

UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN - TACNA

Escuela de Posgrado

MAESTRÍA EN GESTIÓN EMPRESARIAL

LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y EL ESTRÉS
LABORAL EN LA INSTITUCIÓN FINANCIERA
SCOTIABANK - AGENCIA
TACNA, AÑO 2017

TESIS

PRESENTADA POR:

OSCAR ALBERTO MEJÍA SÁNCHEZ

Para optar el Grado Académico de:

MAESTRO EN CIENCIAS (*MAGISTER SCIENTIAE*) CON
MENCION EN GESTIÓN EMPRESARIAL

TACNA - PERÚ

2018

UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN -TACNA

Escuela de Posgrado

MAESTRÍA EN GESTIÓN EMPRESARIAL

**LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y EL ESTRÉS LABORAL EN LA
INSTITUCIÓN FINANCIERA SCOTIABANK –
AGENCIA TACNA, AÑO 2017**

Tesis sustentada y aprobada el 3 mayo del 2018; estando el jurado calificador integrado por:

PRESIDENTE :

:


.....
Dr. Manuel Segundo Caipa Ramos

SECRETARIO :

:


.....
Mgr. Miguel Francisco Torres Rebaza

MIEMBRO :

:


.....
Dr. Rubens Houson Pérez Mamani

ASESOR :

:


.....
Dr. Rubens Houson Pérez Mamani

DEDICATORIA

A mis padres y hermano, por ser pilares fundamentales en todo lo que soy, en toda mi educación, tanto académica, como de la vida.

A mi esposa Ursula, por estar conmigo y apoyarme siempre.

AGRADECIMIENTO

Son muchas las personas que han formado parte de mi vida profesional a las que me encantaría agradecer su amistad, consejos, apoyo, ánimo y compañía en los momentos más difíciles de mi vida. Algunas están aún conmigo y otras en mis recuerdos y en mi corazón, sin importar en donde estén quiero darles las gracias por formar parte de mí, por todo lo que me han brindado y por todas sus bendiciones.

CONTENIDO

	Pág.
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO	iv
RESUMEN	x
ABSTRACT	xi
INTRODUCCIÓN	01

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción del problema	03
1.1.1 Antecedentes del problema.....	03
1.1.2 Problemática de la investigación	04
1.2 Formulación del problema	04
1.2.1 Problema general	04
1.2.2 Problemas específicos.....	05
1.3 Justificación e importancia de la investigación	05
1.3.1 Justificación de la investigación.....	05
1.3.2 Importancia de la investigación.....	06
1.4 Alcances y limitaciones.....	06
1.5 Objetivos de la investigación	07
1.5.1 Objetivo general.....	07
1.5.2 Objetivos específicos.....	07
1.6 Hipótesis	07
1.6.1 Hipótesis general	07
1.6.2 Hipótesis específicas	07

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes del estudio	09
2.1.1 Antecedentes internacionales.....	09
2.1.2 Antecedentes nacionales.....	11
2.2 Bases teóricas	12

2.2.1 Bases teóricas sobre inteligencia emocional	12
2.2.1.1 Definición de inteligencia emocional	12
2.2.1.2 Principios y características de la inteligencia emocional	13
2.2.1.3 Aptitudes emocionales o dimensiones	14
2.2.1.4 La inteligencia emocional y la eficacia organizativa	16
2.2.2 Bases teóricas de estrés laboral.....	17
2.2.2.1 Definición de estrés laboral	17
2.2.2.2 Componentes y fases del estrés laboral	18
2.2.2.3 Consecuencias del estrés laboral	19
2.2.2.4 Dimensiones del estrés laboral	19
2.3 Definición de términos	20

CAPÍTULO III: MARCO FILOSÓFICO

3.1 Sobre la variable “Inteligencia emocional”	21
3.2 Sobre la variable “Estrés laboral”	23

CAPÍTULO IV: MARCO METODOLÓGICO

4.1 Tipo y diseño de la investigación	25
4.1.1 Tipo de investigación	25
4.1.2 Diseño de investigación.....	25
4.2 Población y muestra	26
4.2.1 Población.....	26
4.2.2 Muestra.....	26
4.3 Operacionalización de variables.....	26
4.3.1 Identificación de las variables.....	26
4.3.2 Caracterización de las variables.....	27
4.3.3 Definición operacional de las variables.....	28
4.4 Técnicas e instrumentos para recolección de datos.....	28
4.5 Procesamiento y análisis de datos	30

CAPÍTULO V: RESULTADOS

5.1 Resultados.....	31
---------------------	----

5.1.1 Variable “Inteligencia emocional”	31
5.1.2 Variable “Estrés laboral”	46
5.2 Contraste de hipótesis	58
5.2.1 Contraste de las hipótesis específicas.....	58
5.2.2 Contraste de la hipótesis general	61
CAPÍTULO VI: DISCUSIÓN	
Discusión de resultados	62
CONCLUSIONES	64
RECOMENDACIONES	66
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	67
ANEXOS	69

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Inteligencia emocional: Relación ítem - dimensión.....	29
Tabla 2.	Estrés laboral: Relación ítem – dimensión	30
Tabla 3.	Dimensión 1 – “Autoconciencia”	31
Tabla 4.	Dimensión 1 – “Autoconciencia” (por pregunta)	32
Tabla 5.	Dimensión 2 – “Autocontrol	34
Tabla 6.	Dimensión 2 – “Autocontrol” (por pregunta)	35
Tabla 7.	Dimensión 3 – “Conciencia social”	37
Tabla 8.	Dimensión 3 – “Conciencia social” (por pregunta).....	38
Tabla 9.	Dimensión 4 – “Manejo de las relaciones”	40
Tabla 10.	Dimensión 4 – “Manejo de las relaciones” (por pregunta).....	41
Tabla 11.	Variable 1 – “Inteligencia emocional”	43
Tabla 12.	Variable 1 – “Inteligencia emocional” (por dimensión).....	44
Tabla 13.	Dimensión 1 – “Recompensa”	46
Tabla 14.	Dimensión 1 – “Recompensa” (por pregunta)	47
Tabla 15.	Dimensión 2 – “Esfuerzo”	49
Tabla 16.	Dimensión 2 – “Esfuerzo” (por pregunta)	50
Tabla 17.	Dimensión 3 – “Implicación”	52
Tabla 18.	Dimensión 3 – “Implicación” (por pregunta)	53
Tabla 19.	Variable 2 – “Estrés laboral”	55
Tabla 20.	Variable 2 – “Estrés laboral” (por dimensión)	56
Tabla 21.	Contraste de la hipótesis específica n° 01	58
Tabla 22.	Contraste de la hipótesis específica n° 02	59
Tabla 23.	Contraste de la hipótesis específica n° 02	60
Tabla 24.	Contraste de la hipótesis general	61

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Inteligencia emocional y eficacia organizativa.....	16
Figura 2. Dimensión 1 – “Autoconciencia”.....	33
Figura 3. Dimensión 2 – “Autocontrol”.....	36
Figura 4. Dimensión 3 – “Conciencia social”.....	39
Figura 5. Dimensión 4 – “Manejo de las relaciones”.....	42
Figura 6. Variable 1 – “Inteligencia emocional”.....	45
Figura 7. Dimensión 1 – “Recompensa”.....	48
Figura 8. Dimensión 2 –“Esfuerzo”.....	51
Figura 9. Dimensión 3 – “Implicación”.....	54
Figura 10. Variable 2 – “Estrés laboral”.....	57

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo principal el determinar la relación entre la inteligencia emocional y el estrés laboral en la Institución Financiera Scotiabank – Agencia Tacna, año 2017; de tipo básico y de nivel correlacional, de diseño no experimental, cuya muestra fue de 42 personas, de enfoque cuantitativo. Se encontró que existe relación inversa y significativa entre la inteligencia emocional y el estrés laboral, donde el valor de Rho fue - 0,477 (valor de p de 0,001); de forma similar se dio ello entre la variable 1 y cada una de las dimensiones de la variable 2, que son: “Recompensa” (valor de Rho de - 0,512 y valor de p de 0,001), “Esfuerzo” (valor de Rho de - 0,431 y valor de p de 0,004), e “Implicancia” (valor de Rho de - 0,325 y valor de p de 0,036). Se encontró que el 90,5 % del personal presentan un nivel alto de inteligencia emocional que les permitiría tener mejores reacciones frente a los demás ante diversas situaciones laborales y extra laborales, y que el 45,2 % presentan rasgos de tener un nivel regular de estrés laboral.

Palabras clave: Inteligencia emocional, estrés laboral, autoconciencia, manejo de relaciones, recompensa, esfuerzo.

ABSTRACT

The present work of investigation had as principal aim determine the relation between the emotional intelligence and the job stress in the Financial Institution Scotiabank - Agency Tacna, year 2017; of basic type and of level correlacional, of not experimental design, which sample belonged 42 persons, of quantitative approach. One thought that there exists inverse and significant relation between the emotional intelligence and the job stress, where Rho's value was - 0,477 (value of p of 0,001); of similar form it gave to itself between the variable 1 and each of the dimensions of the variable 2, which are: "It" "rewards" (Rho's value of - 0,512 and value of p of 0,001), "I" "strengthen" (Rho's value of - 0,431 and value of p of 0,004), and "Implication" (Rho's value of - 0,325 and value of p of 0,036). One thought that 90,5% of the personnel presents a high level of emotional intelligence that would allow them to have better reactions opposite to the others before diverse labor situations and extra labor, and that 45,2% presents features of having a regular level of job stress.

Keywords: emotional Intelligence, job stress, self-consciousness, managing of relations, reward, effort.

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación tuvo como principal objetivo el determinar la relación entre la inteligencia emocional y el estrés laboral en la Institución Financiera Scotiabank – Agencia Tacna, año 2017; dicho trabajo se planteó considerando que en el sector financiero existe un nivel elevado de competitividad, que ha generado que una tasa de interés baja, no sea el principal factor que los clientes consideran al momento de decidir con qué entidad trabajar cuando se busca financiamiento, sino que es importante además el buen trato que se recibe, el comportamiento empático de los trabajadores, y principalmente el percibir que se trata de una entidad confiable.

Para ello, es prioritario que la entidad cuente con un conjunto de personas que reaccionen adecuadamente ante situaciones complicadas que generan estrés, es decir, un comportamiento centrado en la inteligencia emocional y las habilidades sociales, que permita con mucha frecuencia priorizar el dar un buen servicio sobre el estado de ánimo personal.

En lo que respecta al desarrollo de los capítulos de la tesis, se tiene que en el capítulo I se efectuó la descripción de la situación problemática, la identificación de los problemas general y específicos, la justificación e importancia de la investigación, la precisión de los objetivo general y específicos, y las hipótesis a contrastar. En lo referente al capítulo II, se detallaron los antecedentes internacionales y nacionales afines al trabajo, la precisión de las bases teóricas para ambas variables: Inteligencia emocional y estrés laboral, y la identificación de los términos básicos.

En el capítulo III se desarrolló brevemente el marco filosófico de las variables de trabajo. En el capítulo IV se analizó el tipo y diseño a investigar, la matriz de operacionalización de las variables, la población y muestra del trabajo,

la validación y fiabilidad de los instrumentos y las técnicas de recolección de datos.

Finalmente, se efectuó el capítulo V que abarcó el análisis e interpretación de los resultados, para lo cual se usaron tablas para analizar el comportamiento de cada dimensión; se siguió con el contraste de las hipótesis, terminando con las conclusiones y recomendaciones.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

1.1.1 Antecedentes del problema

A nivel internacional, el elevado nivel de competencia en el sistema financiero exige que su personal se caracterice por un nivel de inteligencia emocional adecuado, que les permita saber entender y mantener la calma frente a clientes presionados por lograr cumplir con sus obligaciones financieras con el banco. Ante dicho panorama, existe la tendencia de buscar desarrollar las aptitudes emocionales del personal de la entidad, con el objeto de que éstos se sientan más motivados, responsables y autónomos durante sus labores cotidianas. Complementando ello, Alles (2000) señala que “Cuando se logra motivar la inteligencia de las personas, se está promoviendo su atención, memoria, aprendizaje y habilidades con el entorno”.

Complementando lo anterior, Ariza, Lucia y Morales (2013) analizan la banca en Europa, encontrando que su personal está sufriendo situaciones laborales estresantes, a consecuencia de la pérdida de puestos de trabajo debido a la crisis financiera que se está atravesando y porque se han convertido en el punto de mira de los ciudadanos dado que la sociedad ha demonizado a la banca sin ser ellos los directamente responsables.

A nivel nacional, sucede algo similar, el sector financiero es muy competitivo, puesto que el competir a través de tasas de interés bajas, no es un argumento contundente en la búsqueda y fidelidad de los clientes; lo más relevante ahora es la satisfacción del cliente centrado en un comportamiento empático; y este último factor, se ha convertido en uno de los motivos relevantes

para dejar una entidad financiera; por tanto, es prioritario contar con personal con la suficiente inteligencia emocional para coadyuvar a la consecución de los objetivos institucionales.

1.1.2 Problemática de la investigación

En Tacna, considerando nuestra experiencia como cliente y la conversación con algunos trabajadores de la Institución Financiera Scotiabank – Agencia Tacna, se precisan las siguientes características:

- El personal tiene la percepción de que sus jefes ordenan, deciden, dicen lo que se debe hacer; imponen criterios, distribuyen el trabajo y supervisan las tareas, pero pocas veces interpretan con asertividad las emociones de sus dependientes.
- Existen grupos de trabajo, de un nivel bajo de cohesión.
- La falta de una adecuada empatía, entre jefes y trabajadores no permite la sintonización emocional.
- Existe un nivel preocupante de estrés laboral, debido básicamente por el deber cumplir con las metas mensuales impuestas por la entidad financiera.

Por lo tanto, la investigación busca analizar las características de la inteligencia emocional del personal de la Institución Financiera Scotiabank – Agencia Tacna, y ello como se logra relacionar con el nivel de estrés laboral existente.

1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1 Problema general

¿La inteligencia emocional se relaciona con el estrés laboral en la Institución Financiera Scotiabank – Agencia Tacna, **año 2017?**

1.2.2 Problemas específicos

- a) ¿La inteligencia emocional se relaciona con el nivel de recompensa en la Institución Financiera Scotiabank – Agencia Tacna, año 2017?
- b) ¿La inteligencia emocional se relaciona con el nivel de esfuerzo en la Institución Financiera Scotiabank – Agencia Tacna, año 2017?
- c) ¿La inteligencia emocional se relaciona con el nivel de implicación en la Institución Financiera Scotiabank – Agencia Tacna, año 2017?

1.3 JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1 Justificación de la investigación

Salovey y Meyer (2005) precisa que “Las personas con habilidades emocionales bien desarrolladas, tienen más probabilidades de sentirse satisfechas y ser eficaces en su vida, y de dominar los hábitos mentales que favorezcan su propia productividad”; por el contrario, aquellas personas sin un cierto orden en su vida emocional se ven afectadas en su capacidad de concentrarse en el trabajo y su rendimiento.

Carl y Billari (2014) precisa que la inteligencia emocional logra influir en algunos aspectos como:

- Permite tomar mejores decisiones: Puesto que las emociones permiten advertir a las personas de algún peligro, y adoptar una postura más cauta, puesto que actúan como marcadores somáticos.
- Permite confiar en los demás: Ello puesto que las personas que desarrollan más su capacidad de empatizar y detectar con rapidez las características más positivas de los demás, transmiten confianza en las personas.
- Disminuye el estrés: Precisa que en la Universidad de Cincinnati se efectuó una investigación, donde 200 personas fueron sometidas a diferentes tareas y grados de estrés, encontrando que las personas de una mayor inteligencia emocional se estresaban menos.

1.3.2 Importancia de la investigación

El presente trabajo de investigación es importante debido a que la institución financiera le interesa contar con un personal con un mejor nivel de inteligencia emocional, por ello es prioritario conocer el nivel del mismo de sus trabajadores, que permita identificar algunas alternativas de mejora; con ello, se podrá contar con un personal más empático, más comprometido, que permita dar un mejor servicio a los clientes.

