



UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION



TESIS

"INTELIGENCIA EMOCIONAL Y ESTRÉS LABORAL EN LA SEDE ADMINISTRATIVA DE LA RED DE SALUD SAN JERÓNIMO CUSCO SUR – 2019"

Presentado por:

Bach. Melany Andrea Karp

Para optar el Título Profesional de Licenciado en
Administración de Empresas

Asesor:

Lic. Julio Cesar Loaiza Chacón

Cusco – Perú
2019



Presentación

Señor, Decano de la Facultad de Ciencias Económicas Administrativas y Contables de la Universidad Andina del Cusco Doctor Fortunato Endara Mamani.

Señores miembros del jurado

En el cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos la Facultad de ciencias económicas administrativas y contables es de mi mayor grado presentar el siguiente proyecto de investigación intitulado "Inteligencia Emocional y Estrés Laboral en la sede Administrativa de la Red de Salud San Jerónimo Cusco Sur-2019"

Esperando que el presente trabajo de investigación aporte al aprendizaje y este elaborado acorde al reglamento.

Atentamente

El autor



Agradecimiento

Agradezco a Dios por acompañarme en este sendero de mi formación profesional a mi familia, a mis padres Fredy Karp y Berna Garrido Valencia a mis hermanas Anna y Anny, a mi novio Juvenal Carrasco, que siempre estuvieron conmigo, me exigieron, me apoyaron no solo económicamente, moralmente me dieron fortaleza y a mis abuelos Rober Karp y Francisca Valencia.

A la Universidad Andina del Cusco, por contribuir en mi desarrollo académico y personal, a los docentes de la escuela profesional de administración que impartieron sus conocimientos

A los colaboradores de la sede administrativa de la red de salud Cusco Sur por su disposición a proporcionar información, importante para el trabajo empírico de esta tesis.

Al Lic. Julio Cesar Loaiza Chacón, asesor de la tesis, a mis dictaminaste: Dr. Hernando Gonzales Abrill y Lic. Augusta Cancapa Malaga, por sus valiosas observaciones y correcciones y su tiempo en el desarrollo de esta tesis y al Lic. José Luis Valencia Vila por agilizar los trámites.

A todos de corazón muchas gracias.

El autor.



Dedicatoria

A Dios y a la virgen de Guadalupe, por estar conmigo en cada paso que realizó, por fortalecerme guiarme e iluminarme por un buen camino y darme mi familia que es todo para mi sin ellos no sería nada.

A mi Papa por ser mi pilar fundamental en todo lo que soy, en toda mi educación, como de la vida, por su incondicional apoyo a través del tiempo. Todo este trabajo ha sido gracias a toda mi familia y a mi novio por su constante exigencia y por acompañarme en mis desvelos.



Nombre y Apellidos del Jurado de la Tesis y Del Asesor

DICTAMINANTES:

- Dr. Hernando Gonzales Abril
- Lic. Augusta Cancapa Málaga

REPLICANTES:

- Mgt. Waldo Alex Pando Diaz
- Mgt. Susi Alviz Pazos

ASESOR:

- Lic. Julio Cesar Loaiza Chacón



Índice de Contenido

Presentación.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Dedicatoria	iv
Nombre y Apellidos del Jurado de la Tesis y Del Asesor.....	v
Índice de Contenido	vi
Índice de Tablas	xi
Índice de Figuras.....	xii
Resumen.....	xiii
Abstract	xiv

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

1.1	Planteamiento del problema.....	1
1.2	Formulación del problema	4
	1.2.1 Problema general	4
	1.2.2 Problemas específicos.....	5
1.3	Objetivos de investigación.....	5
	1.3.1 Objetivo general	5
	1.3.2 Objetivos específicos	5
1.4	Justificación de la investigación.....	5
	1.4.1 Relevancia social	5
	1.4.2 Implicancias prácticas	6
	1.4.3 Valor teórico.....	6
	1.4.4 Utilidad metodológica.....	6
	1.4.5 Viabilidad o factibilidad.....	7
1.5	Delimitación de la investigación	7



