocas veces y el 18% (24) nunca.

Asimismo, referente a la pregunta 10 de la escala de estrés laboral: ¿Las demandas y exigencias en el trabajo son compatibles y congruentes entre sí?, se muestra que del 100% de encuestados, el 14% (19) de los trabajadores indicaron que las demandas y exigencias en el trabajo siempre son compatibles y congruentes entre sí, el 14% (19) casi siempre, el 24% (32) a veces, el 32% (43) muy pocas veces y el 16% (22) nunca.



El resultado muestra que la mayoría de los trabajadores muy pocas veces tienen la capacidad de percibir y reconocer sus propios estados internos, habilidades, preferencias, recursos e intuiciones, por ende muy pocas veces la labor que desempeñan son compatibles y congruentes con su propio trabajo y con su vida personal; al no conseguir dicha relación surgen conflictos personales y situaciones que les generan estrés.

B. AUTORREGULACIÓN Y AUTOEXIGENCIA

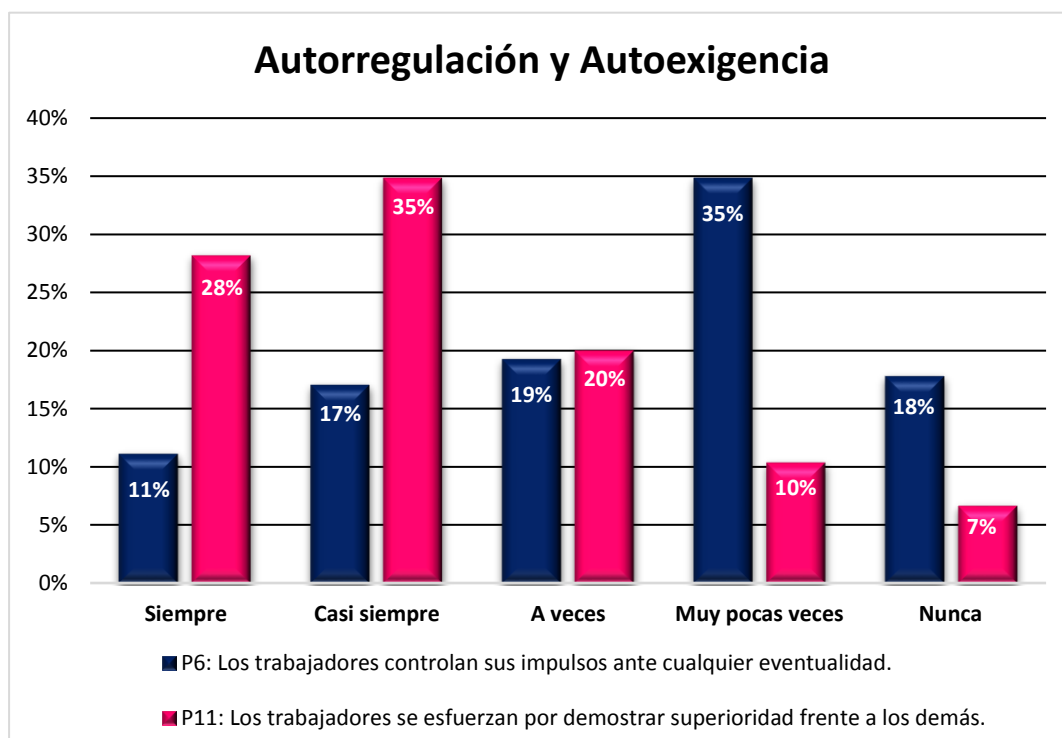
TABLA N° 06

**¿Los trabajadores controlan sus impulsos ante cualquier eventualidad? vs
¿Los trabajadores se esfuerzan por demostrar superioridad frente a los demás?**

| Escala de calificación | INTELIGENCIA EMOCIONAL | | ESTRÉS LABORAL | |
|------------------------|---|-------------|--|-------------|
| | P6: Los trabajadores controlan sus impulsos ante cualquier eventualidad | | P11: Los trabajadores se esfuerzan por demostrar superioridad frente a los demás | |
| | N° | % | N° | % |
| Siempre | 15 | 11% | 38 | 28% |
| Casi siempre | 23 | 17% | 47 | 35% |
| A veces | 26 | 19% | 27 | 20% |
| Muy pocas veces | 47 | 35% | 14 | 10% |
| Nunca | 24 | 18% | 9 | 7% |
| TOTAL | 135 | 100% | 135 | 100% |

Fuente: Encuestas

Elaboración: propia

**GRÁFICO N° 06**

Fuente: Encuestas

Elaboración: propia

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

En la Tabla N° 06 y Gráfico N° 06, se muestra lo siguiente: referente a la pregunta 6 de la escala de inteligencia emocional: ¿Los trabajadores controlan sus impulsos ante cualquier eventualidad?, se muestra que del 100% de encuestados, el 11% (15) manifestaron que los trabajadores siempre controlan sus impulsos ante cualquier eventualidad, el 17% (23) casi siempre, el 19% (26) a veces, el 35% (47) muy pocas veces y el 18% (24) nunca.

Asimismo, referente a la pregunta 11 de la escala estrés laboral: ¿Los trabajadores se esfuerzan por demostrar superioridad frente a los demás?, se muestra que del 100% de encuestados, el 28% (38) manifestaron que los trabajadores siempre se esfuerzan por demostrar superioridad frente a los demás, el 35% (47) casi siempre, el 20% (27) a veces, el 10% (14) muy pocas veces y el 7% (9) nunca.

El resultado indica que la mayoría de los trabajadores muy pocas veces controlan sus emociones e impulsos perturbadores ante cualquier eventualidad y por



consiguiente casi siempre sostienen un alto nivel de aspiración que las liga a un estado permanente de ansiedad, tensión y frustración, todo ello hace que sufran un malestar significativo y su comportamiento condiciona su vida personal y laboral. En gran parte, estos problemas surgen debido a que la cooperativa enfoca sus talleres de capacitación en temas relacionados a sus funciones, más no en temas concernientes a aspectos fundamentales del manejo adecuado de las aptitudes emocionales personales para afrontar las situaciones estresantes individuales.

C. MOTIVACIÓN Y SOBRECARGA DE TRABAJO

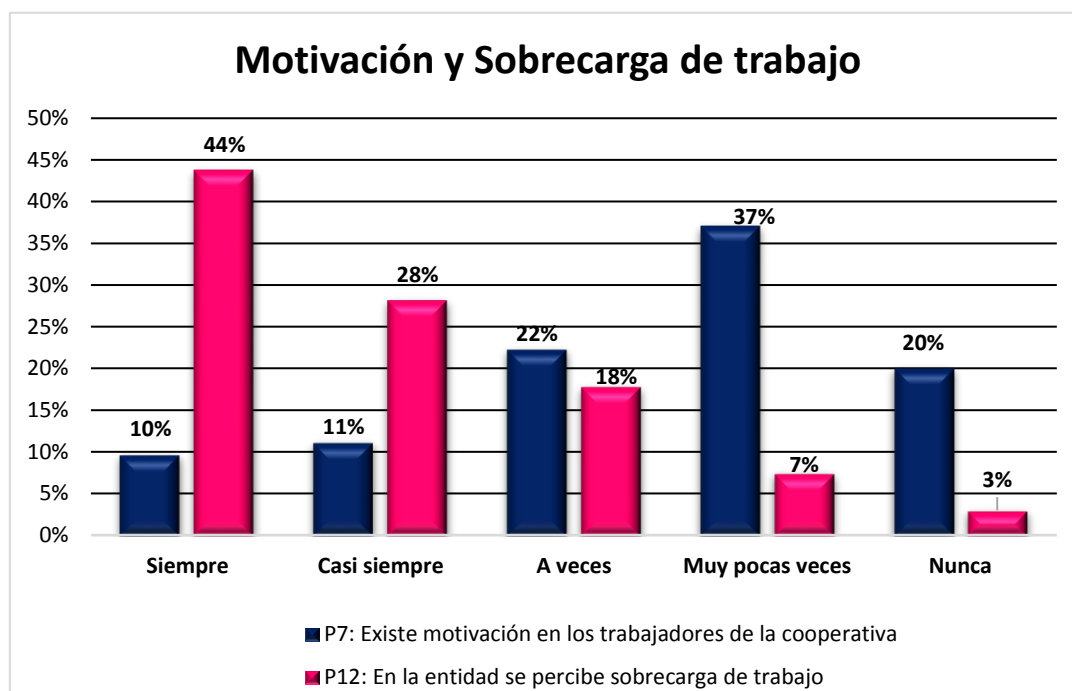
TABLA N° 07

¿Existe motivación en los trabajadores de la cooperativa? vs ¿En la entidad se percibe sobrecarga de trabajo?