Por tanto, la investigación es importante puesto que:

- Relevancia científico - social, porque permitió analizar la relación entre el nivel de inteligencia emocional que caracteriza al personal y su nivel de estrés laboral, que permita mejorar su nivel de productividad.
- Relevancia académica, puesto que los resultados logrados servirán a otros investigadores para ampliar la temática abordada.
- Relevancia práctico - institucional, dado que permitirá a los directivos de la entidad financiera priorizar acciones a seguir para mejorar el nivel de inteligencia emocional de su personal.

1.4 ALCANCES Y LIMITACIONES

En lo que respecta al alcance o delimitación del trabajo se tiene:

- Delimitación espacial: La investigación consideró al personal de la Institución Financiera Scotiabank – Agencia Tacna.
- Delimitación temporal: Se consideró el periodo 2017.
- Delimitación temática: Se analizaron definiciones y teorías relacionadas con la inteligencia emocional y el estrés laboral.

La principal limitación de la investigación es que solamente se consideró una agencia de la entidad financiera para desarrollar el trabajo de campo.

1.5 OBJETIVOS

1.5.1 Objetivo general

Determinar la relación entre la inteligencia emocional y el estrés laboral en la Institución Financiera Scotiabank – Agencia Tacna, año 2017.

1.5.2 Objetivos específicos

Determinar cómo la inteligencia emocional se relaciona con el nivel de recompensa en la Institución Financiera Scotiabank – Agencia Tacna, año 2017.

Determinar cómo la inteligencia emocional se relaciona con el nivel de esfuerzo en la Institución Financiera Scotiabank – Agencia Tacna, año 2017.

Determinar cómo la inteligencia emocional se relaciona con el nivel de implicación en la Institución Financiera Scotiabank – Agencia Tacna, año 2017.

1.6 HIPÓTESIS

1.6.1 Hipótesis general

H₀: La inteligencia emocional no se relaciona con el estrés laboral en la Institución Financiera Scotiabank – Agencia Tacna, año 2017.

H₁: La inteligencia emocional se relaciona con el estrés laboral en la Institución Financiera Scotiabank – Agencia Tacna, año 2017.

1.6.2 Hipótesis específicas

a) H₀: La inteligencia emocional no se relaciona con el nivel de recompensa en la Institución Financiera Scotiabank – Agencia Tacna, año 2017.

H₁: La inteligencia emocional se relaciona con el nivel de recompensa en la Institución Financiera Scotiabank – Agencia Tacna, año 2017.

b) H₀: La inteligencia emocional no se relaciona con el nivel de esfuerzo en la Institución Financiera Scotiabank – Agencia Tacna, año 2017.

H₁: La inteligencia emocional se relaciona con el nivel de esfuerzo en la Institución Financiera Scotiabank – Agencia Tacna, año 2017.

c) H₀: La inteligencia emocional no se relaciona con el nivel de implicación en la Institución Financiera Scotiabank – Agencia Tacna, año 2017.

- d) H_1 : La inteligencia emocional se relaciona con el nivel de implicación en la Institución Financiera Scotiabank – Agencia Tacna, año 2017.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES DEL ESTUDIO

Se destacan los siguientes estudios internacionales y nacionales que sirven de pauta para el desarrollo de la presente investigación:

2.1.1 Antecedentes internacionales

a) Zárate y Matviuk (2010) desarrollaron una investigación denominada “La inteligencia emocional y el sector financiero colombiano”; de tipo básico y de diseño no experimental, donde los resultados encontrados demuestran que los directivos del sector financiero tienen una gran oportunidad de mejoramiento en tres áreas de la inteligencia emocional: La valoración de sus propias emociones, la valoración de las emociones de los demás y la regulación de sus propias emociones. Los resultados además sugieren que los directivos del sector financiero colombiano son fuertes en el uso de sus propias emociones.

En cuanto a las variaciones en edad, género, tiempo en el cargo, nivel de educación y número de empleados a cargo, el estudio sugiere que esta variable no tiene incidencia en los resultados. Aunque los resultados sugieren diferencias entre género, al hacer las pruebas de significancia se encontró que aquellas diferencias no son estadísticamente significativas.

Los resultados también son relevantes para el sector ya que muestra las áreas fuertes y débiles de la inteligencia emocional de sus líderes y por consiguiente, pueden las empresas del sector desarrollar planes de capacitación que ayude a sus empleados a fortalecerla. Adicionalmente, y de acuerdo con los estudios realizados, si lo logran las empresas del sector financiero serán fortalecidas.

- b) Del Val (2010) desarrolló un trabajo de investigación denominado “Inteligencia emocional y productividad: el caso del funcionario español”; de tipo básico y de diseño no experimental, y cuyas conclusiones fueron:
- La inteligencia emocional aumenta con la edad.
 - Las mujeres tienden a prestar más atención a sus propias emociones y tienen más dificultad para regularlas, pero, por otra parte, presentan mayor habilidad emocional que los hombres en las relaciones interpersonales.
 - Las personas con elevada inteligencia emocional muestran mayor satisfacción con la vida, significativa calidad y cantidad de relaciones sociales, más éxito académico y mayor conducta pro social.
 - Un elevado nivel de inteligencia emocional proporciona más competencias para afrontar las situaciones estresantes en forma adaptativa.
 - La baja capacidad para reparar los estados emocionales influye en la sintomatología depresiva.
- c) García y Trujillo (2007) desarrollaron un trabajo de investigación denominado “Impacto del estrés laboral en la Institución Financiera FAVI de la Universidad Tecnológica de Pereira”; de tipo básica de nivel descriptivo, de diseño no experimental; donde la población considerada fueron los 8 trabajadores; sus conclusiones fueron:
- Existe un nivel elevado de estrés, basado principalmente en los siguientes factores: presiones en el trabajo, ámbito del trabajo, otros.
 - La gestión de las relaciones humanas son factores de estrés en la entidad.
 - La actividad laboral y la productividad son factores muy susceptibles frente al estrés.
 - El personal de la entidad presenta un nivel elevado de satisfacción laboral.
 - Las manifestaciones síquicas y fisiológicas de estrés tienen muy poca frecuencia entre los empleados.
- d) Guic, Bilbao y Bertín (2002) desarrollaron un trabajo de investigación denominado “Estrés laboral y salud en una muestra de ejecutivos chilenos”; donde efectuaron un estudio sobre los efectos del estrés de trabajo y las

variables psicológicas en la salud entre los administradores de los chilenos. Se aplicó una versión traducida de la OSI-2 a una muestra de 264 trabajadores de 'cuello blanco'; siendo los resultados: El dolor de espalda es el síntoma más frecuencia en los gerentes con altos niveles de estrés; el análisis de regresión mostró que, en conjunto, los factores estresantes de trabajo y las características psicológicas explican significativamente la percepción subjetiva mental (27,6 %) y la varianza de la salud física (22,9 %). Responsabilidades de la función ejecutiva fueron los factores más estresantes altamente asociados con el estrés. Las variables psicológicas más fuertemente relacionadas con la salud mental y física se centraron en problemas de afrontamiento y la impaciencia subescala de conducta tipo.

2.1.2 Antecedentes nacionales

- a) Elera (2016) desarrolló un trabajo de investigación denominado "Estudio de la inteligencia emocional de los trabajadores del Banco de Crédito del Perú: Agencia Sechura - Año 2016"; tesis de la Universidad Nacional de Piura, cuyo objetivo principal fue conocer el nivel de inteligencia emocional de los trabajadores del Banco de Crédito del Perú de la Agencia Sechura; el tipo de investigación fue básica de nivel descriptivo transversal, de diseño no experimental; el instrumento fue un cuestionario sobre inteligencia emocional basado en la teoría de Daniel Goleman; los resultados indican que el 100 % de los trabajadores presentan una inteligencia emocional aceptable, el 73,3 % tienen un nivel aceptable en las dimensiones autoconciencia, empatía, y habilidades sociales, las dimensiones autocontrol y empatía igualmente logran niveles aceptables en el 66,7 % del personal, finalmente cuentan con el potencial para aprender diferentes habilidades prácticas como saber ponerse en el lugar de los demás, controlar los impulsos, mostrar empatía y pensar antes de actuar de forma correcta.
- b) Abanto (2011) desarrolló un trabajo de investigación denominado "Influencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo, Departamento de Finanzas

del Área de Caja General”; tesis de la Universidad Nacional de Trujillo, cuyo objetivo fue identificar la influencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo, departamento de Finanzas del área de Caja General; el diseño fue aplicado y descriptivo, se usó un test de inteligencia emocional de 42 preguntas; se concluyó que la inteligencia emocional influye en alto grado, en el desempeño laboral de los trabajadores de la entidad financiera.

- c) Mamani, Obando, Uribe y Vivanco (2007) desarrollaron un trabajo de investigación denominado “Factores que desencadenan en estrés y sus consecuencias en el desempeño laboral en emergencia”; donde el objetivo principal fue describir los factores que desencadenan estrés y sus consecuencias en el desempeño laboral en los servicios de emergencia; de tipo básico y de nivel correlacional, de diseño no experimental; donde sus conclusiones fueron: Que las principales causas del estrés son: la sobrecarga de trabajo, presión del tiempo, ambigüedad de roles, clima organizacional, inestabilidad laboral, problema de interrelación con el equipo multidisciplinario, lo cual logra afectar al desempeño laboral, generando la disminución de la calidad de los cuidados y la productividad.

2.2 BASES TEÓRICAS

2.2.1 Bases teóricas sobre inteligencia emocional

2.2.1.1 Definición de inteligencia emocional

Goleman (2002, p. 23) define la inteligencia emocional como “La capacidad de reconocer nuestros propios sentimientos, los sentimientos de los demás, motivarnos y manejar adecuadamente las relaciones que sostenemos con los demás y con nosotros mismos”.

Bharwaney (2010, pág. 33) señala que la inteligencia emocional es “La habilidad para sintonizar las emociones, comprenderlas y tomar medidas necesarias”.

Weisinger (1998) lo define como “El uso inteligente de las emociones: de forma intencional, hace que nuestras emociones trabajen para nosotros, utilizándolas con el fin de que nos ayuden a guiar nuestro comportamiento y a pensar de manera que mejoren nuestros resultados”.

Salovey y Meyer (2005) define la inteligencia emocional en base a 5 esferas principales:

- Conocer las propias emociones: Implica la conciencia de uno mismo, el reconocer un sentimiento mientras se desarrolla.
- Manejar las emociones: Implica saber reconocer las emociones propias para saber manejarlas.
- La propia motivación: Implica que la persona que logra ordenar sus emociones al servicio de un objetivo, logrará impulsar su automotivación.
- Reconocer las emociones en los demás: Implica desarrollar la empatía, que implica priorizar lo que otros necesitan o quieren.
- Manejar las relaciones: Implica la interacción serena con los demás.

2.2.1.2 Principios y características de la inteligencia emocional

Bharwaney (2010) desarrolla cinco principios que son primordiales dentro del proceso de la inteligencia emocional:

- a) Recepción:** Cualquier cosa que se incorpore por cualquiera de los sentidos.
- b) Retención:** Corresponde a la memoria, que incluye la retentiva (o capacidad de almacenar información) y el recuerdo, la capacidad de acceder a esa información almacenada.
- c) Análisis:** Función que incluye el reconocimiento de pautas y el procesamiento de la información.
- d) Emisión:** Cualquier forma de comunicación o acto creativo, incluso del pensamiento.
- e) Control:** Función requerida a la totalidad de las funciones mentales y físicas.

Estos cinco principios se refuerzan entre sí; implica que es más fácil recibir datos si uno está interesado y motivado, ello facilitará el retenerla y analizarla; estas tres funciones convergen en la emisión o expresión, ya sea mediante el mapa mental, el discurso, el gesto u otros recursos; por último, el control se refiere a la salud general, actitud y las condiciones ambientales.

2.2.1.3 Aptitudes emocionales o dimensiones

Goleman (2002, p. 56) precisa que el término emoción se refiere a “Un sentimiento y sus pensamientos característicos, a estados psicológicos y biológicos y a una variedad de tendencias a actuar”. Logra identificar cinco aptitudes emocionales, clasificadas a su vez en dos grandes grupos, de forma específica son las dimensiones a considerar en el presente trabajo de investigación para analizar el nivel de inteligencia emocional del personal de la entidad financiera:

1. Aptitudes personales o intrapersonales: Son las que determinan el dominio de uno mismo. Comprende:

a) Autoconocimiento: Consiste en conocer los propios estados internos, preferencias, recursos e intuiciones. Comprende:

- Conciencia emocional: Reconocimiento de las propias emociones y sus efectos.
- Autoevaluación precisa: Conocimiento de los propios recursos interiores, habilidades y límites.
- Confianza en uno mismo: Certeza sobre el propio valer y facultades.

b) Autorregulación: Implica el manejar los propios estados internos, impulsos y recursos. Comprende:

- Autodominio: Mantener bajo control las emociones y los impulsos perjudiciales.
- Confiabilidad: Mantener normas de honestidad e integridad.
- Escrupulosidad: Aceptar la responsabilidad del desempeño personal.
- Adaptabilidad: Flexibilidad para reaccionar ante los cambios.

- Innovación: Estar abierto y bien dispuesto para las ideas y los enfoques novedosos y la nueva información.

c) Motivación: Es la tendencia emocional que guía o facilita la obtención de las metas. La motivación se compone de cuatro aptitudes emocionales. Comprende:

- Afán de triunfo: Afán orientador de mejorar o responder a una norma de excelencia.
- Compromiso: Alinearse con los objetivos de un grupo u organización.
- Iniciativa: Disposición para aprovechar las oportunidades.
- Optimismo: Tenacidad para buscar el objetivo, pese a los obstáculos y reveses.

2. Aptitudes sociales o interpersonales: Son las que determinan el manejo de las relaciones. Comprende:

a) Empatía: Es la capacidad de captar los sentimientos, necesidades e intereses. Comprende:

- Comprender a los demás: Percibir los sentimientos y perspectivas ajenas e interesarse activamente por sus preocupaciones.
- Ayudar a los demás a desarrollarse: Percibir las necesidades de desarrollo de los demás y fomentar su capacidad.
- Orientación hacia el servicio: Prever, reconocer y satisfacer las necesidades del cliente o usuario.
- Aprovechar la diversidad: Cultivar las oportunidades a través de personas diversas.
- Conciencia política: Interponer las corrientes sociales y políticas.

b) Las habilidades sociales: Son las habilidades para inducir en los otros las respuestas deseadas. Comprende:

- Influencia: Implementar tácticas de persuasión efectiva.
- Comunicación: Escuchar abiertamente y transmitir mensajes convincentes.
- Manejo de conflictos: Manejar y resolver desacuerdos.
- Liderazgo: Inspirar y guiar a individuos o grupos.

- Catalizador de cambios: Iniciar o manejar los cambios.
- Establecer vínculos: Alimentar las relaciones instrumentales.
- Colaboración y cooperación: Trabajar con otros para alcanzar objetivos compartidos.
- Habilidades de equipo: Crear sinergia para trabajar en pos de las metas colectivas.