- 1.5.1 Delimitación temporal7
- 1.5.2 Delimitación espacial.....7
- 1.5.3 Delimitación conceptual7

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

- 2.1 Antecedentes de la investigación8
 - 2.1.1 Antecedentes internacionales:8
 - 2.1.2 Antecedentes Nacionales: 11
 - 2.1.3 Antecedentes locales..... 15
- 2.2 Bases teóricas 19
 - 2.2.1 Inteligencia emocional 19
 - 2.2.2 Estrés laboral 31
- 2.3 Marco Institucional.....57
 - 2.3.1 Datos Generales:57
 - 2.3.2 Definición de la institución57
 - 2.3.3 Misión57
 - 2.3.4 Visión.....58
 - 2.3.5 Estructura Orgánica de la sede Administrativa De La Red de Salud
 - Cusco-Sur.....58
 - 2.3.6 Fines y Funciones de la institución.....58
- 2.4 Marco conceptual 60
 - 2.4.1 Adaptación 60
 - 2.4.2 Autoestima 60
 - 2.4.3 Autoconocimiento: 60
 - 2.4.4 Autonomía..... 60
 - 2.4.5 Autorregulación..... 61



2.4.6 Ambiente de trabajo.....61

2.4.7 Cohesión.....61

2.4.8 Cohesión grupal.....61

2.4.9 Conflicto.....61

2.4.10Estrés.....61

2.4.11Emoción62

2.4.12Habilidades.....62

2.4.13La sobrecarga de roles62

2.4.14Motivación62

2.4.15Rol.....62

2.4.16Toma de decisiones.....62

2.5 Formulación de hipótesis63

2.5.1. Hipótesis general.....63

2.5.2. Hipótesis específicas63

2.6 Variable.....63

2.6.1 Variables63

2.6.2 Conceptualización de la variable63

2.6.3. Operacionalización De Variables64

CAPITULO III

METODOLOGÍA

3.1 Tipo de investigación.....66

3.2 Enfoque de la investigación66

3.3 Diseño de la investigación67

3.4 Alcance de la investigación.....67

3.5 Población y muestra de la investigación.....67

3.5.1 Población.....67



3.5.2 Muestra.....68

3.6 Técnica(s) e instrumento(s) de recolección de datos.....68

3.7 Procesamiento de datos.....68

CAPÍTULO IV

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

4.1. Presentación y fiabilidad del instrumento aplicado.....69

 4.1.1. Presentación del instrumento.....69

 4.1.2. Fiabilidad del instrumento.....70

4.2. Inteligencia Emocional71

 4.2.1. Resultados de las dimensiones de la variable Inteligencia Emocional71

 4.2.2. Resultados de la variable Inteligencia Emocional.....74

 4.2.3. Comparación promedio las dimensiones de la variable Inteligencia Emocional75

4.3. Estrés Laboral.....77

 4.3.1. Resultados de las dimensiones de la variable Estrés Laboral77

 4.3.2. Resultados de la variable Estrés Laboral86

 4.3.3. Comparación promedio de las dimensiones de la variable Estrés Laboral....87

4.4. Pruebas de hipótesis.....89

 4.4.1. Resultados para la relación entre las dimensiones de la variable Inteligencia Emocional y la variable Estrés Laboral89

 4.4.2. Resultados para la relación entre la variable Inteligencia Emocional y la variable Estrés laboral.....91

CAPITULO V

DISCUSIÓN

5.1. Descripción de los hallazgos más relevantes y significativos.....93



5.2	Comparación crítica con los antecedentes existentes	94
5.3	Comparación crítica con la literatura existente	97
5.4	Limitación del estudio	98
5.5	Implicancias del estudio.....	98
CONCLUSIONES		99
RECOMENDACIONES		101
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....		103