| Escala de calificación | INTELIGENCIA EMOCIONAL | | ESTRÉS LABORAL | |
|------------------------|---|-------------|---|-------------|
| | P7: Existe motivación en los trabajadores de la cooperativa | | P12: En la entidad se percibe sobrecarga de trabajo | |
| | N° | % | N° | % |
| Siempre | 13 | 10% | 59 | 44% |
| Casi siempre | 15 | 11% | 38 | 28% |
| A veces | 30 | 22% | 24 | 18% |
| Muy pocas veces | 50 | 37% | 10 | 7% |
| Nunca | 27 | 20% | 4 | 3% |
| TOTAL | 135 | 100% | 135 | 100% |

Fuente: Encuestas

Elaboración: propia

**GRÁFICO N° 07**

Fuente: Encuestas

Elaboración: propia

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

En la Tabla N° 07 y Gráfico N° 07, se muestra lo siguiente: referente a la pregunta 7 de la escala de inteligencia emocional: ¿Existe motivación en los trabajadores de la cooperativa?, se muestra que del 100% de encuestados, el 10% (13) de los trabajadores consideran que siempre tienen motivación, el 11% (15) casi siempre, el 22% (30) a veces, el 37% (50) muy pocas veces y el 20% (27) nunca.

Asimismo, referente a la pregunta 12 de la escala estrés laboral: ¿En la entidad se percibe sobrecarga de trabajo?, se muestra que del 100% de encuestados, el 44% (59) de los trabajadores consideran que siempre hay sobrecarga de trabajo, el 28% (38) casi siempre, el 18% (24) a veces, el 7% (10) muy pocas veces y el 3% (4) nunca.

El resultado muestra que la mayoría de los trabajadores muy pocas veces se sienten motivados, dispuestos a aprovechar las oportunidades y exhibir persistencia en el logro de sus objetivos, quienes también carecen de iniciativa presentando una



mayor tendencia a darse por vencidos en la vida y en el trabajo, por ende ellos siempre carecen de la capacidad necesaria para realizar su trabajo, tienen demasiadas cosas que hacer y no disponen de tiempo suficiente para completar su labor, estando inmersos en un continuo estrés laboral.

D. EMPATÍA Y CLIMA LABORAL

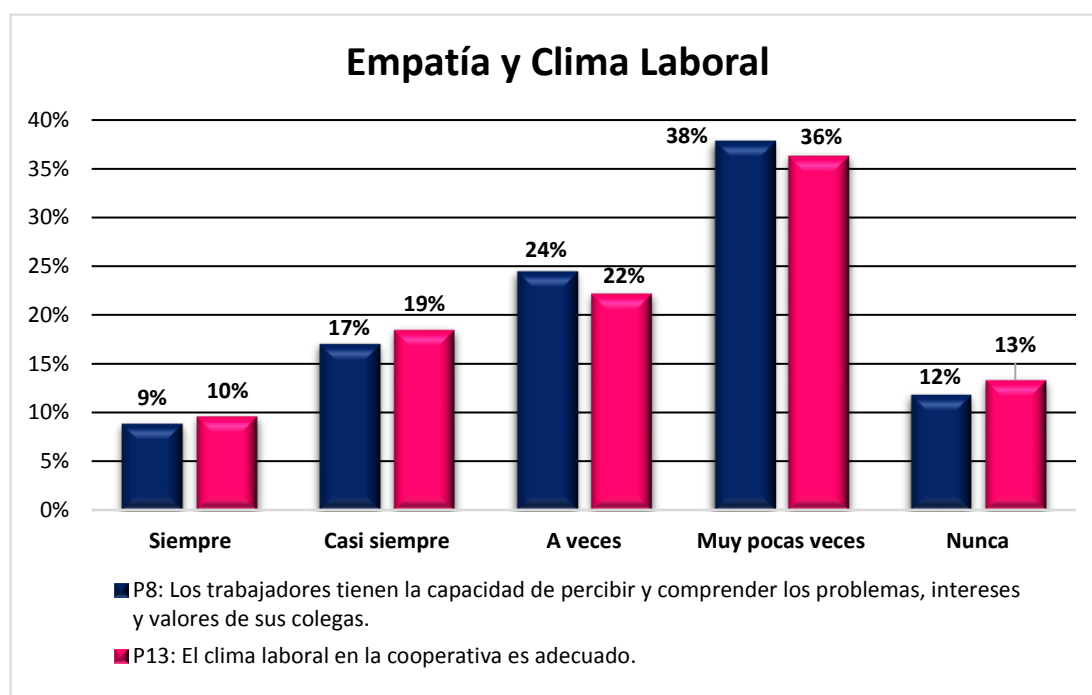
TABLA N° 08

¿Los trabajadores tienen la capacidad de percibir y comprender los problemas, intereses y valores de sus colegas? vs ¿El clima laboral en la cooperativa es adecuado?

| Escala de calificación | INTELIGENCIA EMOCIONAL | | ESTRÉS LABORAL | |
|------------------------|--|-------------|---|-------------|
| | P8: Los trabajadores tienen la capacidad de percibir y comprender los problemas, intereses y valores de sus colegas. | | P13: El clima laboral en la cooperativa es adecuado | |
| | N° | % | N° | % |
| Siempre | 12 | 9% | 13 | 10% |
| Casi siempre | 23 | 17% | 25 | 19% |
| A veces | 33 | 24% | 30 | 22% |
| Muy pocas veces | 51 | 38% | 49 | 36% |
| Nunca | 16 | 12% | 18 | 13% |
| TOTAL | 135 | 100% | 135 | 100% |

Fuente: Encuestas

Elaboración: propia

**GRÁFICO N° 08**

Fuente: Encuestas

Elaboración: propia

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

En la Tabla N° 08 y Gráfico N° 08, se muestra lo siguiente: referente a la pregunta 8 de la escala de inteligencia emocional: ¿Los trabajadores tienen la capacidad de percibir y comprender los problemas, intereses y valores de sus colegas?, se muestra que del 100% de encuestados, el 9% (12) manifestaron que los trabajadores siempre tienen la capacidad de percibir y comprender los problemas, intereses y valores de sus colegas, el 17% (23) casi siempre, el 24% (33) a veces, el 38% (51) muy pocas veces y el 12% (16) nunca.

Asimismo, referente a la pregunta 13 de la escala estrés laboral: ¿El clima laboral en la cooperativa es adecuado?, se muestra que del 100% de encuestados, el 10% (13) de los trabajadores manifestaron que el clima laboral siempre es adecuado, el 19% (25) casi siempre, el 22% (30) a veces, el 36% (49) muy pocas veces y el 13% (18) nunca.



El resultado indica que la mayoría de los trabajadores de la cooperativa muy pocas veces tienen la capacidad de percibir y comprender los problemas, intereses y valores de sus colegas, consecuentemente muy pocas veces perciben que el ambiente de trabajo es el adecuado, por lo que ocasiona situaciones de inseguridad, baja autoestima, conflictos y bajo rendimiento.

E. HABILIDADES SOCIALES Y CULTURA ORGANIZACIONAL

TABLA N° 09

¿Los colaboradores tienen la capacidad de manejar con efectividad y destreza las emociones de sus colegas? vs ¿La práctica de normas y valores de la cooperativa es adecuada?