2.2.1.4 La inteligencia emocional y la eficacia organizativa

Goleman (2002) sostiene que es prioritario fortalecer las relaciones laborales, pues ello permite que las personas sean más inteligentes emocionalmente, por tanto su nivel de eficacia dentro de la organización tiende a incrementarse, ello se ve reflejado en la siguiente figura, se tiene:

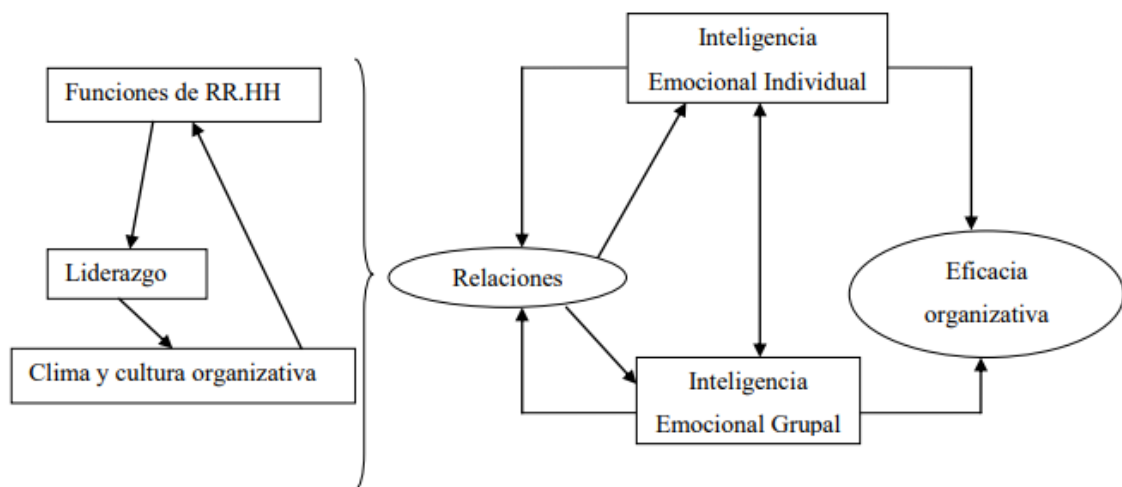


Figura 1. Inteligencia emocional y eficacia organizativa

Fuente: Goleman y Cherniss (2005)

Se puede apreciar que cualquier esfuerzo por mejorar el nivel de inteligencia emocional del personal de la entidad debe guardar directa relación con las relaciones naturales que se forman entre dichos miembros; las intervenciones que busquen ayudar al personal a ser más inteligentes emocionalmente, deben considerar tres aspectos fundamentales: las funciones de recursos humanos, el estilo de liderazgo y la cultura organizativa.

2.2.2 Bases teóricas sobre estrés laboral

2.2.2.1 Definición del estrés laboral

La Organización Mundial de la Salud define el estrés como el “*Conjunto de reacciones fisiológicas que preparan el organismo para la acción*”. La Organización Internacional del Trabajo (OIT) se refiere al estrés laboral como una “Enfermedad peligrosa para las economías de los países industrializados y en vías de desarrollo. Resiente la productividad, al afectar la salud física y mental de los trabajadores”.

Cano (2002, p. 21) define estrés laboral como el:

“Proceso o secuencia de etapas, el cual comienza cuando el individuo recibe un conjunto de exigencias impuestas por el medio, y a las cuales el individuo debe adaptarse para dar una respuesta adecuada y rápida usando todos los recursos disponibles a su disposición, provocando que el individuo realice un esfuerzo agotador para lograr tal respuesta.”

Moncada (2007, p. 54) define el estrés laboral como

“Un conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y del comportamiento a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido, la organización o el entorno de trabajo. Es un estado que se caracteriza por altos niveles de excitación y de angustia, con la frecuente sensación de no poder hacer nada frente a la situación”.

2.2.2.2 Componentes y fases del estrés laboral

Campos (2006) señala que el estrés laboral tiene dos componentes básicos:

a) Los agentes estresantes o estresores: Son todas las situaciones que ocurren a nuestro alrededor y que nos producen estrés, siendo estas

situaciones provocadas por personas, grupos o conjuntos de grupos; siendo los estresores: Ambiente físico (Ruido, vibración, iluminación, etc.), demandas del trabajo, contenidos del trabajo, desempeño de roles, relaciones interpersonales y grupales, clima organizacional.

b) La respuesta al estrés: Puede entenderse como la reacción que presenta el individuo frente a los agentes estresores causantes de tal estrés. Esta respuesta es de dos tipos: Respuesta en armonía, adecuada con la demanda que se presenta; y respuestas negativa, insuficiente o exagerada en relación con la demanda planteada, lo cual genera desadaptación.

El estrés es un proceso, y como tal implica una secuencia de etapas o fases para que se desarrolle totalmente y llegue a su máxima expresión implicando muchas consecuencias negativas. Cabe mencionar que el estrés puede detenerse en cualquiera de estas etapas, lo que implica que el estrés puede aliviarse o empeorarse hasta alcanzar su pleno desarrollo. Campos (2006) desarrolla las fases por las que pasa el estrés:

- **Fase de alarma:** Fase donde ocurre el aviso o se detecta la presencia de un agente estresor.
- **Fase de resistencia:** Fase generada cuando el sujeto enfrenta y trata de resolver la situación que produce el estrés. Si el sujeto logra resolver la situación el estrés no logra concretarse.
- **Fase de agotamiento:** Fase producida cuando el sujeto no logra resolver la situación de estrés, causando una disminución en la capacidad de respuesta y en el organismo del sujeto principalmente fatiga, ansiedad y depresión.

2.2.2.3 Consecuencias del estrés laboral

Las consecuencias negativas del estrés son múltiples, básicamente focalizadas sobre la salud, así como sobre el deterioro cognitivo y el rendimiento; siendo las razones (Saraz, 2006):

a) Cambios de hábitos relacionados con la salud: Implica que la falta de tiempo, la tensión, etc., aumentan la existencia de conductas no saludables,

tales como: fumar, beber, o comer mucho, afectando las conductas saludables, como hacer ejercicio físico, guardar una dieta, dormir suficientemente, etc.

- b) Alteraciones producidas en los sistemas fisiológicos:** El estrés puede producir disfunciones psicofisiológicas o psicosomáticas, tales como: dolores de cabeza tensionales, problemas cardiovasculares, problemas digestivos, problemas sexuales, etc.
- c) Cambios cognitivos:** El estrés puede generar la aparición de una serie de sesgos en su activación fisiológica, o de su conducta, o de sus pensamientos, generando una serie de temores irracionales, fobias, etc. También puede ocasionar perturbaciones sobre los procesos cognitivos como: atención, percepción, memoria, toma de decisiones, juicios, etc., y un deterioro del rendimiento en contextos académicos o laborales.

2.2.2.4 Dimensiones del estrés laboral

Las dimensiones propuestas en la presente investigación para analizar el nivel de estrés laboral, se sustentan en el modelo de Desbalance Esfuerzo-Recompensa (IER) de Siegrist (1996), el cual propone que el esfuerzo en el trabajo es parte de un proceso social organizado y cambiante, y que el esfuerzo del trabajador es mantenido por las recompensas, las cuales son provistas por la sociedad. Se tiene:

- a) Recompensa: Implica una retribución a otorgar a consecuencia del logro de una tarea encargada.
- b) Esfuerzo: Implica la entrega que caracteriza a una persona en la realización de alguna actividad.
- c) Implicación: Implica el nivel de compromiso que caracteriza a la persona en el desarrollo de sus tareas.

2.3 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS

Se destacan los siguientes términos básicos:

- a) Inteligencia: Facultad de la mente que permite aprender, entender, razonar y tomar decisiones.
- b) Emoción: Es un estado afectivo, una reacción subjetiva al ambiente influidos por la experiencia.
- c) Estrés laboral: Implica que la presión del entorno laboral podría generar la saturación física o mental del trabajador.
- d) Empatía: Implica en ponerse en el lugar del otro, en el momento de dar un servicio.
- e) Habilidades sociales: Conjunto de conductas que permiten interactuar y relacionar con los demás de manera efectiva.
- f) Resistencia: Implica poner obstáculos para adecuarse al entorno.
- g) Satisfacción: Es cuando tus expectativas se ven superadas por las percepciones.
- h) Motivación: Impulso que conduce a las personas a elegir y realizar una determinada acción.
- i) Inteligencia emocional: Implica la capacidad para reconocer los sentimientos propios y ajenos.
- j) Calidad de servicio: Satisfacción de las necesidades y expectativas de los clientes.

CAPÍTULO III

MARCO FILOSÓFICO

3.1 SOBRE LA VARIABLE “INTELIGENCIA EMOCIONAL”

Se han identificado tres modelos, se tiene:

a) Modelo de cuatro-fases de inteligencia emocional o modelo de habilidad:

Desarrollada por Salovey y Mayer (1997) que describe la capacidad del individuo para acceder a sus emociones y crear una sintonización e integración entre sus experiencias; por tanto se asume que la inteligencia emocional es una inteligencia que se relaciona con el procesamiento de información emocional, a través de la manipulación cognitiva y conducida sobre la base de una tradición psicomotriz. Por tanto, esta posición busca identificar, asimilar, entender y manejar las emociones. El modelo está compuesto de cuatro etapas de capacidades emocionales (Mayer et al. 2000), las cuales se construye en base a las habilidades logradas en la fase anterior, se tiene:

- Percepción, evaluación y expresión de la emoción: Implica que a medida que la persona madura, esta habilidad se refina y aumenta el rango de las emociones que pueden ser percibidas.
- Facilitación emocional del pensamiento: Implica que las emociones son asimiladas en el pensamiento e incluso pueden ser comparadas con otras sensaciones o representaciones.
- Entendimiento y análisis de las emociones: Implica que las reglas y la experiencia gobiernan el razonamiento acerca de las emociones; donde las influencias culturales y ambientales desempeñan un papel significativo en este nivel.
- La regulación de las emociones: Implica que las emociones son manejadas y reguladas en términos de apertura y regulación de los sentimientos y emociones con el fin de producir un crecimiento personal y en los demás.

b) Modelo de las competencias emocionales: Desarrollada por David Goleman (2002), comprende una serie de competencias que facilitan a las personas el manejo de las emociones, hacia uno mismo y hacia los demás; propone una teoría de desempeño aplicable de manera directa al ámbito laboral centrado en el pronóstico de la excelencia, es una teoría mixta, basada en la cognición, personalidad, motivación, emoción, inteligencia y neurociencia; es decir, incluye procesos psicológicos cognitivos y no cognitivos. El modelo desarrolla cuatro grupos con veinte habilidades cada uno:

- Autoconciencia, el conocimiento de nuestras preferencias, sensaciones, estados y recursos internos
- Autocontrol, manejo de nuestros sentimientos, impulsos, estados y obligaciones internas.
- Conciencia social, el reconocimiento de los sentimientos, preocupaciones y necesidades de otros.
- Manejo de las relaciones, la habilidad para manejar bien las relaciones y construir redes de soporte.

Dicho modelo es que se ha considerado en el presente trabajo de investigación para el análisis de la variable “Inteligencia emocional”.

c) Modelo de la inteligencia emocional y social: Implica el conjunto de conocimientos y habilidades en lo emocional y social que influyen en la capacidad general para afrontar efectivamente las demandas de nuestro medio. Desarrollado por Bar-On (2000) que intenta explicar las competencias necesarias que explican cómo un individuo se relaciona con las personas que le rodean y con su medio ambiente; por tanto, la inteligencia emocional y la inteligencia social son consideradas un conjunto de factores de interrelaciones emocionales, personales y sociales que influyen en la habilidad general para adaptarse de manera activa a las presiones y demandas del ambiente. Compuesto por cinco elementos:

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

- Componente interpersonal, que implica la habilidad para manejar emociones fuertes y controlar sus impulsos.
- Componente de manejo de estrés, que involucra la habilidad de tener una visión positiva y optimista.
- Componente de estado de ánimo, que está constituido por la habilidad para adaptarse a los cambios y resolver problemas de naturaleza personal y social.
- Componente de adaptabilidad o ajuste, para adaptarse a los cambios del entorno.

3.2 SOBRE LA VARIABLE “ESTRÉS LABORAL”

Se han identificado dos modelos, se tiene:

a) Modelo “Demanda – Control”: Fue desarrollado por Karasek (1998), el cual explica la relación entre los factores psicosociales y la salud en función de las demandas psicológicas del trabajo generadoras de estrés y asociadas a enfermedades cardiovasculares; se centra en:

- Las reacciones de tensión psicológica más negativas, que son la fatiga, ansiedad, depresión y enfermedad física, se producen cuando las exigencias psicológicas del puesto de trabajo son grandes.
- Cuando el control sobre el trabajo es elevado y también son elevadas las demandas psicológicas, los efectos sobre el comportamiento que se predicen son el aprendizaje y el crecimiento.

b) Modelo de Desbalance “Esfuerzo – Recompensa” (IER): Desarrollado por Siegrist (1996), donde propone que el esfuerzo en el trabajo es parte de un proceso social organizado y cambiante; el esfuerzo del trabajador es mantenido por las recompensas, las cuales son provistas por la sociedad, las cuales son obtenidas a través de tres sistemas: monetario, estima/oportunidades de ascenso y seguridad laboral; por tanto, cuando el desbalance entre el esfuerzo y la recompensa es relevante, puede ser estresante para el individuo y altera el trato recíproco. El modelo propone que

las personas con un excesivo compromiso con el trabajo y una alta necesidad de aprobación, tienen un mayor riesgo de tensión, lo cual deriva en un intercambio asimétrico y por tanto la susceptibilidad a la frustración es superior. Se distinguen los siguientes componentes:

- Extrínseco, considera el esfuerzo y las recompensas.
- Intrínseco, que implica al estilo personal de afrontamiento denominado implicación.

Dicho modelo es que se ha considerado en el presente trabajo de investigación para el análisis de la variable "Estrés laboral".

CAPÍTULO IV MARCO METODOLÓGICO

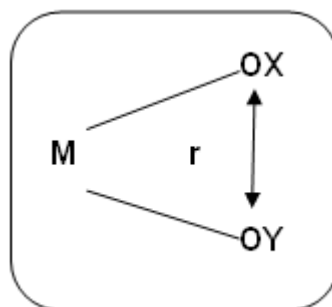
4.1 TIPO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

4.1.1 Tipo de investigación

La presente investigación es de tipo básica, puesto que se buscó aportar al conocimiento; con respecto al nivel, es correlacional, dado que se analizó el comportamiento de las variables para luego relacionarlas. (Hernández, Fernández y Baptista, 2010).

4.1.2 Diseño de investigación

El diseño de la investigación fue no experimental, dado que ninguna de las variable utilizadas fue alterada; y de corte transversal, dado que la información se recabó en un momento en el tiempo (Hernández y otros, 2010), siendo el esquema:



- M = Muestra
- OX = Datos de la variable 1
- OY = Datos de la variable 2
- r = Correlación de variables

4.2 POBLACIÓN Y MUESTRA

4.2.1 Población

La población de trabajadores de la Institución Financiera Scotiabank – Agencia Tacna (Sede Principal) es de 42 personas.

4.2.2 Muestra

Puesto que se trata de un número manejable, se aplicó un censo, es decir, se encuestó a los 42 trabajadores.

4.3 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

4.3.1 Identificación de las variables

Variable 1: Inteligencia emocional

Dimensiones:

- Autoconciencia
- Autocontrol
- Conciencia social
- Manejo de las relaciones

Variable 2: Estrés laboral

Dimensiones:

- Recompensa
- Esfuerzo
- Implicación

4.3.2 Caracterización de las variables

- **Variable 1:** Inteligencia emocional: La capacidad de reconocer nuestros propios sentimientos, los sentimientos de los demás, motivarnos y manejar

adecuadamente las relaciones que sostenemos con los demás y con nosotros mismos.

Dimensiones

- a) X_1 = Autoconciencia: Consiste en conocer los propios estados internos, preferencias, recursos e intuiciones.
 - b) X_2 = Autocontrol: Implica el manejar los propios estados internos, impulsos y recursos.
 - c) X_3 = Conciencia social: Es la capacidad de captar los sentimientos, necesidades e intereses de los demás.
 - d) X_4 = Manejo de las relaciones: Son las habilidades para inducir en los otros las respuestas deseadas.
- **Variable 2:** Estrés laboral: Implica la saturación física o mental del trabajador a consecuencia de la presión en el entorno laboral, afectando a la salud.

Dimensiones

- a) Y_1 = Recompensa: Implica una retribución a otorgar a consecuencia del logro de una tarea encargada.
- b) Y_2 = Esfuerzo: Implica la entrega que caracteriza a una persona en la realización de alguna actividad.
- c) Y_3 = Implicación: Implica el nivel de compromiso que caracteriza a la persona en el desarrollo de sus tareas.