ANEXOS

Anexo 01: Matriz de Consistencia

Anexo 02: Matriz de Instrumento

Anexo 03: Cuadro de Operacionalización de Variables

Anexo 04: Instrumento de Recolección de Datos

Anexo 05: Validación de Instrumentos

Anexo 06: Procedimiento de la Baremación

Anexo 07



Índice de Tablas

Tabla 1 <i>Operalización de variables</i>	64
Tabla 2 <i>Técnica e Instrumento de recolección de Datos</i>	68
Tabla 3 <i>Distribución de los ítems del cuestionario</i>	69
Tabla 4 <i>Descripción de la Baremación y escala de interpretación</i>	70
Tabla 5 <i>Estadísticas de fiabilidad</i>	70
Tabla 6 <i>Habilidades Personales</i>	71
Tabla 7 <i>Habilidades Sociales</i>	73
Tabla 8 <i>Inteligencia Emocional</i>	74
Tabla 9 <i>Comparación promedio de las dimensiones de la variable Inteligencia Emocional</i>	75
Tabla 10 <i>La exigencia de las tareas</i>	77
Tabla 11 <i>Las Exigencias de Rol</i>	79
Tabla 12 <i>La exigencias Interpersonales</i>	81
Tabla 13 <i>La estructura Organizacional</i>	82
Tabla 14 <i>El estilo gerencial y el liderazgo</i>	84
Tabla 15 <i>Estrés Laboral</i>	86
Tabla 16 <i>Comparación promedio de las dimensiones de la variable Estrés Laboral</i>	87
Tabla 17 <i>Habilidades Personales y Estrés laboral</i>	90
Tabla 18 <i>Habilidades Sociales y Estrés laboral</i>	91
Tabla 19 <i>Inteligencia Emocional y Estrés laboral</i>	92



Índice de Figuras

Figura 1: Modelo escalonado de la inteligencia emocional24

Figura 2: Modelo de tensores, estrés y resultados43

Figura 3: Causas del Estrés Laboral46

Figura 4: Estructura Orgánica de la sede Administrativa de la Red de Salud Cusco-Sur 58

Figura 5: Habilidades Personales71

Figura 6: Habilidades Sociales73

Figura 7: Inteligencia Emocional75

Figura 8: Comparación promedio de las dimensiones de la variable Inteligencia Emocional76

Figura 9: Las exigencias de las tareas.....78

Figura 10: Las Exigencias De rol.....79

Figura 11: Exigencias Interpersonales81

Figura 12: La estructura Organizacional83

Figura 13: El estilo gerencial y El liderazgo85

Figura 14: Estrés Laboral86

Figura 15: Comparación promedio de las dimensiones de la variable Estrés Laboral87



Resumen

El presente trabajo de investigación intitulado “Inteligencia Emocional y Estrés Laboral en la Sede Administrativa de la Red de Salud San Jerónimo Cusco Sur – 2019”, tiene como objetivo determinar la relación existente de la inteligencia emocional y el estrés laboral. El tipo de la investigación es básica, de nivel descriptivo correlacional y de diseño no experimental. La población de estudio es conformada por 92 colaboradores; se recogió la información a través de una encuesta aplicada a todos los colaboradores. Los resultados de la investigación demuestra que la inteligencia emocional se relación con el estrés laboral, establecido mediante el estadístico Chi-cuadrado con un valor de $p = 0.00 < 0.05$, siendo el nivel de asociación mediante la correlación de Spearman es 0.625. Por otro lado, en los colaboradores de la sede administrativa de la red de Salud San Jerónimo Cusco Sur los resultados de la investigación demuestran que el 35.9% tienen un nivel de la inteligencia emocional media y el 44.6% muestra que nivel de estrés laboral es poco. El resultado de la investigación demuestran que las habilidades personales se relacionan con el estrés laboral, establecido mediante el estadístico Chi-cuadrado con un valor de $p = 0.009 < 0.05$, siendo el nivel de asociación mediante la correlación de Spearman de 0,513. Por otro lado, en los colaboradores los resultados de la investigación demuestran que el 28,3% tienen un nivel de inteligencia en las habilidades personales de media. El resultado de la investigación demuestra que las habilidades sociales se relacionan con el estrés laboral, establecido mediante el estadístico Chi-cuadrado con un valor de $p = 0.000 < 0.05$, siendo el nivel de asociación mediante la correlación de Spearman es 0,580. Por otro lado, en los colaboradores los resultados de la investigación demuestran que el 40,2% tiene un nivel de inteligencia en las habilidades sociales de media.