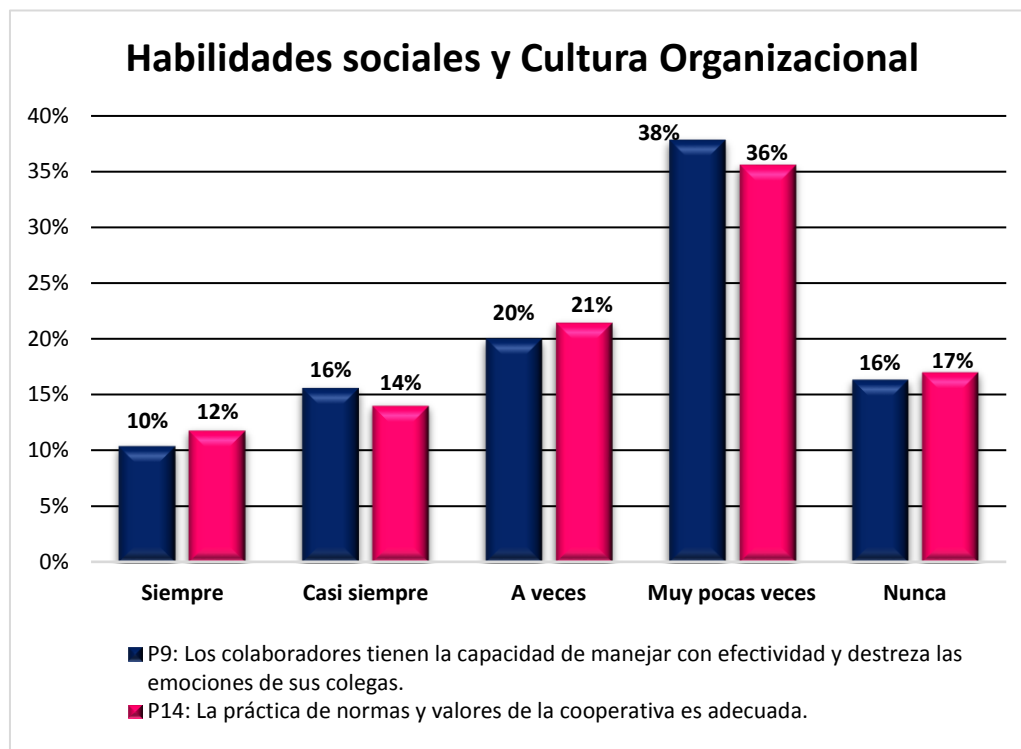
| Escala de calificación | INTELIGENCIA EMOCIONAL | | ESTRÉS LABORAL | |
|------------------------|---|-------------|---|-------------|
| | P9: Los colaboradores tienen la capacidad de manejar con efectividad y destreza las emociones de sus colegas. | | P14: La práctica de normas y valores de la cooperativa es adecuada. | |
| | N° | % | N° | % |
| Siempre | 14 | 10% | 16 | 12% |
| Casi siempre | 21 | 16% | 19 | 14% |
| A veces | 27 | 20% | 29 | 21% |
| Muy pocas veces | 51 | 38% | 48 | 36% |
| Nunca | 22 | 16% | 23 | 17% |
| TOTAL | 135 | 100% | 135 | 100% |

Fuente: Encuestas

Elaboración: propia



GRÁFICO N° 09



Fuente: Encuestas

Elaboración: propia

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

En la Tabla N° 09 y Gráfico N° 09, se muestra lo siguiente: referente a la pregunta 9 de la escala de inteligencia emocional: ¿Los colaboradores tienen la capacidad de manejar con efectividad y destreza las emociones de sus colegas?, se muestra que del 100% de encuestados, el 10% (14) indicaron que los colaboradores siempre tienen la capacidad de manejar con efectividad y destreza las emociones de sus colegas, el 16% (21) casi siempre, el 20% (27) a veces, el 38% (51) muy pocas veces y el 16% (22) nunca.

Asimismo, referente a la pregunta 14 de la escala estrés laboral: ¿La práctica de normas y valores de la cooperativa es adecuada?, se muestra que del 100% de encuestados, el 12% (16) de los trabajadores consideran que la práctica de normas y valores siempre es adecuada, el 14% (19) casi siempre, el 21% (29) a veces, el 36% (48) muy pocas veces y el 17% (23) nunca.



El resultado muestra que la mayoría de los trabajadores muy pocas veces tienen la capacidad de transmitir mensajes convincentes, compartir información abiertamente y de buen grado, así como de implementar tácticas de persuasión efectivas, por ende muy pocas veces perciben que las normas y valores de la organización son firmes, compartidos y aceptados por todos los integrantes de la cooperativa. Del mismo modo, estos problemas surgen debido a que la cooperativa tampoco realiza talleres de capacitación en temas concernientes a aspectos fundamentales del manejo adecuado de las aptitudes emocionales sociales para afrontar situaciones estresantes organizacionales.

3.3. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

Análisis y aplicación de X^2 cuadrado (tabla de contingencia con nivel de confianza de 95% y $\alpha = 0.05$) cuyo estadígrafo es:

$$x^2 = \sum_{i=1}^k \frac{(f_o - f_e)^2}{f_e}$$

Donde:

X^2 = Chi cuadrado

f_o = frecuencia observadas

f_e = frecuencia esperadas

k = número de categorías o clases

Para establecer si considerablemente la variable de inteligencia emocional se relaciona con el estrés laboral de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga, hemos procedido de la siguiente manera:



3.3.1. Aptitudes personales (X_1) – estresores individuales (Y_1)

i) Planteamiento de hipótesis:

H_{01} = Las aptitudes personales no se relacionan significativamente con los estresores individuales.

H_{A1} = Las aptitudes personales se relacionan significativamente con los estresores individuales.

ii) Tabulación y consolidación de datos observados:

| | S | CS | AV | MPV | N | TOTAL |
|-----------------|----------|-----------|-----------|------------|----------|--------------|
| Se relaciona | 40 | 28 | 16 | 7 | 7 | 98 |
| No se relaciona | 8 | 5 | 8 | 8 | 8 | 37 |
| TOTAL | 48 | 33 | 24 | 15 | 15 | 135 |

LEYENDA:

- S** = Siempre
- CS** = Casi siempre
- AV** = A veces
- MPV** = Muy pocas veces
- N** = Nunca

iii) Cálculo de valores esperados:

| | S | CS | AV | MPV | N |
|-----------------|----------|-----------|-----------|------------|----------|
| Se relaciona | 34.84 | 23.96 | 17.42 | 10.89 | 10.89 |
| No se relaciona | 13.16 | 9.04 | 6.58 | 4.11 | 4.11 |



iv) Tabulación de datos observados (O) y esperados (E) para determinar X^2_c :

| | O | E | (O - E) | (O - E) ² | (O - E) ² /E |
|---------------|-------|-------|---------|----------------------|-------------------------|
| SR - S | 40.00 | 34.84 | 5.16 | 26.58 | 0.76 |
| SR - CS | 28.00 | 23.96 | 4.04 | 16.36 | 0.68 |
| SR - AV | 16.00 | 17.42 | -1.42 | 2.02 | 0.12 |
| I SR - MPV | 7.00 | 10.89 | -3.89 | 15.12 | 1.39 |
| SR - N | 7.00 | 10.89 | -3.89 | 15.12 | 1.39 |
| NSR - S | 8.00 | 13.16 | -5.16 | 26.58 | 2.02 |
| NSR - CS | 5.00 | 9.04 | -4.04 | 16.36 | 1.81 |
| NSR - AV | 8.00 | 6.58 | 1.42 | 2.02 | 0.31 |
| NSR - MPV | 8.00 | 4.11 | 3.89 | 15.12 | 3.68 |
| NSR - N | 8.00 | 4.11 | 3.89 | 15.12 | 3.68 |
| | | | | | 15.83 |

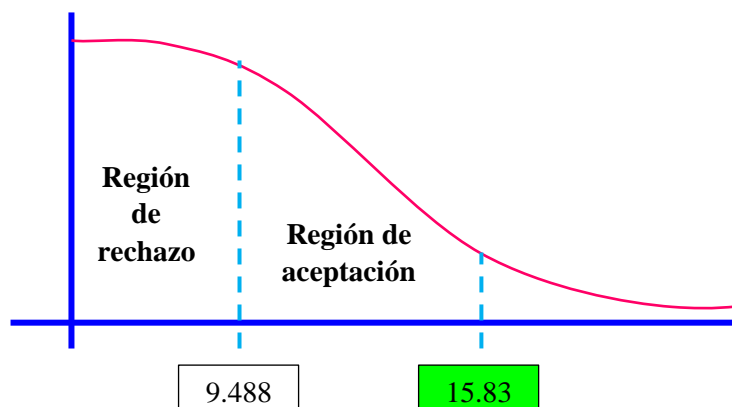
X^2_c : Calculada = 15.83

v) Calculando X^2_t (tabla):

a. Grado de libertad: $(Q_f = 2) (Q_c = 5) = (2-1)(5-1) = 4$

b. $X^2_t = X^2_{4, 0.05} = 9.488$

vi) Resultado y decisión:





Como $(X^2_c = 15.83) > (X^2_t = 9.488)$ se acepta la H_{A1} ; es decir; las aptitudes personales se relacionan significativamente con los estresores individuales, al nivel de significancia de 0.05.