4.3.3 Definición operacional de las variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADOR	ESCALA
Variable 1: Inteligencia emocional	La capacidad de reconocer nuestros propios sentimientos, los sentimientos de los demás, motivarnos y manejar adecuadamente las relaciones que sostenemos con los demás y con nosotros mismos.	Es el nivel de autoconciencia, autocontrol, conciencia social y manejo de las relaciones que brinda el personal.	- Autoconciencia - Autocontrol - Conciencia social - Manejo de las relaciones	Reconozco mis emociones, seguridad Manejo mis emociones, flexibilidad Capto sentimientos, satisfago necesidades Dirección de grupos, trabajo con los demás	Ordinal (Likert desde el 1 hasta el 5)
Variable 2: Estrés laboral	Implica la saturación física o mental del trabajador a consecuencia de la presión en el entorno laboral, afectando a la salud.	Implica cómo la entidad considera el nivel de recompensa, esfuerzo e implicación hacia el personal, y ello como afecta su comportamiento.	- Recompensa - Esfuerzo - Implicación.	Reconocimiento, apoyo Tiempo de trabajo, ritmo apurado Sacrificio, compromiso	Ordinal (Likert desde el 1 hasta el 5)

Fuente: elaboración Propia

4.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA RECOLECCIÓN DE DATOS

La técnica de recolección de los datos fue la encuesta; siendo el instrumento el cuestionario, los cuales fueron confeccionados por el investigador, en base a la revisión bibliográfica y el apoyo del asesor; los mismos fueron validados a través del Juicio de Expertos (se anexa). Se utilizaron dos instrumentos:

- Un cuestionario para analizar el nivel de inteligencia emocional que caracteriza al personal.

- Un cuestionario para identificar el nivel de estrés laboral que caracteriza al personal.

La fuente de información fue primaria, dado que fue proporcionada por el personal de la institución financiera Scotiabank – Agencia Tacna; el marco teórico implicó fuentes bibliográficas, escritos y medios electrónicos. En lo que respecta a la confiabilidad de los instrumentos, se utilizó una Prueba Piloto de 10 trabajadores, a los cuales se les aplicó los instrumentos, a dichos resultados se les halló el estadístico denominado Alpha de Cronbach, de donde se obtuvo un valor de 0,883 para la variable 1 (se anexa) y de 0,934 para la variable 2 (se anexa), puesto que ambos valores resultaron ser mayores a 0,80, ello implica que dichos instrumentos son aceptables (George y Mallery, 2003; p. 231).

En las siguientes tablas se precisan la relación de cada ítem del instrumento con su respectivo indicador, se tiene:

Tabla 1

Inteligencia emocional: Relación ítem - dimensión

VARIABLE	DIMENSIÓN	ÍTEMS
Inteligencia emocional	Autoconciencia	01, 02, 03
	Autocontrol	04, 05, 06, 07
	Conciencia social	08, 09, 10
	Manejo de las relaciones	11, 12, 13, 14

Fuente: Cuestionario de "Inteligencia emocional"

Tabla 2

Estrés laboral: Relación ítem - dimensión

VARIABLE	DIMENSIÓN	ÍTEMS
Estrés laboral	Recompensa	01, 02, 03, 04
	Esfuerzo	05, 06, 07, 08
	Implicación	09, 10, 11, 12

Fuente: Cuestionario de "Estrés laboral"

4.5 PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS

Para el procesamiento de los datos, se aplicó el software estadístico SPSS versión 24,0 en español; para el análisis de los datos se utilizó las siguientes técnicas estadísticas:

- Tablas de frecuencias, que permitió efectuar el conteo de las respuestas obtenidas, las cuales se agruparon en tres niveles: Bajo, regular y alto (en intervalos de igual amplitud).
- Diagrama de barras, que permitió graficar las respuestas, agrupadas en niveles por dimensiones.
- Coeficiente de correlación Rho de Spearman, para efectuar el contraste de las hipótesis de las variables cualitativas utilizadas en la investigación (prueba no paramétrica).

CAPÍTULO V RESULTADOS

5.1 RESULTADOS

5.1.1 Variable “Inteligencia emocional”

Tabla 3

Dimensión 1 – “Autoconciencia”

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Regular	6	14,3
Alto	36	85,7
Total	42	100,0

Fuente: Cuestionario de “Inteligencia emocional”

Interpretación

Los resultados encontrados hacen referencia a la dimensión “Autoconciencia”, de donde el 85,7 % de los trabajadores de la Institución Financiera Scotiabank – Agencia Tacna (Sede Principal) consideran que es elevado su nivel de autoconciencia, y el 14,3 % precisa que es regular. Al analizar cada una de las preguntas, se destacan los siguientes aspectos: El personal señala que tiene seguridad en la valoración que hace sobre sí mismo y de sus capacidades, y que conoce muy bien mis fortalezas y debilidades.

Tabla 4*Dimensión 1 – “Autoconciencia” (por pregunta)*

Pregunta		Recuento	% de N columnas
Me caracterizo por reconocer mis emociones y sus efectos.	Muy en desacuerdo	0	0,0 %
	En desacuerdo	0	0,0 %
	A veces	6	14,3 %
	De acuerdo	14	33,3 %
	Muy de acuerdo	22	52,4 %
Conozco muy bien mis fortalezas y debilidades.	Muy en desacuerdo	0	0,0 %
	En desacuerdo	0	0,0 %
	A veces	4	9,5 %
	De acuerdo	16	38,1 %
	Muy de acuerdo	22	52,4 %
Tengo seguridad en la valoración que hago sobre mí mismo y de mis capacidades.	Muy en desacuerdo	0	0,0 %
	En desacuerdo	0	0,0 %
	A veces	0	0,0 %
	De acuerdo	22	52,4 %
	Muy de acuerdo	20	47,6 %

Fuente: Cuestionario de “Inteligencia emocional”

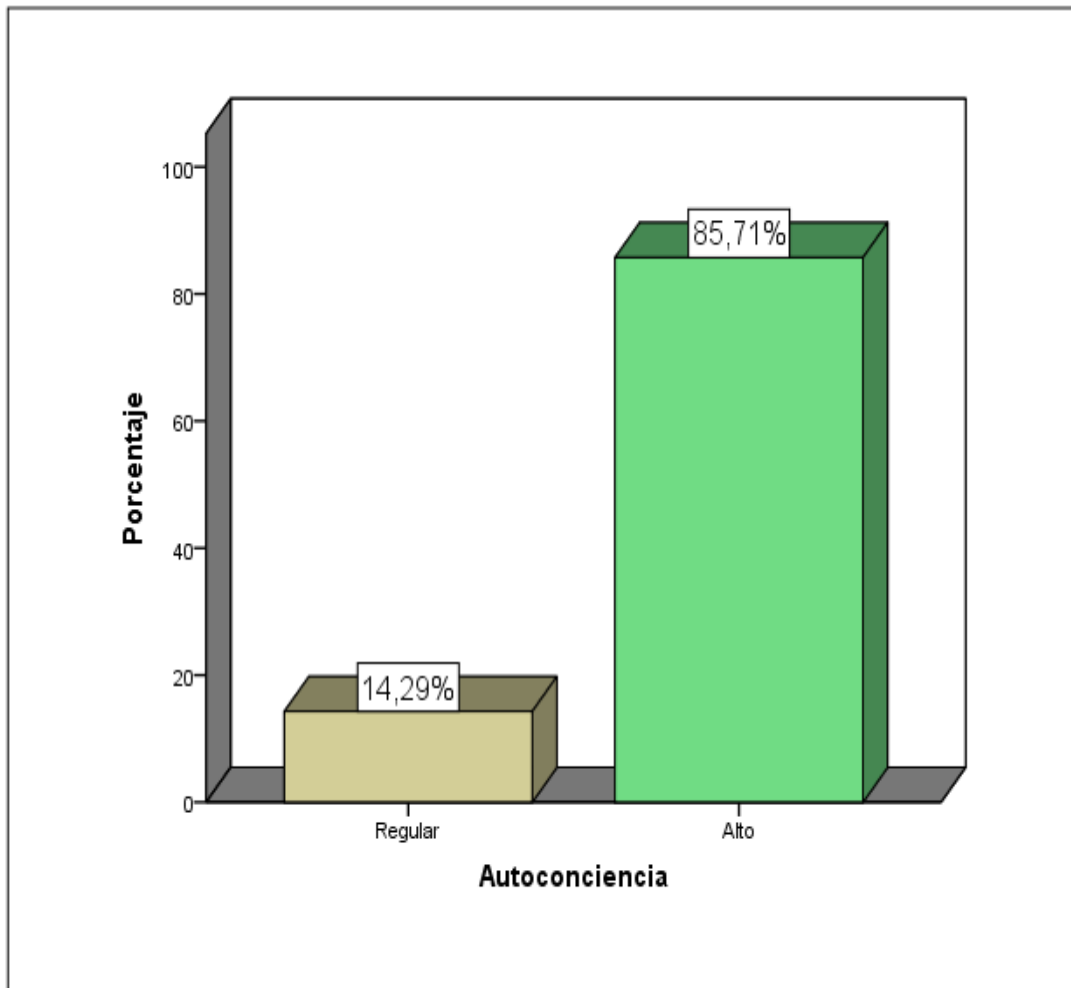


Figura 2. Dimensión 1 – “Autoconciencia”

Fuente: Cuestionario de “Inteligencia emocional”

Tabla 5*Dimensión 2 – “Autocontrol”*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Regular	4	9,5
Alto	38	90,5
Total	42	100,0

Fuente: Cuestionario de “Inteligencia emocional”

Interpretación

Los resultados encontrados hacen referencia a la dimensión “Autocontrol”, de donde el 90,5 % de los trabajadores de la Institución Financiera Scotiabank – Agencia Tacna (Sede Principal) consideran que es elevado su nivel de autocontrol, y el 9,5 % precisa que es regular. Al analizar cada una de las preguntas, se destacan los siguientes aspectos: El personal señala que es fiel al criterio de sinceridad e integridad y coherencia personal, y que es capaz de asumir la responsabilidad de sus propios actos.

Tabla 6*Dimensión 2 – “Autocontrol” (por pregunta)*

Pregunta		Recuento	% de N columnas
Soy capaz de manejar de forma adecuada mis emociones y los impulsos conflictivos.	Muy en desacuerdo	0	0,0 %
	En desacuerdo	2	4,8 %
	A veces	12	28,6 %
	De acuerdo	11	26,2 %
	Muy de acuerdo	17	40,5 %
Soy fiel al criterio de sinceridad e integridad y coherencia personal.	Muy en desacuerdo	0	0,0 %
	En desacuerdo	0	0,0 %
	A veces	1	2,4 %
	De acuerdo	19	45,2 %
	Muy de acuerdo	22	52,4 %
Soy capaz de asumir la responsabilidad de mis propios actos.	Muy en desacuerdo	0	0,0 %
	En desacuerdo	0	0,0 %
	A veces	4	9,5 %
	De acuerdo	18	42,9 %
	Muy de acuerdo	20	47,6 %
Soy flexible para afrontar los cambios.	Muy en desacuerdo	0	0,0 %
	En desacuerdo	2	4,8 %
	A veces	6	14,3 %
	De acuerdo	16	38,1 %
	Muy de acuerdo	18	42,9 %
Me siento cómodo y abierto ante las nuevas ideas, enfoques e informaciones.	Muy en desacuerdo	2	4,8 %
	En desacuerdo	4	9,5 %
	A veces	0	0,0 %
	De acuerdo	15	35,7 %
	Muy de acuerdo	21	50,0 %

Fuente: Cuestionario de “Inteligencia emocional”

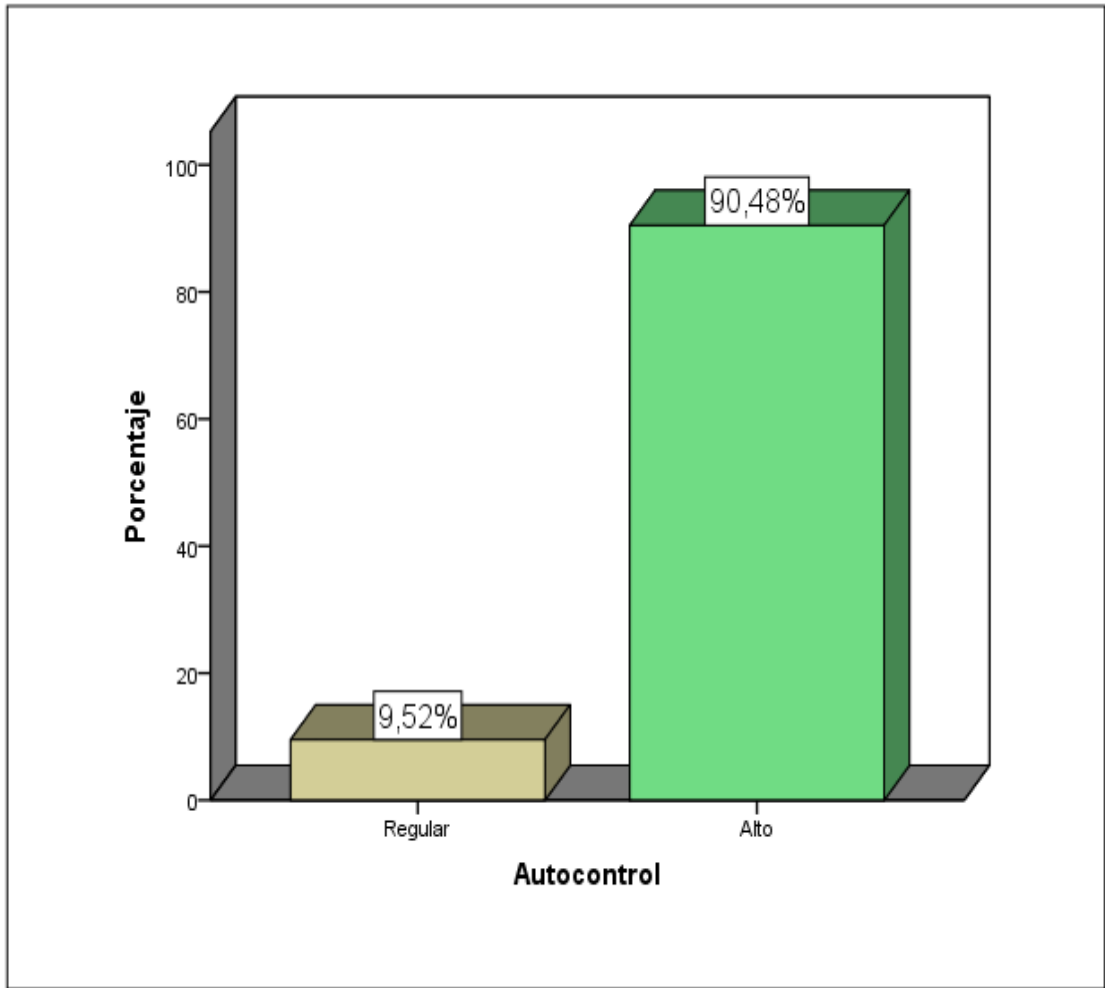


Figura 3. Dimensión 2 – “Autocontrol”

FUENTE: Cuestionario de “Inteligencia emocional”

Tabla 7*Dimensión 3 – “Conciencia social”*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Regular	10	23,8
Alto	32	76,2
Total	42	100,0

Fuente: Cuestionario de “Inteligencia emocional”

Interpretación

Los resultados encontrados hacen referencia a la dimensión “Conciencia social”, de donde el 76,2 % de los trabajadores de la Institución Financiera Scotiabank – Agencia Tacna (Sede Principal) consideran que es elevado su nivel de conciencia social, y el 23,8% precisa que es regular. Al analizar cada una de las preguntas, se destacan los siguientes aspectos: El personal señala que con frecuencia busca esforzarse para mejorar su desempeño personal y laboral, y que es capaz de secundar los objetivos de su grupo o de la entidad.