PALABRAS CLAVES:

Inteligencia emocional – Estrés laboral.



Abstract

The present research work entitled "Emotional Intelligence and Work Stress in the Administrative Headquarters of the Health Network San Jerónimo Cusco Sur - 2019", aims to determine the existing relationship of Emotional Intelligence and Work Stress. The type of research is basic, descriptive correlational level and non-experimental design, The study population is made up of 92 collaborators; information was collected through a survey applied to all employees. The results of the research show that emotional intelligence is related to work stress, established by the Chi-square statistic with a value of $p = 0.00 < 0.05$, with the level of association by the Spearman correlation being 0.625. On the other hand, with the collaborators of the administrative headquarters of the San Jerónimo Cusco Sur Health network, the results of the research show that 35.9% have a level of average emotional intelligence and 44.6% shows that level of work stress is a little. The results of the research show that personal skills are related to work stress, established by the Chi-square statistic with a value of $p = 0.009 < 0.05$, the level of association being by the Spearman correlation of 0.513. Primarily, in the collaborators the results of the research show that 28.3% have an intelligence level in the average personal skills. The result of the research shows that social skills are related to work stress, established by the Chi-square statistic with a value of $p = 0.000 < 0.05$, with the level of association by Spearman correlation being 0.580. In addition, with the collaborators, the results of the research show that 40.2% have a level of intelligence in the social skills of media.

KEYWORDS: Emotional Intelligence - Work Stress.



CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

1.1 Planteamiento del problema.

((OIT), 2012) El estrés laboral, es un padecimiento frecuente del mundo moderno, es la enfermedad del siglo XXI, que pocos detectan a tiempo, se produce por el desequilibrio de las exigencias y presiones a los que un trabajador se enfrenta. La organización Mundial de la Salud describe al estrés laboral como aquel que afecta negativamente a la salud psicológica y física de los trabajadores, y la eficacia de las entidades para las que trabajan. Es ocasionado por la mala organización y los sistemas de trabajo pueden afectar. El estrés, la ansiedad y la depresión que genera un trabajo y además los accidentes laborales, generan pérdidas del 4% en el Producto Interno Bruto global, esto de acuerdo con la Organización Internacional del Trabajo (OIT).

Lo evidente de la problemática de las personas es el estrés ya sea debido a su economía, a la sociedad, en lo laboral que por ejemplo el lugar donde desempeña cada uno la profesión dejó de ser “solo un trabajo” y muchas veces cuando la jornada termina, “corta” tanto física como mentalmente se vuelve una misión imposible, “El estrés es una respuesta natural del organismo y la mente humana” afirmó a la licenciada psicóloga especialista en el estrés laboral y trastorno de ansiedad Gabriela Martínez Castro. De esta forma se comprende al estrés como una reacción natural



del cuerpo humano. Más precisamente, es un mecanismo de defensa instintivo para cuando nos encontramos frente a una amenaza.

El estrés laboral en Latinoamérica presenta el 12% y 15% de trabajadores consultados, en la primera Encuesta Centroamericana de condiciones de trabajo y salud, refirieron haber sentido estrés y tensión en sus puestos de trabajo refiere Carmen Bueno, Especialista en Seguridad y salud en el trabajo de la oficina de la OIT para el cono sur de América Latina.