3.3.2. Aptitudes sociales (X_2) – estresores organizacionales (Y_2)

i) Planteamiento de hipótesis:

H_{02} = Las aptitudes sociales no se relacionan significativamente con los estresores organizacionales.

H_{A2} = Las aptitudes sociales se relacionan significativamente con los estresores organizacionales.

ii) Tabulación y consolidación de datos observados:

| | S | CS | AV | MPV | N | TOTAL |
|------------------|----|----|----|-----|----|-------|
| Se relacionan | 49 | 24 | 13 | 10 | 9 | 105 |
| No se relacionan | 5 | 4 | 7 | 6 | 8 | 30 |
| TOTAL | 54 | 28 | 20 | 16 | 17 | 135 |

LEYENDA:

- S = Siempre
- CS = Casi siempre
- AV = A veces
- MPV = Muy pocas veces
- N = Nunca

iii) Cálculo de valores esperados:

| | S | CS | AV | MPV | N |
|------------------|-------|-------|-------|-------|-------|
| Se relacionan | 42.00 | 21.78 | 15.56 | 12.44 | 13.22 |
| No se relacionan | 12.00 | 6.22 | 4.44 | 3.56 | 3.78 |



iv) Tabulación de datos observados (O) y esperados (E) para determinar χ^2_c :

| | O | E | (O -E) | (O -E) ² | (O -E) ² /E |
|-----------|-------|-------|--------|---------------------|------------------------|
| SR – S | 49.00 | 42.00 | 7.00 | 49.00 | 1.17 |
| SR – CS | 24.00 | 21.78 | 2.22 | 4.94 | 0.23 |
| SR – AV | 13.00 | 15.56 | -2.56 | 6.53 | 0.42 |
| SR – MPV | 10.00 | 12.44 | -2.44 | 5.98 | 0.48 |
| SR – N | 9.00 | 13.22 | -4.22 | 17.83 | 1.35 |
| NSR – S | 5.00 | 12.00 | -7.00 | 49.00 | 4.08 |
| NSR – CS | 4.00 | 6.22 | -2.22 | 4.94 | 0.79 |
| NSR – AV | 7.00 | 4.44 | 2.56 | 6.53 | 1.47 |
| NSR – MPV | 6.00 | 3.56 | 2.44 | 5.98 | 1.68 |
| NSR - N | 8.00 | 3.78 | 4.22 | 17.83 | 4.72 |
| | | | | | 16.39 |

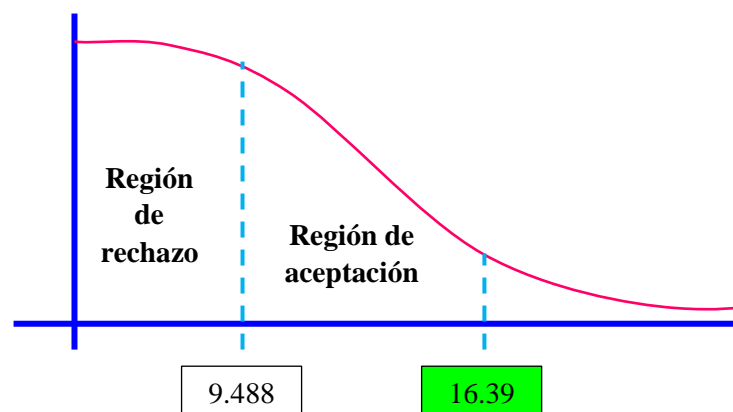
χ^2_c : Calculada = 16.39

v) Calculando χ^2_t (tabla):

c. Grado de libertad: $(Q_f = 2) (Q_c = 5) = (2-1)(5-1) = 4$

d. $\chi^2_t = \chi^2_{4, 0.05} = 9.488$

vi) Resultado y decisión:



Como $(\chi^2_c = 16.39) > (\chi^2_t = 9.488)$ se acepta la H_{A2} ; es decir, las aptitudes sociales se relacionan significativamente con los estresores organizacionales, al nivel de significancia de 0.05.



PROPUESTA PARA MEJORAR LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y ESTRÉS LABORAL

La propuesta de la presente investigación, se realizó con el fin de mejorar el desarrollo de la inteligencia emocional de los trabajadores de la cooperativa con el propósito de afrontar el estrés laboral, pues es importante que en la cooperativa se entienda el impacto positivo de contar con un equipo de trabajadores emocionalmente inteligentes, capaces de afrontar mejor los eventos estresantes.

| VARIABLES | DIMENSIONES | ALTERNATIVAS |
|-------------------------------|-----------------------------|---|
| INTELIGENCIA EMOCIONAL | Aptitudes personales | <p>Cuando se desarrolla la inteligencia emocional aumentan las oportunidades de éxito laboral y personal. El primer paso para lograrlo es que el trabajador identifique cuáles son esas destrezas y habilidades personales que le llevarán al éxito en la vida. El segundo paso es identificar cuáles son las habilidades que necesita desarrollar. La clave del éxito del desarrollo de la inteligencia emocional en la cooperativa se encuentra en el propio desarrollo personal, en el esfuerzo de cada uno de los sujetos implicados, y la voluntad de cambio y mejora continua de los mismos.</p> <p>Para lograrlo, proponemos que la cooperativa opte por el coaching, pues este método ha demostrado ser eficaz para mejorar el autoconocimiento, la autorregulación y la motivación. Por tanto, para mejorar estas aptitudes personales, es posible contratar los servicios de un psicólogo especializado en este ámbito que acompañe al trabajador en el proceso de descubrimiento personal.</p> |



| | | |
|--|----------------------------------|--|
| | <p>Aptitudes sociales</p> | <p>Una herramienta eficaz para lograr el desarrollo de la empatía y las habilidades sociales del trabajador, son los talleres de inteligencia emocional, donde a través de una metodología vivencial y participativa, se crea un espacio de reflexión y de conocimiento de las áreas que cada participante deberá trabajar interactuando con los demás. Algunas pautas para que su desarrollo sea eficaz:</p> <ul style="list-style-type: none">• Deben ser guiados por profesionales de la inteligencia emocional.• Los objetivos deben estar muy bien definidos y hallarse dentro del área de la inteligencia emocional.• Se debe llevar a cabo en un clima de confianza y honestidad.• Deben seguir una metodología vivencial, utilizando juegos y experiencias que faciliten la conexión con la realidad individual y de la cooperativa.• Han de propiciar la introspección, la reflexión y la toma de conciencia. |
|--|----------------------------------|--|



| | | |
|----------------------------------|---|--|
| <p>ESTRÉS LABORAL</p> | <p>Estresores individuales</p> | <p>El trabajador puede desarrollar diferentes técnicas para controlar y reducir el estrés que padece:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Tratar de no trabajar horas extra y, en la medida de lo posible, tener un horario adaptado al resto de las actividades que realiza.2. Evitar el trato con personas del grupo de trabajo que sean agresivas, conflictivas o generadoras de situaciones estresantes.3. Realizar por lo regular alguna actividad física, acompañada de una dieta adecuada.4. No postergar tareas ni permitir que se acumulen de un día para otro.5. Ser realista con sus objetivos personales (no proponerse metas que de antemano saben que no podrán alcanzar).6. Organizar las tareas a desarrollar durante el día.7. Estar atento a los primeros síntomas del cansancio, y descansar unos minutos antes de continuar con el trabajo. |
|----------------------------------|---|--|



| | | |
|--|---|--|
| | <p>Estresores organizacionales</p> | <p>Por su parte, existen medidas que la cooperativa puede tomar para controlar y reducir el estrés que sufren los trabajadores, entre ellas:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Brindar una estructura de comunicación abierta, que permita el intercambio de información, de sentimientos y de la forma de encarar la actividad.2. Permitir que sea el trabajador quien se organice libremente para realizar su trabajo; en este caso la cooperativa debe controlar que el trabajador cumpla con los objetivos propuestos, pero sin intervenir demasiado en la forma en que lo haga.3. Generar un clima laboral agradable, donde el trabajador se sienta cómodo y tranquilo.4. Ejercer liderazgos democráticos que permitan la participación y el disenso, pero que a la vez fomenten el logro de los objetivos.5. Otorgar periodos breves de descanso durante la jornada laboral, además de la hora de almuerzo. |
|--|---|--|