Tabla 8*Dimensión 3 – “Conciencia social” (por pregunta)*

Pregunta		Recuento	% de N columnas
Con frecuencia busco esforzarme para mejorar mi desempeño personal y laboral.	Muy en desacuerdo	0	0,0%
	En desacuerdo	0	0,0 %
	A veces	2	4,8 %
	De acuerdo	21	50,0 %
	Muy de acuerdo	19	45,2 %
Soy capaz de secundar los objetivos de mi grupo o de la entidad.	Muy en desacuerdo	0	0,0 %
	En desacuerdo	0	0,0 %
	A veces	6	14,3 %
	De acuerdo	21	50,0 %
	Muy de acuerdo	15	35,7 %
Suelo estar dispuesto para actuar, cuando se presenta la ocasión.	Muy en desacuerdo	0	0,0 %
	En desacuerdo	2	4,8 %
	A veces	7	16,7 %
	De acuerdo	19	45,2 %
	Muy de acuerdo	14	33,3 %
Suelo ser persistente en la consecución de objetivos, a pesar de los obstáculos y los contratiempos.	Muy en desacuerdo	0	0,0 %
	En desacuerdo	0	0,0 %
	A veces	5	11,9 %
	De acuerdo	24	57,1 %
	Muy de acuerdo	13	31,0 %

FUENTE: Cuestionario de “Inteligencia emocional”

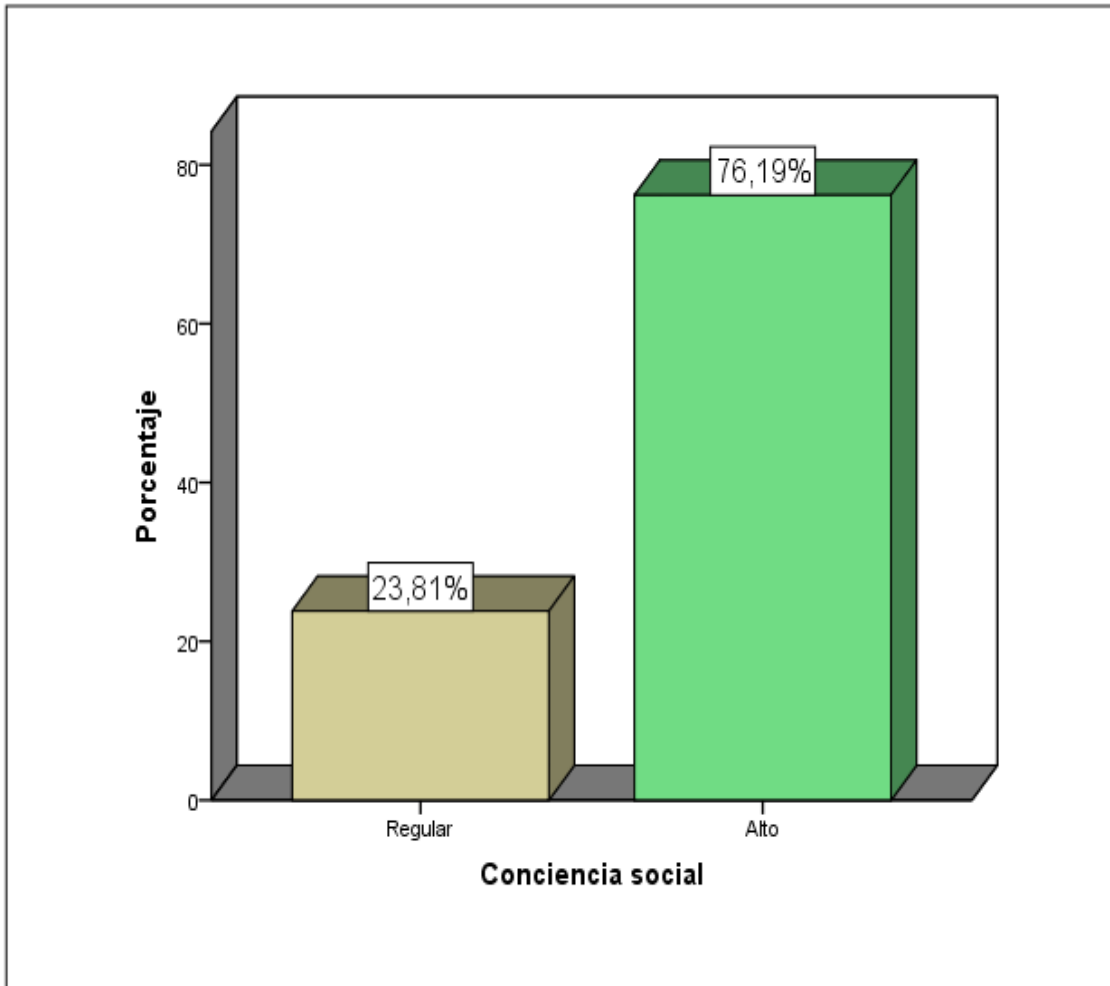


Figura 4. Dimensión 3 – “Conciencia social”

FUENTE: Cuestionario de “Inteligencia emocional”

Tabla 9

Dimensión 4 – “Manejo de las relaciones”

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Regular	6	14,3
Alto	36	85,7
Total	42	100,0

Fuente: Cuestionario de “Inteligencia emocional”

Interpretación

Los resultados encontrados hacen referencia a la dimensión “Manejo de las relaciones”, de donde el 85,7 % de los trabajadores de la Institución Financiera Scotiabank – Agencia Tacna (Sede Principal) consideran que es elevado su nivel de manejo de las relaciones, y el 14,3 % precisa que es regular. Al analizar cada una de las preguntas, se destacan los siguientes aspectos: El personal señala que tiene la capacidad de anticiparse, reconocer y satisfacer las necesidades de los clientes, y que suele aprovechar las oportunidades que le brindan diferentes tipos de personas.

Tabla 10*Dimensión 4 – “Manejo de las relaciones” (por pregunta)*

Nivel		Recuento	% de N columnas
Tengo la capacidad de captar e interesarme los sentimientos y los puntos de vista de otras personas.	Muy en desacuerdo	0	0,0 %
	En desacuerdo	0	0,0 %
	A veces	4	9,5 %
	De acuerdo	21	50,0 %
Tengo la capacidad de anticiparme, reconocer y satisfacer las necesidades de los clientes.	Muy de acuerdo	17	40,5 %
	Muy en desacuerdo	0	0,0 %
	En desacuerdo	0	0,0 %
	A veces	2	4,8 %
Suelo aprovechar las oportunidades que me brindan diferentes tipos de personas.	De acuerdo	23	54,8 %
	Muy de acuerdo	17	40,5 %
	Muy en desacuerdo	0	0,0 %
	En desacuerdo	0	0,0 %
Tengo la capacidad de darme cuenta de las corrientes emocionales y de las relaciones de poder subyacentes en un grupo.	A veces	4	9,5 %
	De acuerdo	20	47,6 %
	Muy de acuerdo	18	42,9 %
	Muy en desacuerdo	0	0,0 %
	En desacuerdo	0	0,0 %
	A veces	4	9,5 %
	De acuerdo	24	57,1 %
	Muy de acuerdo	14	33,3 %

Fuente: Cuestionario de “Inteligencia emocional”

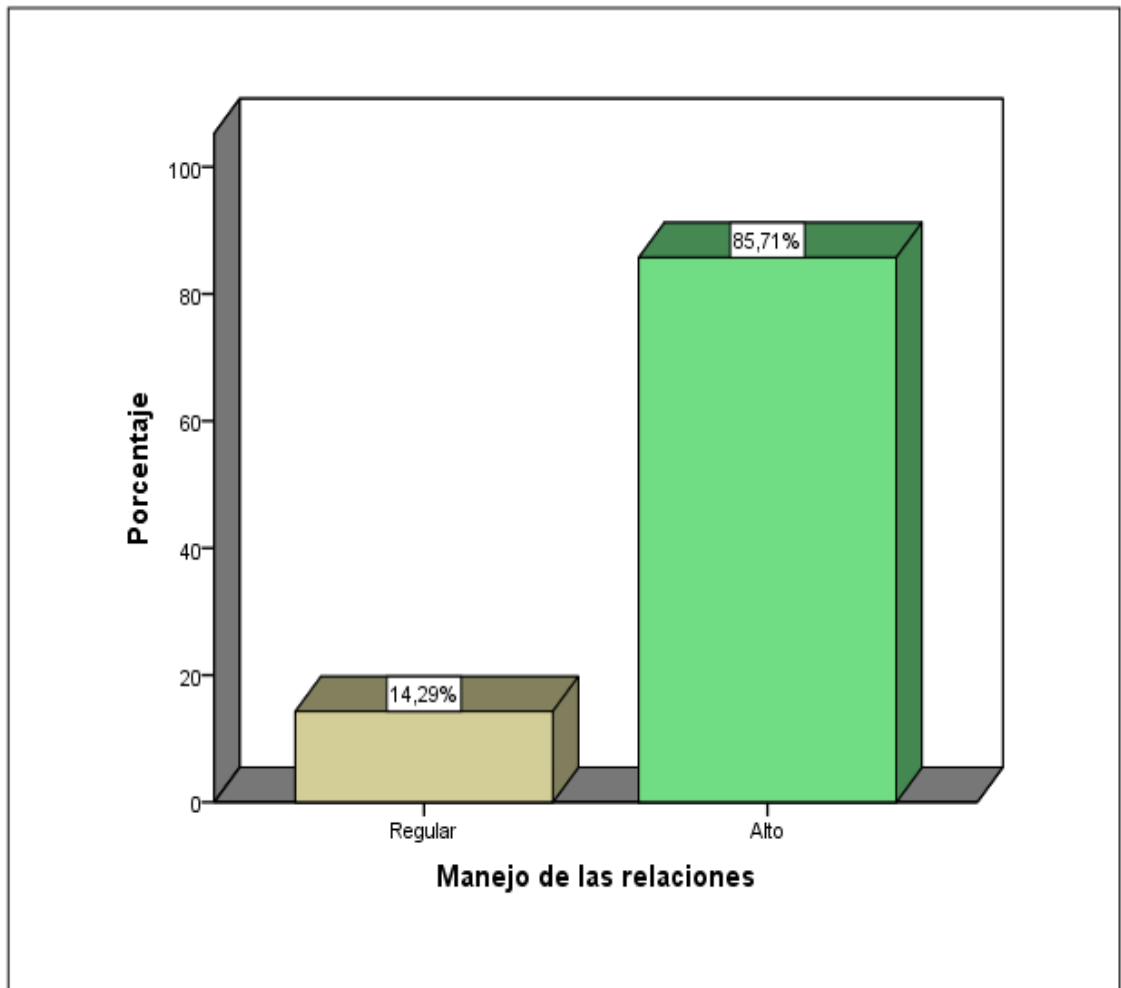


Figura 5. Dimensión 4 – “Manejo de las relaciones”

Fuente: Cuestionario de “Inteligencia emocional”

Tabla 11

Variable 1 – “Inteligencia emocional”

	Frecuencia	Porcentaje
Regular	4	9,5
Alto	38	90,5
Total	42	100,0

Fuente: Cuestionario de “Inteligencia emocional”

Interpretación

Los resultados encontrados hacen referencia a la variable “Inteligencia emocional”, de donde el 90,5 % de los trabajadores de la Institución Financiera Scotiabank – Agencia Tacna (Sede Principal) consideran que es elevado su nivel de inteligencia emocional para hacer frente a los aspectos coyunturales que se vivencian dentro de la entidad, y el 9,5 % precisa que es regular. Al comparar los valores medios logrados por dimensión, se tiene que el más destacado es la “Autoconciencia”, seguido del “Manejo de las relaciones”, del “Autocontrol” y de la “Conciencia social”.

Tabla 12*Variable 1 – “Inteligencia emocional” (por dimensión)*

Dimensión	Recuento	% de N columnas	
Autoconciencia	Bajo	0	0,0 %
	Regular	6	14,3 %
	Alto	36	85,7 %
Autocontrol	Bajo	0	0,0 %
	Regular	4	9,5 %
	Alto	38	90,5 %
Conciencia social	Bajo	0	0,0 %
	Regular	10	23,8 %
	Alto	32	76,2 %
Manejo de las relaciones	Bajo	0	0,0 %
	Regular	6	14,3 %
	Alto	36	85,7 %

Fuente: Cuestionario de “Inteligencia emocional”

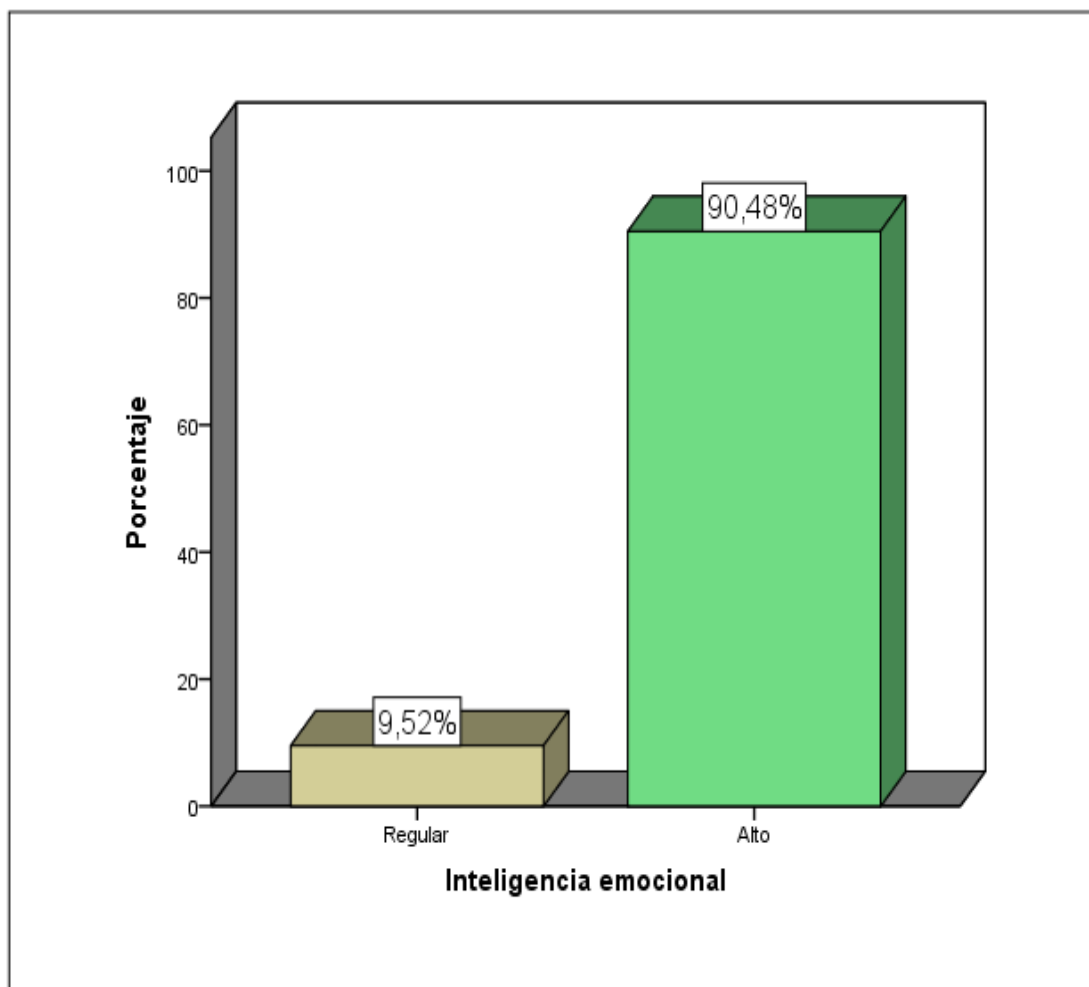


Figura 6. Variable 1 – “Inteligencia emocional”

Fuente: Cuestionario de “Inteligencia emocional”

5.1.2 Variable “Estrés laboral”

Tabla 13

Dimensión 1 – “Recompensa”

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	1	2,4
Regular	35	83,3
Alto	6	14,3
Total	42	100,0

Fuente: Cuestionario de “Estrés laboral”

Interpretación

Los resultados encontrados hacen referencia a la dimensión “Recompensa”, de donde el 83,3 % de los trabajadores de la Institución Financiera Scotiabank – Agencia Tacna (Sede Principal) consideran que es regular su nivel de estrés laboral respecto a la percepción de que la recompensa que proporciona la entidad a la labor del personal no es destacada, el 14,3 % precisa que es alto, y el 2,4 % que es bajo. Al analizar cada una de las preguntas, se destacan los siguientes aspectos que tienden a incentivar la presencia del estrés: El personal considera que la retribución económica no está acorde a su formación profesional y experiencia, y que perciben que su puesto laboral está en peligro.