RESULTADOS

Con la implementación de las propuestas se obtendrá los siguientes resultados:

- Se optimizará el desempeño personal, la comunicación y por consiguiente el clima laboral.
- Los trabajadores aumentarán su energía personal, motivación, claridad de la misión, en compromiso con los objetivos de la cooperativa, lo que se traducirá en un incremento en la satisfacción personal y en la productividad.
- Habrá mayor adaptabilidad a los procesos de cambio.
- Se podrá solucionar conflictos con mayor facilidad y hasta prevenirlos, así como también resolver problemas.
- Los trabajadores serán capaces de crear sinergia para el logro de metas colectivas.
- Las relaciones interpersonales mejorarán.



CAPÍTULO IV

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

El trabajo de investigación se planteó para analizar los aspectos teóricos e interpretar las dimensiones de las variables de estudio y presentar la discusión confrontando con los resultados de otras investigaciones relacionadas con nuestras variables. Los cuales sirven para que los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga tengan la capacidad para identificar, entender y manejar sus emociones y de los demás de manera adecuada, de un modo que puedan hacer frente al estrés laboral al que se enfrentan en su quehacer diario.

Los resultados presentados en la investigación fueron obtenidos a través de encuestas, mediante las cuales se generó una base de datos, por medio del llenado de cuestionarios y luego procesados y analizados estadísticamente. Las técnicas empleadas permitieron realizar el análisis de fiabilidad, y con ello certificando la validez de los resultados obtenidos, lográndose generalizar la metodología para futuras indagaciones e investigaciones referentes a las variables estudiadas.

Con el trabajo de campo, al evaluar y analizar los resultados obtenidos se apreció una correlación considerable entre las variables de inteligencia emocional y estrés laboral; quedando así demostradas nuestras hipótesis:

Referente a la primera hipótesis, a través de la contrastación de hipótesis (Chi cuadrado) se acepta la H_{A1} , es decir; que las aptitudes personales se relacionan significativamente con los estresores individuales, con un nivel de significancia de 0.05. Demostrándose que existe una correlación significativa entre los siguientes indicadores: autoconocimiento y conflicto de rol; autorregulación y autoexigencia; motivación y sobrecarga de trabajo.

Con relación a la segunda hipótesis, a través de la contrastación de hipótesis (Chi cuadrado) se acepta la H_{A2} , es decir; que las aptitudes sociales se relacionan significativamente con los estresores organizacionales, con un nivel de significancia de 0.05. Demostrándose que existe una correlación significativa entre los siguientes indicadores: empatía y clima laboral; habilidades sociales y cultura organizacional.



Confirmando la relación existente entre las variables, las mismas que concuerdan con investigaciones realizadas por:

GABEL, PERALTA, PAIVA y AGUIRRE (2012). Quienes analizaron las relaciones entre la inteligencia emocional, factores demográficos y ocupacionales con el estrés laboral. Aplicaron dos cuestionarios a 223 trabajadores de una organización pública del Perú y analizaron las correlaciones entre las variables en tres niveles: los constructos sus dimensiones y sus subdimensiones. En conclusión, en lo que respecta a las relaciones entre la inteligencia emocional y el estrés laboral, afirmaron que quienes tienen mayor puntaje de inteligencia emocional cuentan con más capacidad para comprender las emociones propias y las de los demás; en consecuencia, estos individuos poseen mayor dominio en el manejo emocional, hacen frente a las demandas propias de sus roles ocupacionales y reducen la tensión psicológica; asimismo, cuentan con mayores habilidades para generar y mantener relaciones interpersonales de calidad y poseen mayor soporte social y capacidad sistemática para afrontar problemas de manera racional y objetiva como parte de sus recursos personales para manejar el estrés laboral.⁴⁴

CASTRO, I. y HUAMACCTO, E. (2014). Analizaron el impacto de la inteligencia emocional en el desempeño laboral de los trabajadores de las empresas de transporte urbano público en la ciudad de Ayacucho. Llegando a la conclusión de que las aptitudes personales impactan directamente en las competencias de los conductores como de los ayudantes. Del mismo modo, concluyen que las aptitudes sociales impactan implícitamente en el logro de los objetivos tanto de los conductores como de los ayudantes. Mencionan que los conductores y ayudantes de las líneas de transporte público son sometidos en forma diaria a factores que ocasionan estrés, ansiedad, depresión, etc., y podrían alterar su inteligencia emocional. Indican que personas con inteligencia emocional deficiente cometen mayores accidentes laborales y mayores porcentajes de estrés, que influyen directamente en el rendimiento laboral.

Es preciso destacar con respecto a la inteligencia emocional, que existen muchos estudios centrados especialmente en el ámbito de la educación y de la salud, pero muy escasos los trabajos en nuestro país sobre esta variable en el ámbito de la administración. Asimismo, es preciso señalar que no existen investigaciones relativas al estrés laboral en trabajadores



de instituciones financieras no bancarias en nuestra región. Por este motivo, creemos conveniente resaltar que nuestro trabajo de investigación puede compararse con otras investigaciones solo parcialmente, ya que no hemos localizado ningún estudio idéntico al nuestro, lo que potencia la importancia del presente estudio.



CONCLUSIONES

El objetivo de esta investigación fue determinar de qué manera la inteligencia emocional se relaciona con el estrés laboral de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga.

A raíz de los resultados obtenidos en la investigación, estamos en condiciones de plantear algunas conclusiones relevantes que confirman las hipótesis de nuestro estudio:

1. Se ha logrado especificar que las aptitudes personales se relacionan significativamente con los estresores individuales de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga. Así lo demuestra la contrastación de hipótesis ($X_c^2 = 15.83$) > ($X_r^2 = 9.488$) realizado estadísticamente, por lo que se rechazó la H_{01} y se aceptó la H_{A1} , teniendo un 95% de confianza de que adoptamos la decisión correcta.

Se ha demostrado con evidencias estadísticas que los indicadores de autoconocimiento (X_{11}), autorregulación (X_{12}) y motivación (X_{13}) que tienen los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga se relacionan significativamente con el conflicto de rol (Y_{11}), autoexigencia (Y_{12}) y sobrecarga de trabajo (Y_{13}).

Según los resultados estadísticos, el 31% (42) de los trabajadores muy pocas veces tienen la capacidad de percibir y reconocer sus propios estados internos, preferencias y recursos; el 35% (47) de los trabajadores muy pocas veces controlan sus impulsos ante cualquier eventualidad y el 37% (50) de los trabajadores muy pocas se sienten motivados. Por consiguiente, el 32% (43) de los trabajadores indicaron que la labor que desempeñan muy pocas veces son compatibles y congruentes entre sí; el 35% (47) casi siempre se esfuerza por demostrar superioridad frente a los demás y el 44% (59) de los trabajadores siempre tienen sobrecarga de trabajo.

2. Se ha logrado explicar que las aptitudes sociales se relacionan significativamente con los estresores organizacionales de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro



y Crédito San Cristóbal de Huamanga. Así lo demuestra la contrastación de hipótesis ($X_c^2 = 16.39$) > ($X_i^2 = 9.488$) realizado estadísticamente, por lo que se rechazó la H_{02} y se aceptó la H_{A2} , teniendo un 95% de confianza de que adoptamos la decisión correcta.

Se ha demostrado con evidencias estadísticas que los indicadores de empatía (X_{21}) y habilidades sociales (X_{22}) que tienen los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga se relacionan significativamente con el clima laboral (Y_{21}) y cultura organizacional (Y_{22}).

Según los resultados estadísticos, el 38% (51) de los trabajadores muy pocas veces tienen la capacidad de percibir y comprender los problemas, intereses y valores de sus colegas y el 38% (51) tienen la capacidad de manejar con efectividad y destreza las emociones de sus colegas. Por consiguiente, el 36% (49) afirman que muy pocas veces el clima laboral es adecuado y el 36% (48) manifiestan que muy pocas veces la práctica de normas y valores es adecuada.

Como conclusión general, señalamos que se ha logrado demostrar el objetivo general de la investigación, expresando que la inteligencia emocional se relaciona considerablemente con el estrés laboral de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga. Entonces, afirmamos que quienes no poseen aptitudes personales ni sociales son los que más padecen de situaciones estresantes tanto individuales como organizacionales; es decir, que aquellos que no tienen la capacidad de reconocer sus propios sentimientos y los ajenos, de motivarse y de manejar bien sus emociones con ellos mismos y en sus relaciones, son individuos que no pueden adaptarse a las exigencias del medio externo ni mantener cierto grado de equilibrio, viviendo en situaciones de estrés laboral.



RECOMENDACIONES

Las recomendaciones están orientadas a mejorar el desarrollo de la inteligencia emocional de los trabajadores de la cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga; por lo que se recomienda lo siguiente:

1. La Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga, a través de la Oficina de Gestión y Desarrollo Humano en coordinación con las demás áreas, debe realizar programas de capacitación en aptitudes emocionales, con la finalidad de que los trabajadores tengan conocimiento de sus aptitudes personales, lo cual les permitirá tener la capacidad de percibir y reconocer sus propios estados internos, preferencias y recursos, controlar sus impulsos ante cualquier eventualidad y sentirse motivados; ya que, el aprendizaje de distintas aptitudes personales está destinado a favorecer el cambio en la forma en la que el individuo aborda los problemas de estrés.
2. La Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga, a través de la Oficina de Gestión y Desarrollo Humano en coordinación con las demás áreas, debe realizar programas de capacitación en aptitudes emocionales, con la finalidad de que los trabajadores tengan conocimiento de sus aptitudes sociales, lo cual les permitirá a los trabajadores tener la capacidad de percibir y comprender los problemas, intereses y valores ajenos, así como de manejar con efectividad y destreza las emociones de sus colegas para mantener bajo control las situaciones de estrés en el entorno laboral.

Los directivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga, deben impulsar el desarrollo integral del trabajador, potenciando sus aptitudes personales y sociales, transmitiendo la información básica de forma más eficaz y eficiente posible para el buen funcionamiento de la cooperativa; de manera que los individuos puedan adaptarse fácilmente a situaciones o sucesos que impongan exigencias especiales



LISTA DE REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. RAQUEL, Mary (2006). *Estudio de la Inteligencia Emocional de los Empleados de la Empresa Operaciones de Producción y Exploración Nacionales (O.P.E.N.), S.A.; Sucursal Maturín, Estado Monagas. Año 2005*. Tesis para optar el título de Licenciado en Gerencia de Recursos Humanos. Universidad de Oriente Núcleo de Monagas, Venezuela. [Consulta: Abril 13, 2017]. Disponible en: http://ri.biblioteca.udo.edu.ve/bitstream/123456789/665/1/TESIS-658.314_M314m_01.pdf
2. LEAL GUERRA, M. y CAROLINA ARAUJO, M. (2007). Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral en las Instituciones de Educación Superior Públicas del Estado Trujillo. *Revista Centro de investigación de ciencias administrativas y gerenciales*, Vol. 4, N° 2: pp: 132 -147. [Consulta: Abril 02, 2017]. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3218188>
3. CASTILLO, Marimarg. (2007). *Inteligencia emocional como estrategia para mejorar el servicio a clientes en una microempresa de servicios caso: Ats – Meridian S.A*. Tesis para obtener grado de Maestro en Ciencias con especialidad en Administración en Negocios. Instituto Politécnico Nacional, México. [Consulta: Abril 01, 2017]. Disponible en: http://tesis.ipn.mx/bitstream/handle/123456789/1941/1737_2007_ESCA-ST_MAESTRIA_castillo_vierya_marimarg.pdf?sequence=1&isAllowed=y
4. GARCÍA, Samantha. (2012). *La inteligencia emocional en la formación del administrador*. Tesis para optar el título de Licenciado en Administración. Universidad Veracruzana, México. [Consulta: Abril 03, 2017]. Disponible en: <http://cdigital.uv.mx/bitstream/123456789/31862/1/garciajimenezsamantha.pdf>
5. TRUJILLO VARGAS, C. y GARCÍA LONDOÑO, C. (2007). *Impacto del Estrés Laboral en la Institución Financiera FAVI de la Universidad Tecnológica de Pereira*. Tesis para optar el título de Ingenieras Industriales. Universidad Tecnológica de Pereira, Colombia. [Consulta: Abril 12, 2017]. Disponible en:



<http://repositorio.utp.edu.co/dspace/bitstream/handle/11059/786/15872G216ie.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

6. BUSTAMANTE PANEZ, S., KAWAKAMI OKADA, R. y REÁTEGUI MEDINA, S. (2010). *Inteligencia emocional y liderazgo en los gerentes bancarios del Perú*. Tesis para optar el título de Magíster en administración estratégica de empresas. Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima. [Consulta: Abril 05, 2017]. Disponible en: <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/1675>
7. ORUÉ, Elsa. (2011). Inteligencia emocional y desempeño laboral de los trabajadores de una empresa peruana. *Revista San Martín Emprendedor*. Vol. 2, N° 1: pp: 90 - 106. [Consulta: Abril 02, 2017]. Disponible en: http://www.administracion.usmp.edu.pe/wp-content/uploads/sites/9/2014/02/sme_v2n1_art8.pdf
8. BANDA LOZANO, M. y SANTAMARÍA MANAY, C. (2014). *Propuesta para gestionar el estrés laboral en los trabajadores de tiendas EFE S.A de la agencia Luis Gonzáles en la ciudad de Chiclayo en el período 2013-2014*. Tesis para optar el título de Licenciado en Administración de Empresas. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo.[Consulta: Abril 03, 2017]. Disponible en: http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/106/1/TL_BandaLozanoMelissa_SantamariaManayCinthia.pdf
9. SALIRROSAS SOLANO, E. y RODRÍGUEZ ALAYO, C. (2015) *Estrés Laboral y Desempeño de los Asesores de Banca por Teléfono del Banco de Crédito del Perú, Distrito de La Esperanza - año 2015*. Tesis para optar el título de Licenciado en Administración. Universidad Privada Antenor Orrego, La Libertad. [Consulta: Abril 08, 2017]. Disponible en: http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/1388/1/Salirrosas_Elmer_Estres_Laboral_Desempe%C3%B1o_Asesores_Banca.pdf
10. ALARCÓN FLORES, D. y ORÉ CURO, O. (2006). *Inteligencia emocional y su impacto en el liderazgo de las autoridades de la UNSCH*. Tesis para optar título de Licenciado en Administración. UNSCH, Ayacucho.