Tabla 14*Dimensión 1 – “Recompensa” (por pregunta)*

Pregunta		Recuento	% de N columnas
Considero que mis jefes no me dan el reconocimiento laboral que merezco.	Nunca	12	28,6 %
	Casi nunca	9	21,4 %
	A veces	11	26,2 %
	Casi siempre	4	9,5 %
	Siempre	6	14,3 %
En los momentos laborales difíciles recibo poco apoyo de los demás.	Nunca	5	11,9 %
	Casi nunca	18	42,9 %
	A veces	14	33,3 %
	Casi siempre	3	7,1 %
	Siempre	2	4,8 %
Percibo que en mi trabajo me tratan de forma injusta.	Nunca	3	7,1 %
	Casi nunca	19	45,2 %
	A veces	13	31,0 %
	Casi siempre	6	14,3 %
	Siempre	1	2,4 %
Percibo que mi puesto de trabajo está en peligro.	Nunca	4	9,5 %
	Casi nunca	11	26,2 %
	A veces	17	40,5 %
	Casi siempre	7	16,7 %
	Siempre	3	7,1 %
Considero que mi retribución económica no está acorde a mi formación profesional y experiencia.	Nunca	7	16,7 %
	Casi nunca	6	14,3 %
	A veces	10	23,8 %
	Casi siempre	14	33,3 %
	Siempre	5	11,9 %

Fuente: Cuestionario de “Estrés laboral”

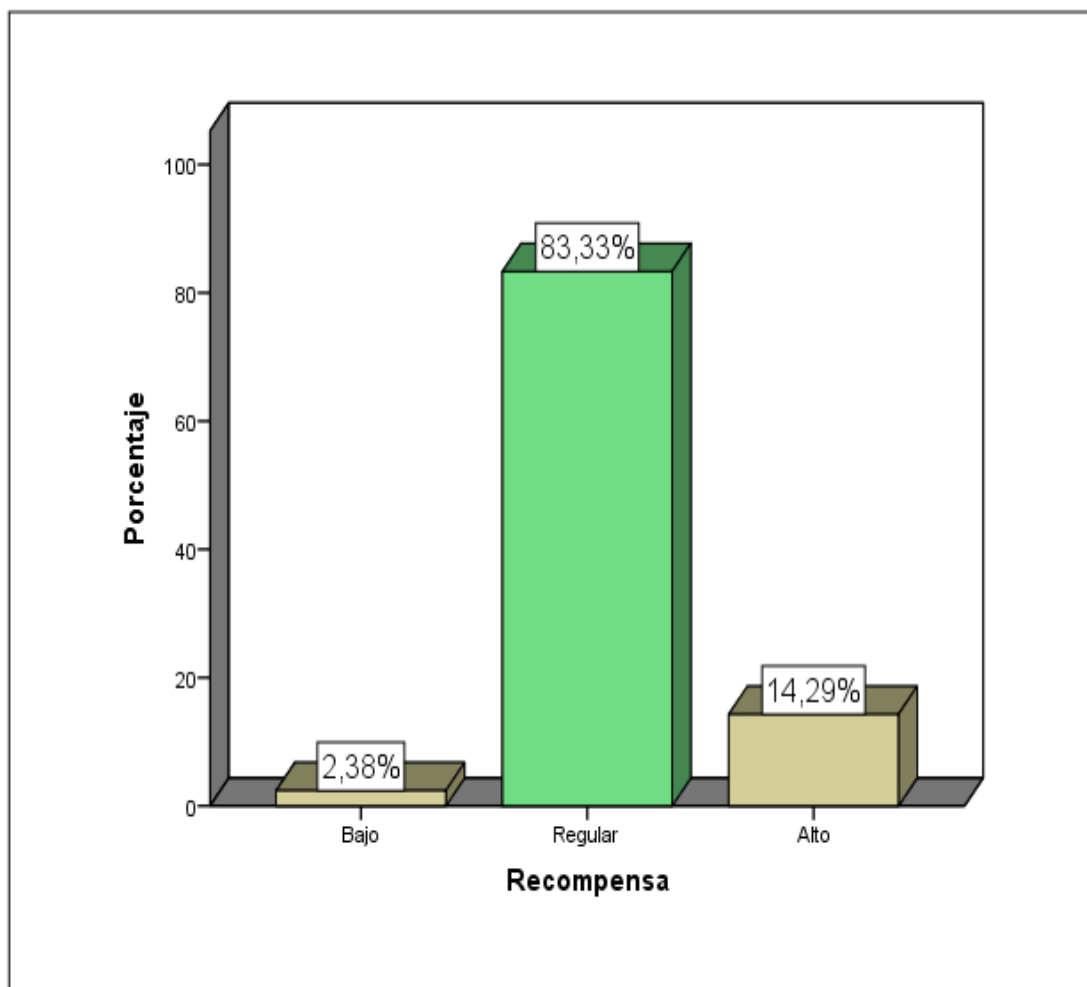


Figura 7. Dimensión 1 – “Recompensa”

Fuente: Cuestionario de “Estrés laboral”

Tabla 15*Dimensión 2 – “Esfuerzo”*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	17	40,5
Regular	17	40,5
Alto	8	19,0
Total	42	100,0

Fuente: Cuestionario de “Estrés laboral”

Interpretación

Los resultados encontrados hacen referencia a la dimensión “Esfuerzo”, de donde el 40,5 % de los trabajadores de la Institución Financiera Scotiabank – Agencia Tacna (Sede Principal) consideran que es bajo su nivel de estrés laboral respecto a la percepción de que se esfuerzan de forma significativa para desarrollar con eficiencia las labores encargadas, el 40,5 % precisa que es regular, y el 19,0 % que es alto. Al analizar cada una de las preguntas, se destacan los siguientes aspectos que tienden a generar la presencia del estrés: El personal considera que su labor es de mucha responsabilidad, la cual no puede controlar con eficiencia, y que labora más horas considerando que la entidad no valora mucho ese esfuerzo.

Tabla 16*Dimensión 2 – “Esfuerzo” (por pregunta)*

Pregunta		Recuento	% de N columnas
Con frecuencia el ritmo laboral es apurado, a pesar de ello no se puede lograr unos minutos de pausa.	Nunca	5	11,9 %
	Casi nunca	18	42,9 %
	A veces	11	26,2 %
	Casi siempre	1	2,4 %
	Siempre	7	16,7 %
Considero que mi labor es de mucha responsabilidad, la cual no puedo controlar con eficiencia.	Nunca	3	7,1 %
	Casi nunca	17	40,5 %
	A veces	8	19,0 %
	Casi siempre	8	19,0 %
Considero que laboro más horas, y encima la entidad no valora mi esfuerzo.	Nunca	3	7,1 %
	Casi nunca	20	47,6 %
	A veces	11	26,2 %
	Casi siempre	1	2,4 %
	Siempre	7	16,7 %
Considero que el esfuerzo que involucra mi labor está afectando mi salud.	Nunca	3	7,1 %
	Casi nunca	19	45,2 %
	A veces	9	21,4 %
	Casi siempre	7	16,7 %
	Siempre	4	9,5 %

Fuente: Cuestionario de “Estrés laboral”

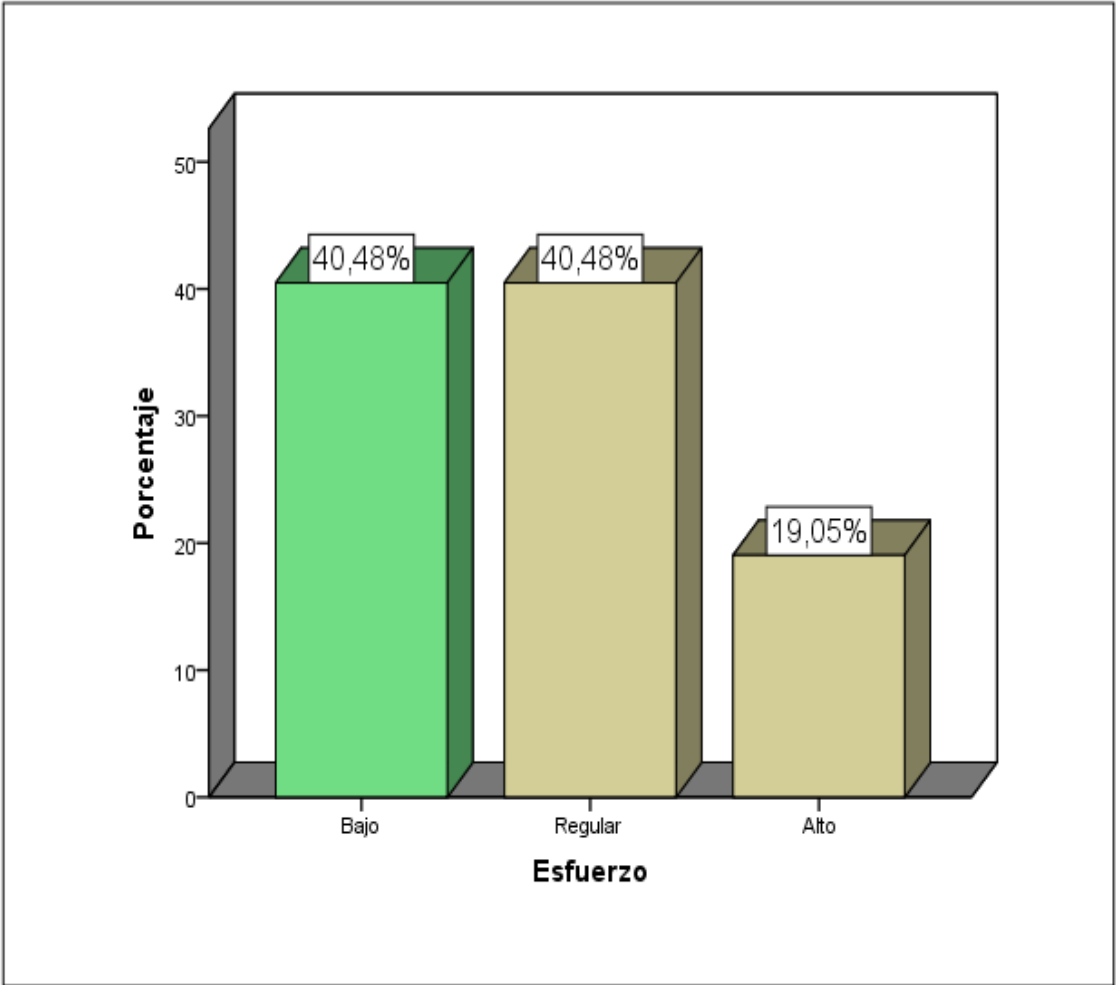


Figura 8. Dimensión 2 – “Esfuerzo”

Fuente: Cuestionario de “Estrés laboral”

Tabla 17*Dimensión 3 – “Implicación”*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	16	38,1
Regular	18	42,9
Alto	8	19,0
Total	42	100,0

Fuente: Cuestionario de “Estrés laboral”

Interpretación

Los resultados encontrados hacen referencia a la dimensión “Implicación”, de donde el 42,9 % de los trabajadores de la Institución Financiera Scotiabank – Agencia Tacna (Sede Principal) consideran que es regular su nivel de estrés laboral respecto a la percepción de que se encuentra muy implicado con el accionar de la institución, el 38,1 % precisa que es bajo, y el 19,0 % que es alto. Al analizar cada una de las preguntas, se destacan los siguientes aspectos que tienden a generar la presencia del estrés: El personal considera que con frecuencia se despierta pensando en los problemas laborales, y que se sacrifica mucho por hacer bien su labor.

Tabla 18*Dimensión 3 – “Implicación” (por pregunta)*

Pregunta		Recuento	% de N columnas
Con frecuencia me despierto pensando en los problemas laborales.	Nunca	5	11,9 %
	Casi nunca	9	21,4 %
	A veces	13	31,0 %
	Casi siempre	12	28,6 %
	Siempre	3	7,1 %
Considero que me sacrifico mucho por mi hacer bien mi labor.	Nunca	3	7,1 %
	Casi nunca	12	28,6 %
	A veces	17	40,5 %
	Casi siempre	7	16,7 %
	Siempre	3	7,1 %
Cuando aplazo algo de mi trabajo, me cuesta conciliar el sueño.	Nunca	2	4,8 %
	Casi nunca	18	42,9 %
	A veces	11	26,2 %
	Casi siempre	8	19,0 %
	Siempre	3	7,1 %

Fuente: Cuestionario de “Estrés laboral”

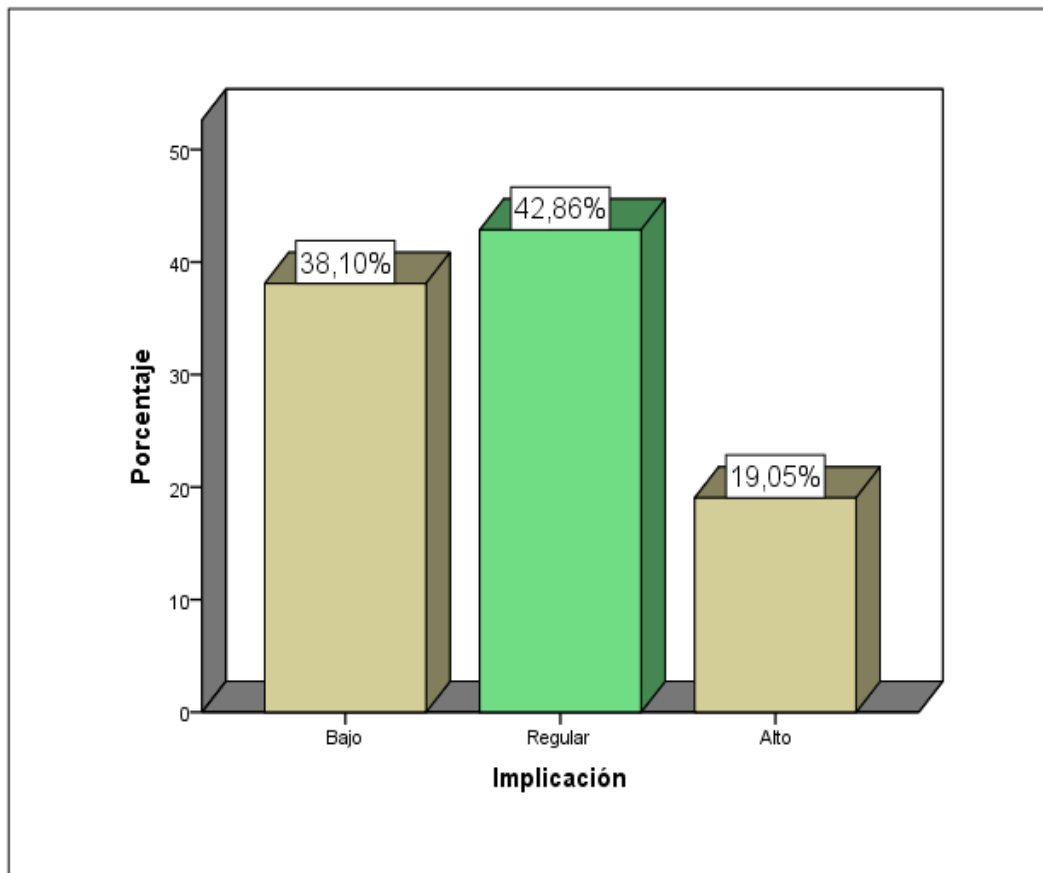


Figura 9. Dimensión 3 – “Implicación”

Fuente: Cuestionario de “Estrés laboral”

Tabla 19*Variable 2 – “Estrés laboral”*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	15	35,7
Regular	19	45,2
Alto	8	19,0
Total	42	100,0

Fuente: Cuestionario de “Estrés laboral”

Interpretación

Los resultados encontrados hacen referencia a la variable “Estrés laboral”, de donde el 45,2 % de los trabajadores de la Institución Financiera Scotiabank – Agencia Tacna (Sede Principal) consideran que es regular su nivel de estrés laboral puesto que la actividad dentro de la entidad financiera exige cumplir con los estándares de evaluación constante, el 35,7 % precisa que es bajo, y solamente el 19,0 % que es alto. Al comparar los valores medios logrados por dimensión, se tiene que el factor más relevante en la generación de estrés es la “Implicación”, seguido del “Esfuerzo”, y de la “Recompensa”.

Tabla 20*Variable 2 – “Estrés laboral” (por dimensión)*

Dimensión		Recuento	% de N columnas
Recompensa	Bajo	1	2,4 %
	Regular	35	83,3 %
	Alto	6	14,3 %
Esfuerzo	Bajo	17	40,5 %
	Regular	17	40,5 %
	Alto	8	19,0 %
Implicación	Bajo	16	38,1 %
	Regular	18	42,9 %
	Alto	8	19,0 %

Fuente: Cuestionario de “Estrés laboral”

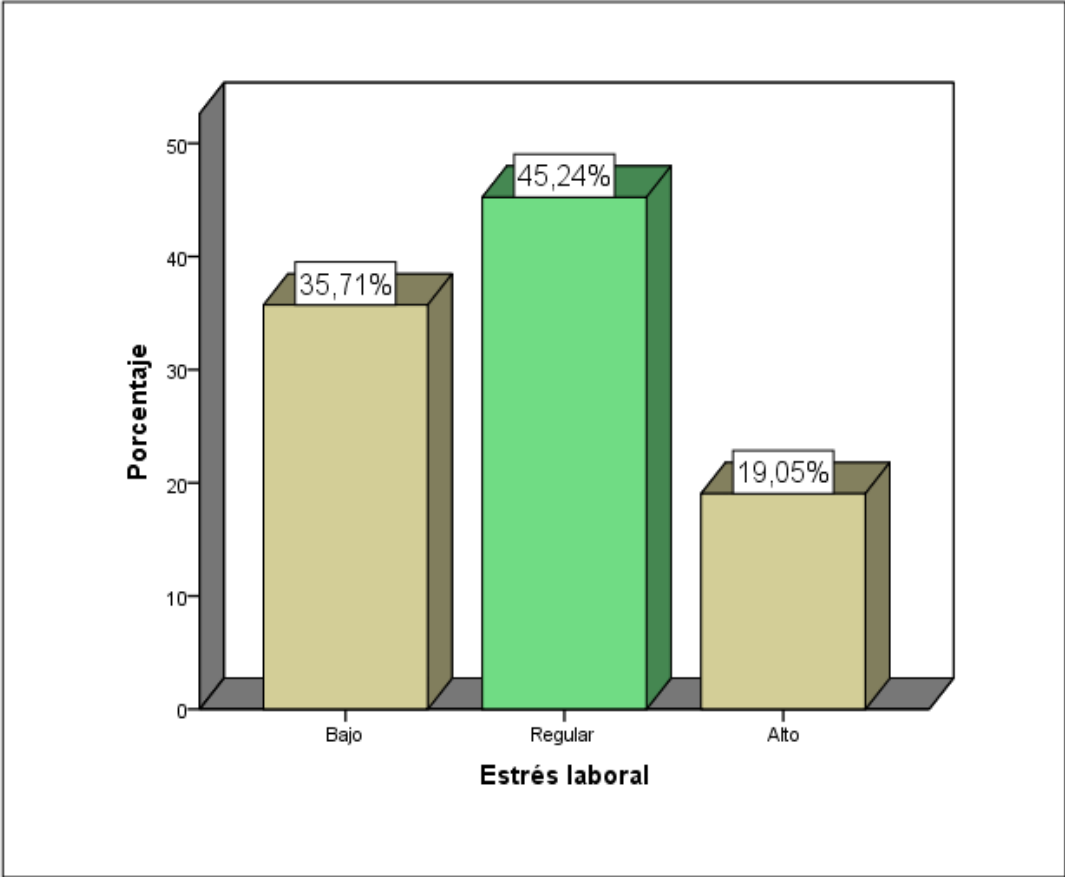


Figura 10. Variable 2 – “Estrés laboral”

Fuente: Cuestionario de “Estrés laboral”

5.2 CONTRASTE DE HIPÓTESIS

5.2.1 Contraste de las hipótesis específicas

a) La primera hipótesis específica es:

H₀: La inteligencia emocional no se relaciona con el nivel de recompensa en la Institución Financiera Scotiabank – Agencia Tacna, año 2017.

H₁: La inteligencia emocional se relaciona con el nivel de recompensa en la Institución Financiera Scotiabank – Agencia Tacna, año 2017.

Para el contraste de la presente hipótesis se utilizó el coeficiente de correlación Rho de Spearman, cuyo reporte es:

Tabla 21

Contraste de la hipótesis específica n° 01

		Inteligencia emocional		Recompensa
Rho de Spearman	Inteligencia emocional	Coeficiente de correlación	1,000	-0,512**
		Sig. (bilateral)	.	0,001
		N	42	42
Recompensa		Coeficiente de correlación	-0,512**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,001	.
		N	42	42

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Ambos instrumentos

Se obtuvo un valor de Rho de - 0,512 (valor de p = 0,001), puesto que el valor de p resulta ser inferior al 5 % de significancia, ello permite concluir que existe relación inversa significativa entre la inteligencia emocional y el nivel de recompensa en la Institución Financiera Scotiabank – Agencia Tacna, año 2017.

b) La segunda hipótesis específica es:

H₀: La inteligencia emocional no se relaciona con el nivel de esfuerzo en la Institución Financiera Scotiabank – Agencia Tacna, año 2017.

H₁: La inteligencia emocional se relaciona con el nivel de esfuerzo en la Institución Financiera Scotiabank – Agencia Tacna, año 2017.

Para el contraste de la presente hipótesis se utilizó el coeficiente de correlación Rho de Spearman, cuyo reporte es:

Tabla 22

Contraste de la hipótesis específica n° 02

Correlaciones				
			Inteligencia emocional	Esfuerzo
Rho de Spearman	Inteligencia emocional	Coeficiente de correlación	1,000	-0,431**
		Sig. (bilateral)	.	0,004
		N	42	42
	Esfuerzo	Coeficiente de correlación	-0,431**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,004	.
		N	42	42

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Ambos instrumentos

Se obtuvo un valor de Rho de - 0,431 (valor de p = 0,004), puesto que el valor de p resulta ser inferior al 5 % de significancia, ello permite concluir que existe relación inversa significativa entre la inteligencia emocional y el nivel de esfuerzo en la Institución Financiera Scotiabank – Agencia Tacna, año 2017.

c) La tercera hipótesis específica es:

H₀: La inteligencia emocional no se relaciona con el nivel de implicación en la Institución Financiera Scotiabank – Agencia Tacna, año 2017.

H₁: La inteligencia emocional se relaciona con el nivel de implicación en la Institución Financiera Scotiabank – Agencia Tacna, año 2017.

Para el contraste de la presente hipótesis se utilizó el coeficiente de correlación Rho de Spearman, cuyo reporte es:

Tabla 23

Contraste de la hipótesis específica n° 03

		Inteligencia		
		emocional	Implicación	
Rho de Spearman	Inteligencia emocional	Coefficiente de correlación	1,000	-0,325*
		Sig. (bilateral)	.	0,036
		N	42	42
	Implicación	Coefficiente de correlación	-0,325*	1,000
		Sig. (bilateral)	0,036	.
		N	42	42

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Fuente: Ambos instrumentos

Se obtuvo un valor de Rho de - 0,325 (valor de p = 0,036), puesto que el valor de p resulta ser menor al 5 % de significancia, ello permite concluir que existe relación inversa moderada entre la inteligencia emocional y el nivel de implicación en la Institución Financiera Scotiabank – Agencia Tacna, año 2017.

5.2.2 Contraste de las hipótesis general

La hipótesis general precisa que:

H₀: La inteligencia emocional no se relaciona con el estrés laboral en la Institución Financiera Scotiabank – Agencia Tacna, año 2017.

H₁: La inteligencia emocional se relaciona con el estrés laboral en la Institución Financiera Scotiabank – Agencia Tacna, año 2017.

Para el contraste de la presente hipótesis se utilizó el coeficiente de correlación Rho de Spearman, cuyo reporte es:

Tabla 24*Contraste de la hipótesis general*

		Correlaciones		
			Inteligencia emocional	Estrés laboral
Rho de Spearman	Inteligencia emocional	Coeficiente de correlación	1,000	-0,477**
		Sig. (bilateral)	.	0,001
		N	42	42
	Estrés laboral	Coeficiente de correlación	-0,477**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,001	.
		N	42	42

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Ambos instrumentos

Se obtuvo un valor de Rho de - 0,477 (valor de $p = 0,001$), puesto que el valor de p resulta ser inferior al 5 % de significancia, ello permite concluir que existe relación inversa significativa entre la inteligencia emocional y el estrés laboral en la Institución Financiera Scotiabank – Agencia Tacna, año 2017.

CAPÍTULO VI

DISCUSIÓN

En lo que respecta a la variable “Inteligencia emocional”, se encontró que el 90,5 % de los trabajadores de la Institución Financiera Scotiabank – Agencia Tacna (Sede Principal), presentan un nivel alto de inteligencia emocional que les permitiría tener mejores reacciones frente a los demás ante diversas situaciones laborales y extra laborales; siendo la dimensión más destacada la “Autoconciencia”.

Sobre la variable “Estrés laboral”, se encontró que el 45,2 % de los trabajadores presentan rasgos de tener un nivel regular de estrés, ello debido básicamente a las metas a lograr de forma frecuente dentro de la entidad para tener mayores probabilidades de seguir laborando; siendo la “Implicación” la dimensión más relevante en la generación de estrés en el personal.

Sobre el contraste de hipótesis, se encontró un valor de Rho de - 0,477 ($p = 0,001$) que implica que existe relación inversa significativa entre la inteligencia emocional y el estrés laboral, ello se da puesto que cuando el trabajador cuenta con mejores rasgos afines a su autoconciencia, autocontrol, conciencia social y manejo de las relaciones, ello permite manejar las situaciones de estrés laboral de mejor manera.

Al efectuar el análisis de las demás hipótesis, se encontró que existe relación inversa significativa entre la inteligencia emocional y cada una de las dimensiones de la variable “Estrés laboral”, que son: Nivel de recompensa, nivel de esfuerzo y nivel de implicación.

Los resultados encontrados guardan concordancia con las conclusiones encontradas por Del Val (2010) en su trabajo la “Inteligencia emocional y

productividad: el caso del funcionario español”, donde indica que las personas con más inteligencia emocional muestran una mayor calidad y cantidad de relaciones sociales, más competencias para afrontar las situaciones estresantes en forma adaptativa; también con los resultados de Elera (2016) en su trabajo “Estudio de la inteligencia emocional de los trabajadores del Banco de Crédito del Perú: Agencia Sechura - Año 2016”, que encontró que todo el personal presenta un nivel de inteligencia emocional aceptable, que les permite controlar los impulsos, mostrar empatía y pensar antes de actuar; y también con los resultados de Abanto (2011) en su “Influencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo, Departamento de Finanzas del Área de Caja General”, que encontró que la inteligencia emocional influye de forma significativa en el desempeño laboral del personal.

CONCLUSIONES

Primera

Se concluye que existe una relación inversa y significativa entre la inteligencia emocional y el estrés laboral en la Institución Financiera Scotiabank – Agencia Tacna, año 2017, puesto que se obtuvo un valor de $Rho = - 0,477$ (valor de $p = 0,001$), y dicho valor de p es inferior al 5 % de significancia; lo cual implica que una mejora en el nivel de inteligencia emocional del personal generaría una disminución en su nivel de estrés.

Segunda

Se concluye que existe una relación inversa y significativa entre la inteligencia emocional y el nivel de recompensa que proporciona la entidad a la labor del personal en la Institución Financiera Scotiabank – Agencia Tacna, año 2017, puesto que se obtuvo un valor de $Rho = - 0,512$ (valor de $p = 0,001$), y dicho valor de p es inferior al 5 % de significancia; lo cual implica que una mejora en el nivel de recompensa que se le da al personal generaría una disminución en su nivel de estrés.

Tercera

Se concluye que existe una relación inversa y significativa entre la inteligencia emocional y el nivel de esfuerzo de desarrollar con eficiencia las labores encargadas en la Institución Financiera Scotiabank – Agencia Tacna, año 2017, puesto que se obtuvo un valor de $Rho = - 0,431$ (valor de $p = 0,004$), y dicho valor de p es inferior al 5 % de significancia; lo cual implica que una mejora en el nivel de esfuerzo que caracteriza la labor del personal generaría una disminución en su nivel de estrés.

Cuarta

Se concluye que existe una relación inversa y significativa entre la inteligencia emocional y el nivel de implicancia del personal con el accionar de la institución

en la Institución Financiera Scotiabank – Agencia Tacna, año 2017, puesto que se obtuvo un valor de $Rho = - 0,325$ (valor de $p = 0,036$), y dicho valor de p es inferior al 5 % de significancia; lo cual implica que una mejora en el nivel de implicancia del personal para con su entidad y sus labores generaría una disminución en su nivel de estrés.

RECOMENDACIONES

Primera

Se recomienda a los directivos de la Institución Financiera Scotiabank – Agencia Tacna que, con la finalidad de mejorar el nivel de inteligencia emocional del personal, deben centrarse en la dimensión “Conciencia social”, principalmente en buscar fortalecer el que sean más persistentes en la consecución de objetivos, a pesar de los obstáculos y los contratiempos; pues ello permitirá hacer frente de mejor manera al estrés laboral.

Segunda

Se recomienda a los directivos de la institución Financiera Scotiabank – Agencia Tacna que, con la finalidad de disminuir el nivel de estrés asociado a la dimensión “Recompensa”, se debe otorgar mayores reconocimientos al personal por la labor destacada, que permita mejorar la percepción que tienen de que su retribución económica no está acorde a su formación profesional y experiencia.

Tercera

Se recomienda a los directivos de la institución Financiera Scotiabank – Agencia Tacna que, con la finalidad de disminuir el nivel de estrés asociado a la dimensión “Esfuerzo”, se debe valorar de forma tangible y objetiva la mayor cantidad de horas que invierte el personal estando en la entidad buscando presentar sus informes a tiempo.