11. CASTRO GUTIÉRREZ, I. y HUAMACCTO HUALLANCA, E. (2014). *Impacto de la inteligencia emocional en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de transporte urbano en Ayacucho 2013*. Tesis para optar título de Licenciado en Administración. UNSCH, Ayacucho.
12. SALOVEY, P. y MAYER, J. (1990). *Inteligencia emocional*. México: Mc Graw Hill. p. 189.
13. SALOVEY, P. y MAYER, J. (1990). *Inteligencia emocional*. México: Mc Graw Hill. p. 189.
14. GOLEMAN, D. (2000). *La inteligencia emocional*. Buenos Aires, Argentina: Ediciones B Argentina S.A. p. 37.
15. BAR – ON, R. (2000). *Emotional and social intelligence: insights from the emotional quotient inventory*. In R. Bar – On & J. D. A. Parker (Eds). *The Handbook of Emotional Intelligence*. San Francisco: Jossey – Bass.
16. COOPER Y SAWAF (2004). *La inteligencia emocional aplicada al liderazgo y a las organizaciones*. Bogotá: Editorial Norma. p. 37.
17. GOLEMAN D. (2010). *La inteligencia emocional en la empresa*. Buenos Aires, Argentina: Ediciones B Argentina S.A. p. 30.
18. COOPER Y SAWAF (2004). *La inteligencia emocional aplicada al liderazgo y a las organizaciones*. Bogotá: Editorial Norma. p. 37.
19. BAR – ON, R. (2000). *Emotional and social intelligence: insights from the emotional quotient inventory*. In R. Bar – On & J. D. A. Parker (Eds). *The Handbook of Emotional Intelligence*. San Francisco: Jossey – Bass.
20. GOLEMAN D. (2010). *La inteligencia emocional en la empresa*. Buenos Aires, Argentina: Ediciones B Argentina S.A. p. 31.
21. GOLEMAN D. (2010). *La inteligencia emocional en la empresa*. Buenos Aires, Argentina: Ediciones B Argentina S.A. pp. 52-66.



22. GOLEMAN D. (2010). *La inteligencia emocional en la empresa*. Buenos Aires, Argentina: Ediciones B Argentina S.A. pp. 74-90.
23. GOLEMAN D. (2010). *La inteligencia emocional en la empresa*. Buenos Aires, Argentina: Ediciones B Argentina S.A. pp. 91-108.
24. GOLEMAN D. (2010). *La inteligencia emocional en la empresa*. Buenos Aires, Argentina: Ediciones B Argentina S.A. pp.111-133.
25. GOLEMAN D. (2010). *La inteligencia emocional en la empresa*. Buenos Aires, Argentina: Ediciones B Argentina S.A. pp. 134 -185.
26. INSTITUTO NACIONAL DE SEGURIDAD E HIGIENE EN EL TRABAJO (2004). *Estrés laboral*. Madrid, España: Servicio de ediciones y publicaciones I.N.S.H.T. p. 21.
27. INSTITUTO NACIONAL DE SEGURIDAD E HIGIENE EN EL TRABAJO (2004). *Estrés laboral*. Madrid, España: Servicio de ediciones y publicaciones I.N.S.H.T. p. 21.
28. SELYE, H. (1982). *History and present status of the stress concept*. Estados Unidos: Columbia University.
29. IVANCEVICH, J.; KONOPASKE, R. y M. MATTESON (2006). *Comportamiento Organizacional*. (7 ed). México: McGraw-Hill. p. 281.
30. COMÍN E.; DE LA FUENTE, I. Y GRACIA, A. (2008). *El estrés y el riesgo para la salud*. España: MAZ. p. 4.
31. NEWSTROM, J. (2011). *Comportamiento humano en el trabajo*. (13 ed.). México: McGraw-Hill. p. 385.
32. FRANKLIN E, B. y KRIEGER M, J. (2011). *Comportamiento organizacional - enfoque para américa latina*. (1 ed). México: Prentice Hill. p. 488.



33. INSTITUTO DE TRABAJO, SALUD Y ORGANIZACIONES. (2004). *La organización del trabajo y el estrés*. Francia: Organización Mundial de la Salud. p.3.
34. LIND, S. y OTTE, F. (2000). *Comportamiento humano en el trabajo*. (10 ed.). México: McGraw-Hill. p. 460.
35. CHIAVENATO, I. (2009). *Comportamiento organizacional – la dinámica del éxito en las organizaciones*. (2 ed.). México: McGraw-Hill. p. 376.
36. FRANKLIN E, B. y KRIEGER M, J. (2011). *Comportamiento organizacional - enfoque para américa latina*. (1 ed). México: Prentice Hill. p. 489.
37. FRANKLIN E, B. y KRIEGER M, J. (2011). *Comportamiento organizacional - enfoque para américa latina*. (1 ed). México: Prentice Hill. p. 489.
38. CHIAVENATO, I. (2009). *Comportamiento organizacional – la dinámica del éxito en las organizaciones*. (2 ed.). México: McGraw-Hill. p. 381.
39. IVANCEVICH, J.; KONOPASKE, R. y M. MATTESON (2006). *Comportamiento Organizacional*. (7 ed). México: McGraw-Hill. p. 281.
40. ROSTAGNO, H. (2005). *El ABC del estrés laboral*. Córdoba, Argentina: El Emporio Ediciones. p. 17.
41. IVANCEVICH, J.; KONOPASKE, R. y M. MATTESON (2006). *Comportamiento Organizacional*. (7 ed). México: McGraw-Hill. pp. 283 - 287.
42. FRANKLIN E, B. y KRIEGER M, J. (2011). *Comportamiento organizacional - enfoque para américa latina*. (1 ed). México: Prentice Hill. p. 491.
43. CHIAVENATO, I. (2009). *Comportamiento organizacional – la dinámica del éxito en las organizaciones*. (2 ed.). México: McGraw-Hill. p. 384.
44. GABEL, R., PERALTA, V., PAIVA, R. Y AGUIRRE, G. (2012). Estrés laboral: relaciones con inteligencia emocional, factores demográficos y ocupacionales. *Revista Venezolana de Gerencia*. Vol. 17, N°58: pp: 271 - 290. [Consulta: Abril 12, 2017]. Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29023348005>



ANEXOS



ANEXO N° 01

MATRIZ DE CONSISTENCIA



MATRIZ DE CONSISTENCIA

INTELIGENCIA EMOCIONAL Y ESTRÉS LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA COOPAC SAN CRISTÓBAL DE HUAMANGA- AYACUCHO – 2016.

| PROBLEMA | OBJETIVO | HIPÓTESIS | VARIABLES | METODOLOGÍA |
|---|--|--|--|--|
| <p>GENERAL</p> <p>¿De qué manera la inteligencia emocional se relaciona con el estrés laboral de los trabajadores de la COOPAC San Cristóbal de Huamanga – Ayacucho - 2016?</p> <p>ESPECÍFICOS</p> <p>a. ¿De qué modo las aptitudes personales se relacionan con los estresores individuales?</p> | <p>GENERAL</p> <p>Determinar de qué manera la inteligencia emocional se relaciona con el estrés laboral de los trabajadores de la COOPAC San Cristóbal de Huamanga – Ayacucho - 2016.</p> <p>ESPECÍFICOS</p> <p>a. Especificar de qué modo las aptitudes personales se relacionan con los estresores individuales.</p> | <p>GENERAL</p> <p>La inteligencia emocional se relaciona considerablemente con el estrés laboral de los trabajadores de la COOPAC San Cristóbal de Huamanga – Ayacucho - 2016.</p> <p>ESPECÍFICOS</p> <p>a. Las aptitudes personales se relacionan significativamente con los estresores individuales.</p> | <p>INDEPENDIENTE (X)</p> <p>INTELIGENCIA EMOCIONAL</p> <p>DIMENSIONES:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aptitudes personales <p>Indicadores:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Autoconocimiento - Autorregulación - Motivación <ul style="list-style-type: none"> • Aptitudes sociales <p>Indicadores:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Empatía - Habilidades sociales | <p>TIPO DE INVESTIGACIÓN</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aplicada <p>NIVEL DE INVESTIGACIÓN</p> <ul style="list-style-type: none"> • Descriptivo-correlacional. <p>DISEÑO DE INVESTIGACIÓN</p> <ul style="list-style-type: none"> • No experimental <p>TÉCNICA DE INVESTIGACIÓN</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuesta |



| | | | | |
|--|--|--|---|---|
| <p>b. ¿De qué modo las aptitudes sociales se relacionan con los estresores organizacionales?</p> | <p>b. Explicar de qué modo las aptitudes sociales se relacionan con los estresores organizacionales.</p> | <p>b. Las aptitudes sociales se relacionan significativamente con los estresores organizacionales.</p> | <p>DEPENDIENTE (Y) ESTRÉS LABORAL</p> <p>DIMENSIONES:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Estresores individuales <p>Indicadores:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Conflicto de rol - Autoexigencia - Sobrecarga de trabajo <ul style="list-style-type: none"> • Estresores organizacionales <p>Indicadores:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Clima laboral - Cultura organizacional | <p>INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN</p> <ul style="list-style-type: none"> • Guía de cuestionario <p>POBLACIÓN</p> <p>135 trabajadores de la COOPAC San Cristóbal de Huamanga.</p> |
|--|--|--|---|---|