Cuarta

Se recomienda a los directivos de la institución Financiera Scotiabank – Agencia Tacna que, con la finalidad de disminuir el nivel de estrés asociado a la dimensión “Implicación”, se debe verificar que se culminen adecuadamente las principales actividades laborales durante el día, que permita no despertarse con frecuencia pensando en los problemas laborales.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alles, M. (2000). *Dirección estratégica de recursos humanos*. Editorial Granica. Buenos Aires (Argentina).
- Bar-On, R. (2000). *Emotional and social intelligence. Insights from the emotional quotient inventory*. En: Bar-On, R. y Parker, J. D. A. (eds). *The handbook of emotional intelligence: Theory, development assessment and application at home, school and in workplace*. San Francisco, CA: Jossey-Bass, págs. 363-88.
- Bharwaney, G. (2010). *Vida emocionalmente Inteligente: Estrategias para incrementar el coeficiente emocional*. España.
- Campos, M. (2006). *Causas y efectos del estrés laboral*. Universidad de El Salvador, Escuela de Ingeniería Química. San Salvador.
- Cano, A. (2002). *La naturaleza del estrés*. http://www.ucm.es/info/seas/estres_lab/index.htm
- Carl, N. y Billari, F. (2014). *Generalized Trust and Intelligence in the United States*. PlosOne; 9(3).
- Del Val, C. (2010). *Inteligencia emocional y productividad: el caso del funcionario español*. Red de Revistas Científicas de América Latina y El Caribe, España y Portugal. <http://www.redalyc.org/html/676/67618934004/>
- García, C. y Trujillo, C. (2007). *Impacto del estrés laboral en la Institución Financiera FAVI de la Universidad tecnológica de Pereira*. <http://repositorio.utp.edu.co/dspace/handle/11059/786>
- George, D. y Mallery, P. (2003). *SPSS for Windows step by step: A Simple Guide and Reference*. Boston: Allyn & Bacon: 11.0 Update (4.^a ed.)
- Goleman, D. (1995). *La inteligencia emocional*. España: Kairós.
- Goleman, D. (2001). *An EI-Based theory of performance*. San Francisco, CA: Jossey-Bass, págs.27-44.
- Guic, E.; Bilbao, M. y Bertín, C. (2002). *Estrés laboral y salud en una muestra de ejecutivos chilenos*. Santiago

- Hernández, R.; Fernández, C. y Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill Interamericana.
- Karasek, R., Siegrist, J., y Theorell, T (1998). *Join statement on the relationship between the two theoretical models measuring at work: the demand – control model and effort-reward*. Disponible en: <http://www.uniduesseldorf.de/www/workstress/joinstatement.html>.
- Mayer, J.; Caruso, D. y Salovey, P. (2000). *Selecting a measure of emotional intelligence: The case for ability testing*. San Francisco, CA: Jossey-Bass, págs. 320-342.
- Moncada, L. (2007). *Factores psicosociales*. Barcelona: Masson SA; III Edición p. 397.
- Salovey, P. y Mayer, J. (1997). *Emotional intelligence. Imagination, cognition and personality*. New York, vol. 9, nº 3, págs. 185-211.
- Salovey, P., y Mayer, J. (2005). *Emotional intelligence*. *Imagination, Cognition and Personality*, 9 (3): 185–211.
- Saraz, S. (2006). *Factores psicosociales en el trabajo*. Universidad de Guadalajara México.
- Siegrist, J. (1996). *Adverse Health effects of high- effort/low- reward conditions*. *Journal of Occupational health Psychology*, 1(1), 27-41.
- Weisinger, H. (1998). *La inteligencia emocional en el trabajo*. Buenos Aires (Argentina): Javier Vergara Editor.
- Zárate, R. y Matviuk, S. (2010). *La inteligencia emocional y el sector financiero colombiano*.
<http://journal.ean.edu.co/index.php/Revista/article/viewFile/443/389>

ANEXOS

ANEXO 1: INSTRUMENTOS

CUESTIONARIO “INTELIGENCIA EMOCIONAL”

INSTRUCCIONES: Estimado colaborador, en cada frase debe evaluar y cuantificar su capacidad en el uso de la habilidad descrita. Antes de responder, intente pensar en situaciones reales donde usó dicha habilidad y no pretenda responder de acuerdo a lo que usted crea que sería lo correcto; considere los siguientes valores:

INTENSIDAD DE LA HABILIDAD				
Baja o Muy en desacuerdo	Leve o en desacuerdo	Regular	Frecuente o de acuerdo	Alta o muy de acuerdo
1	2	3	4	5

Área:

Tiempo de experiencia laboral:

Edad:

Sexo:

Nº	PREGUNTAS	INTENSIDAD
AUTOCONCIENCIA		
1	Me caracterizo por reconocer mis emociones y sus efectos.	
2	Conozco muy bien mis fortalezas y debilidades.	
3	Tengo seguridad en la valoración que hago sobre mí mismo y de mis capacidades.	
AUTOCONTROL		
4	Soy capaz de manejar de forma adecuada mis emociones y los impulsos conflictivos.	
5	Soy fiel al criterio de sinceridad e integridad y coherencia personal.	
6	Soy capaz de asumir la responsabilidad de mis propios actos.	
7	Soy flexible para afrontar los cambios.	
8	Me siento cómodo y abierto ante las nuevas ideas, enfoques e informaciones.	
CONCIENCIA SOCIAL		
9	Con frecuencia busco esforzarme para mejorar mi desempeño personal y laboral.	

10	Soy capaz de secundar los objetivos de mi grupo o de la entidad.	
11	Suelo estar dispuesto para actuar, cuando se presenta la ocasión.	
12	Suelo ser persistente en la consecución de objetivos, a pesar de los obstáculos y los contratiempos.	
	MANEJO DE LAS RELACIONES	
13	Tengo la capacidad de captar e interesarme los sentimientos y los puntos de vista de otras personas.	
14	Tengo la capacidad de anticiparme, reconocer y satisfacer las necesidades de los clientes.	
15	Suelo aprovechar las oportunidades que me brindan diferentes tipos de personas.	
16	Tengo la capacidad de darme cuenta de las corrientes emocionales y de las relaciones de poder subyacentes en un grupo.	

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

CUESTIONARIO “ESTRÉS LABORAL”

INSTRUCCIONES: Estimado colaborador del Scotiabank – Agencia Tacna, a continuación encontrará una serie de enunciados con relación a su trabajo. Se solicita su opinión sincera al respecto. Después de leer cuidadosamente cada enunciado, marque con una X la respuesta que corresponda a su opinión; en base al siguiente criterio:

- A) Nunca / Muy en desacuerdo
- B) Casi nunca / En desacuerdo
- C) A veces / Regular
- D) Casi siempre / De acuerdo
- E) Siempre / Muy de acuerdo

Años de experiencia en la entidad: Sexo: Edad:

N°	PREGUNTAS	A	B	C	D	E
RECOMPENSA						
1	Considero que mis jefes no me dan el reconocimiento laboral que merezco.					
2	En los momentos laborales difíciles recibo poco apoyo de los demás.					
3	Percibo que en mi trabajo me tratan de forma injusta.					
4	Percibo que mi puesto de trabajo está en peligro.					
5	Considero que mi retribución económica no está acorde a mi formación profesional y experiencia.					
ESFUERZO						
6	Con frecuencia el ritmo laboral es apurado, a pesar de ello no se puede lograr unos minutos de pausa.					
7	Considero que mi labor es de mucha responsabilidad, la cual no puedo controlar con eficiencia.					
8	Considero que laboro más horas, y encima la entidad no valora mi esfuerzo.					
9	Considero que el esfuerzo que involucra mi labor está afectando mi salud.					
IMPLICACIÓN						
10	Con frecuencia me despierto pensando en los problemas laborales.					
11	Considero que me sacrifico mucho por mi hacer bien mi labor.					
12	Cuando aplazo algo de mi trabajo, me cuesta conciliar el sueño.					

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

ANEXO 2 : VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN: CUESTIONARIO “INTELIGENCIA EMOCIONAL”

I.- DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante: Mendoza Salas, Ricardo Leonidas
- 1.2. Cargo e institución donde labora: Docente de la Universidad Latinoamericana CIMA
- 1.3. Nombre del instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario “Inteligencia emocional”.
- 1.4. Autor del Instrumento: Oscar Alberto Mejía Sánchez

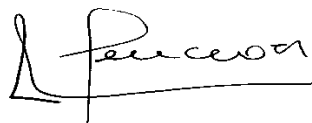
II.- ASPECTOS DE EVALUACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61-80%	Excelente 81-100%
1.CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					X
2.OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					X
3.ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.				X	
4.ORGANIZACION	Existe una organización lógica.					X
5.SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					X
6.INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias científicas.					X
7.CONSISTENCIA	Basado en aspecto teórico-científico.					X
8.COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					X
9.METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.					X

III. OPINION DE APLICABILIDAD: Muy bueno

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 90 %

Lugar y fecha: Tacna, 25/10/2017



Firma del Experto Informante

Mgr. Ricardo Mendoza Salas

**INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN:
CUESTIONARIO “ESTRÉS LABORAL”**

I.- DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante: Mendoza Salas, Ricardo Leonidas
- 1.2. Cargo e institución donde labora: Docente de la Universidad Latinoamericana CIMA
- 1.3. Nombre del instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario de “Estrés laboral”.
- 1.4. Autor del Instrumento: Oscar Alberto Mejía Sánchez

II.- ASPECTOS DE EVALUACION:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61-80%	Excelente 81-100%
1.CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					X
2.OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				X	
3.ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.					X
4.ORGANIZACION	Existe una organización lógica.					X
5.SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					X
6.INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias científicas.					X
7.CONSISTENCIA	Basado en aspecto teórico-científico.				X	
8.COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					X
9.METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.					X

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Muy bueno

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 90 %

Lugar y fecha: Tacna, 25/10/2017



Firma del Experto Informante

Mgr. Ricardo Mendoza Salas

**INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN:
CUESTIONARIO “INTELIGENCIA EMOCIONAL”**

I.- DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante: Azócar Prado, Rafael Enrique
- 1.2. Cargo e institución donde labora: Docente de la Universidad Alas Peruanas
- 1.3. Nombre del instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario de “Inteligencia emocional”.
- 1.4. Autor del Instrumento: Oscar Alberto Mejía Sánchez

II.- ASPECTOS DE EVALUACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61-80%	Excelente 81-100%
1.CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					X
2.OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					X
3.ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.					X
4.ORGANIZACION	Existe una organización lógica.				X	
5.SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					X
6.INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias científicas.					X
7.CONSISTENCIA	Basado en aspecto teórico-científico.					X
8.COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					X
9.METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.					X

III. OPINION DE APLICABILIDAD: Muy bueno

IV. PROMEDIO DE VALORACION: 90 %

Lugar y fecha: Tacna, 24/10/2017

Firma del Experto Informante

Dr. Rafael Azócar Prado

**INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN:
CUESTIONARIO “ESTRÉS LABORAL”**

I.- DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante: Azócar Prado, Rafael Enrique
- 1.2. Cargo e institución donde labora: Docente de la Universidad Alas Peruanas
- 1.3. Nombre del instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario de “Estrés laboral”.
- 1.4. Autor del Instrumento: Oscar Alberto Mejía Sánchez

II.- ASPECTOS DE EVALUACION:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61-80%	Excelente 81-100%
1.CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					X
2.OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					X
3.ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.					X
4.ORGANIZACION	Existe una organización lógica.					X
5.SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					X
6.INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias científicas.					X
7.CONSISTENCIA	Basado en aspecto teórico-científico.				X	
8.COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					X
9.METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.					X

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Muy bueno

IV. PROMEDIO DE VALORACION: 90 %

Lugar y fecha: Tacna, 24/10/2017

Firma del Experto Informante

Dr. Rafael Azócar Prado

**INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN:
CUESTIONARIO “INTELIGENCIA EMOCIONAL”**

I.- DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante: Limache Luque, Leonidas
- 1.2. Cargo e institución donde labora: Docente de la Universidad Latinoamericana CIMA
- 1.3. Nombre del instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario de “Inteligencia emocional”.
- 1.4. Autor del Instrumento: Oscar Alberto Mejía Sánchez

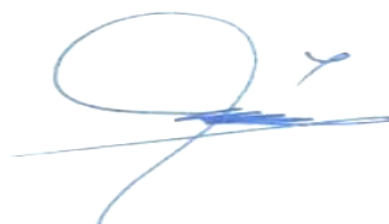
II.- ASPECTOS DE EVALUACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61-80%	Excelente 81-100%
1.CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					X
2.OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					X
3.ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.				X	
4.ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					X
5.SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					X
6.INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias científicas.					X
7.CONSISTENCIA	Basado en aspecto teórico-científico.					X
8.COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					X
9.METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.					X

III. OPINION DE APLICABILIDAD: Muy bueno

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 90 %

Lugar y fecha: Tacna, 23/10/2017



Firma del Experto Informante

Dr. Leonidas Limache Luque

**INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN:
CUESTIONARIO “ESTRÉS LABORAL”**

I.- DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante: Limache Luque, Leonidas
- 1.2. Cargo e institución donde labora: Docente de la Universidad Latinoamericana CIMA
- 1.3. Nombre del instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario de “Estrés laboral”.
- 1.4. Autor del Instrumento: Oscar Alberto Mejía Sánchez

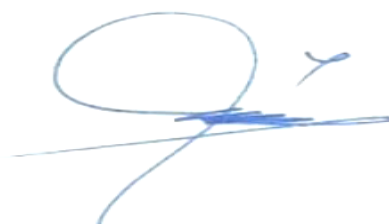
II.- ASPECTOS DE EVALUACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61-80%	Excelente 81-100%
1.CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					X
2.OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					X
3.ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.					X
4.ORGANIZACION	Existe una organización lógica.					X
5.SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					X
6.INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias científicas.					X
7.CONSISTENCIA	Basado en aspecto teórico-científico.				X	
8.COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					X
9.METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.					X

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Muy bueno

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 90 %

Lugar y fecha: Tacna, 23/10/2017



Firma del Experto Informante

Dr. Leonidas Limache Luque

ANEXO 3: REPORTE DE FIABILIDAD – ALPHA DE CRONBACH

VARIABLE “INTELIGENCIA EMOCIONAL”

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,883	16

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Me caracterizo por reconocer mis emociones y sus efectos.	65,20	40,622	,707	,872
Conozco muy bien mis fortalezas y debilidades.	65,30	38,678	,695	,869
Tengo seguridad en la valoración que hago sobre mí mismo y de mis capacidades.	65,20	40,622	,707	,872
Soy capaz de manejar de forma adecuada mis emociones y los impulsos conflictivos.	65,80	42,178	,158	,899
Soy fiel al criterio de sinceridad e integridad y coherencia personal.	65,20	42,178	,446	,879
Soy capaz de asumir la responsabilidad de mis propios actos.	65,50	39,389	,608	,873
Soy flexible para afrontar los cambios.	65,60	41,156	,416	,881

Me siento cómodo y abierto ante las nuevas ideas, enfoques e informaciones.	65,50	42,722	,123	,899
Con frecuencia busco esforzarme para mejorar mi desempeño personal y laboral.	65,70	39,344	,689	,870
Soy capaz de secundar los objetivos de mi grupo o de la entidad.	65,90	38,100	,810	,865
Suelo estar dispuesto para actuar, cuando se presenta la ocasión.	65,80	38,844	,434	,884
Suelo ser persistente en la consecución de objetivos, a pesar de los obstáculos y los contratiempos.	65,50	39,389	,857	,867
Tengo la capacidad de captar e interesarme los sentimientos y los puntos de vista de otras personas.	65,60	39,822	,579	,874
Tengo la capacidad de anticiparme, reconocer y satisfacer las necesidades de los clientes.	65,60	38,044	,806	,865
Suelo aprovechar las oportunidades que me brindan diferentes tipos de personas.	65,60	38,044	,806	,865
Tengo la capacidad de darme cuenta de las corrientes emocionales y de las relaciones de poder subyacentes en un grupo.	65,50	41,611	,500	,878

VARIABLE
“ESTRÉS LABORAL”

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,934	12

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos de corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Considero que mis jefes no me dan el reconocimiento laboral que merezco.	44,00	70,667	,705	,934
En los momentos laborales difíciles recibo poco apoyo de los demás.	44,40	83,378	,369	,943
Percibo que en mi trabajo me tratan de forma injusta.	44,50	75,167	,846	,922
Percibo que mi puesto de trabajo está en peligro.	44,00	80,000	,674	,929
Considero que mi retribución económica no está acorde a mi formación profesional y experiencia.	43,70	82,678	,767	,928
Con frecuencia laboro a un ritmo apurado.	43,30	80,233	,825	,925
Considero que mi labor es de mucha responsabilidad.	43,50	76,056	,884	,921
Considero que laboro más horas de las que reconoce la entidad.	43,40	75,822	,883	,921
Considero que el esfuerzo que involucra mi labor está afectando mi salud.	43,70	83,567	,573	,933

Con frecuencia me despierto pensando en los problemas laborales.	43,80	79,067	,808	,925
Considero que me sacrifico mucho por mi hacer bien mi labor.	43,70	82,900	,749	,928
Cuando aplazo algo de mi trabajo, me cuesta conciliar el sueño.	43,80	79,067	,808	,925