ANEXO N° 02

OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES



OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

| VARIABLES | DIMENSIONES | CONCEPTOS | INDICADORES | ÍTEMS | ESCALA | INSTRUMENTO |
|---|---|--|---|----------|---|-------------------------|
| “X” INTELIGENCIA EMOCIONAL | X₁: Aptitudes personales | Estas aptitudes determinan el dominio de uno mismo. | X₁₁: Autoconocimiento X₁₂: Autorregulación X₁₃: Motivación | 5,6,7 | ESCALA DE LIKERT • Siempre • Casi siempre • A veces • Muy pocas veces • Nunca | Encuesta – cuestionario |
| | X₂: Aptitudes sociales | Estas aptitudes determinan el modo en que nos relacionamos con los demás. | X₂₁: Empatía X₂₂: Habilidades sociales | 8,9 | | |
| “Y” ESTRÉS LABORAL | Y₁: Estresores individuales | Son aquellos estresores que son propios de las características personales del individuo. | Y₁₁: Conflicto de rol Y₁₂: Autoexigencia Y₁₃: Sobrecarga de trabajo | 10,11,12 | ESCALA DE LIKERT • Siempre • Casi siempre • A veces • Muy pocas veces • Nunca | Encuesta – cuestionario |
| | Y₂: Estresores organizacionales | Son aquellos estresores que son ajenos a las características personales del individuo. | Y₂₁: Clima laboral Y₂₂: Cultura organizacional | 13,14 | | |



ANEXO N° 03

MATRIZ DE CRUCE DE VARIABLES O CORRELACIONES



MATRIZ DE CRUCE DE VARIABLES O CORRELACIONES

| INTELIGENCIA EMOCIONAL | DIMENSIONES | INDICADORES | P(X) | P(Y) | INDICADORES | DIMENSIONES | ESTRÉS LABORAL |
|--|--|---|-------------|--|---|---|-----------------------|
| | X₁: Aptitudes personales | X₁₁: Autoconocimiento | P5 | P10 | Y₁₁: Conflicto de rol | Y₁: Estrésores individuales | |
| X₁₂: Autorregulación | | P6 | P11 | Y₁₂: Autoexigencia | | | |
| X₁₃: Motivación | | P7 | P12 | Y₁₃: Sobrecarga de trabajo | | | |
| X₂: Aptitudes sociales | | X₂₁: Empatía | P8 | P13 | Y₂₁: Clima laboral | Y₂: Estrésores organizacionales | |
| | | X₂₂: Habilidades sociales | P9 | P14 | Y₂₂: Cultura organizacional | | |



ANEXO N° 04

MODELO DE ENCUESTA DE ALFA DE CRONBACH



ALFA DE CRONBACH

| ENCUESTADOS | CANTIDAD DE PREGUNTAS | | | | | TOTAL |
|--------------------|-----------------------|-------|-------|-------|-------|--------|
| | P1 | P2 | P3 | P4 | P5 | |
| 1 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 18 |
| 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 5 | 11 |
| 3 | 1 | 1 | 2 | 2 | 4 | 6 |
| 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 18 |
| 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 4 | 18 |
| 6 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 17 |
| 7 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| 8 | 4 | 3 | 5 | 3 | 4 | 15 |
| 9 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 19 |
| 10 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 13 |
| 11 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 17 |
| 12 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 17 |
| 13 | 2 | 3 | 3 | 2 | 4 | 10 |
| 14 | 2 | 4 | 4 | 5 | 5 | 15 |
| 15 | 2 | 1 | 2 | 1 | 4 | 6 |
| 16 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 12 |
| 17 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 19 |
| 18 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 15 |
| 19 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 19 |
| 20 | 1 | 3 | 1 | 2 | 5 | 7 |
| 21 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 18 |
| 22 | 1 | 2 | 4 | 3 | 4 | 10 |
| 23 | 3 | 5 | 4 | 2 | 3 | 14 |
| 24 | 1 | 3 | 1 | 2 | 4 | 7 |
| 25 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 15 |
| (Σxi) | 82 | 89 | 93 | 88 | 107 | 352 |
| ΣS=Varianza | 2.043 | 1.507 | 1.627 | 1.510 | 0.377 | 18.577 |
| X=Promedio | 3.28 | 3.56 | 3.72 | 3.52 | 4.28 | 14.08 |

$$\alpha = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right]$$



Donde:

α = Alfa de Cronbach

k = Cantidad total de ítems

S_i^2 = Varianza de cada ítems

S^2 = Varianza del total de ítems

Estadísticos de fiabilidad

| Alfa de Cronbach | Nº de elementos |
|------------------|-----------------|
| 0.7747 | 5 |

Como se aprecia, el resultado tiene un valor de 0.7747, lo que indica que este instrumento tiene un alto grado de confiabilidad, validando su uso para la recolección de datos.



ANEXO N° 05

MODELO DE CUESTIONARIO



CUESTIONARIO

Buen día, el presente cuestionario tiene la finalidad de recabar información para realizar la tesis titulada “inteligencia emocional y estrés laboral de los trabajadores de la Coopac San Cristóbal de Huamanga”.

Instrucciones: a continuación se establecen diversas interrogantes, su opinión es personal y confidencial, le pedimos conteste marcando en el casillero correspondiente.

Califique en una escala de 1 a 5, de acuerdo a las opciones planteadas.

1 = Nunca (N)

2 = Muy pocas veces (MPV)

3 = A veces (AV)

4 = Casi siempre (CS)

5 = Siempre (S)

DATOS GENERALES:

1. Edad
2. Género
3. Condición laboral
4. Tiempo de servicio

| ITEMS | | | S (5) | CS (4) | AV (3) | MPV (2) | N (1) |
|----------------------------------|------------------|--|----------|-----------|-----------|------------|----------|
| B. INTELIGENCIA EMOCIONAL | | | | | | | |
| Aptitudes personales | Autoconocimiento | 5. Los trabajadores tienen la capacidad de percibir y reconocer sus estados internos, preferencias y recursos. | | | | | |
| | Autorregulación | 6. Los trabajadores controlan sus impulsos ante cualquier eventualidad. | | | | | |



| | | | | | | | |
|---|------------------------|---|--|--|--|--|--|
| | Motivación | 7. Los trabajadores demuestran iniciativa y optimismo. | | | | | |
| Aptitudes sociales | Empatía | 8. Los trabajadores tienen la capacidad de percibir y comprender los problemas, intereses y valores de sus colegas. | | | | | |
| | Habilidades sociales | 9. Los colaboradores tienen la capacidad de manejar con efectividad y destreza las emociones de sus colegas. | | | | | |
| C. ESTRÉS LABORAL | | | | | | | |
| Estresores individuales | Conflicto de rol | 10. Las demandas y exigencias en el trabajo son compatibles y congruentes entre sí. | | | | | |
| | Autoexigencia | 11. Los trabajadores se esfuerzan por demostrar superioridad frente a los demás. | | | | | |
| | Sobrecarga de trabajo | 12. En la entidad se percibe sobrecarga de trabajo. | | | | | |
| Estresores organizacionales | Clima laboral | 13. El ambiente físico y social es adecuado. | | | | | |
| | Cultura organizacional | 14. La práctica de normas y valores de la cooperativa son adecuadas. | | | | | |
| D. CONTRASTE DE HIPÓTESIS | | | | | | | |
| 15. Las aptitudes personales se relacionan significativamente con los estresores individuales. | | | | | | | |
| 16. Las aptitudes personales no se relacionan significativamente con los estresores individuales. | | | | | | | |
| 17. Las aptitudes sociales se relacionan significativamente con los estresores organizacionales. | | | | | | | |
| 18. Las aptitudes sociales no se relacionan significativamente con los estresores organizacionales. | | | | | | | |