En el informe difundido por la OIT 2016, con motivos de conmemoración del Día Mundial de la Seguridad y la Salud en el trabajo está centrado en el tema: “El estrés en el trabajo: un reto colectivo”. El concepto de estrés y de factores estresantes no es un concepto nuevo ya que en el año 1936 el profesor Hans Eisler ya definía dichos conceptos para la UIT el estrés es la respuesta física y emocional dañina causada por un desequilibrio entre las exigencias y las capacidades y los recursos que las personas tienen para hacer frente a dichas exigencias si llevamos esta definición al terreno laboral podemos definir el estrés relacionado con el trabajo como ese desequilibrio producido entre las exigencias laborales las exigencias a las que ha de hacer frente un trabajador y los recursos las capacidades son las necesidades que ese trabajador entiende que cuenta para hacer frente a dichas exigencias en estrés relacionado con el trabajo está determinado por tres factores: La organización del trabajo, el diseño del trabajo y las relaciones laborales, por lo tanto, los factores del estrés laboral no es otra que son conocidos como riesgos psicosociales también conocido como riesgos psicosociales la UIT año 1984 definió como las interacciones entre el medio ambiente del trabajo el contenido del trabajo las condiciones de la organización y las capacidades necesidades cultura del trabajador e incluso a veces consideraciones personales externas al trabajo pero que pueden en función de las



percepciones y de la experiencia tener influencia en la salud en el rendimiento y en la satisfacción laboral.

El estrés laboral en el Perú es un problema creciente con un costo personal, social y económico notable. En toda situación de estrés en la empresa peruana puede hablarse de la responsabilidad de los directivos y de la propia organización en la medida en la que ésta lo causa o lo facilita. El estrés en los colaboradores aparece cuando las exigencias del entorno laboral superan la capacidad de las personas para hacerles frente o mantenerlas bajo control.

En el caso específico de la sede Administrativa de la red de Salud Cusco Sur San Jerónimo, es una entidad del estado, que se dedica en la parte documentaria, logística y gestiona la prevención, promoción, recuperación y rehabilitación de la salud del ciudadano peruano, sin embargo, la mayoría de los colaboradores presentan estrés laboral.

La exigencia de las tareas que es una categoría estresor del estrés laboral, considerada como pieza fundamental en los colaboradores de la sede administrativa de la red de salud Cusco Sur, el diseño del puesto que tienen no les permite tener autonomía en la toma de decisiones por lo tanto los colaboradores no tienen un adecuado ambiente de trabajo ni un buen clima organizacional.

Los colaboradores de la sede Administrativa de la red de Salud Cusco Sur trabajan netamente en oficina y tienen a diario que afrontar cambios en el rol o roles que ejercen y eso les genera conflictos con sus compañeros por lo tanto tienen sobrecarga laboral que les ocasiona estrés ya que se hacen responsables de sus funciones y la de sus compañeros puesto que trabajan en equipo.

Las exigencias interpersonales se presentan en los colaboradores de la sede administrativa de la red de servicio de salud Cusco sur ya que tienen presión o



exigencias por parte de sus compañeros o el jefe que ocasiona la competencia entre compañeros de trabajo, por ende trae consigo la falta de apoyo y cohesión del equipo de trabajo, conflictos, agresiones entre otros problemas laborales y se pierde las relaciones con los compañeros y subordinado.

Toda institución pública cuenta con una estructura organizacional donde tienen que respetar y acatar las normas, políticas, programas, procedimientos, centralización, formalidad por lo tanto limita al crecimiento profesional de los colaboradores ya que de ello depende la condición del ambiente físico, de tareas desagradables, la reducción o cambio del personal, la remuneración, la comunicación de los colaboradores de la sede Administrativa de la red de Salud Cusco Sur

En las instituciones públicas con la sede Administrativa de la red de Salud Cusco Sur, el estilo gerencial y el liderazgo es rígida ya que tienen una autoridad que fiscaliza el trabajo que realizan ya sea de forma mensual, semestral, trimestral o anual ocasiona estrés laboral que genera temor, ansiedad entre otros.

Por lo tanto, la pretensión del presente trabajo de investigación establecer el grado de relación de la inteligencia emocional y el estrés laborales y así facilitar como un texto de consulta a tomar en cuenta por las organizaciones, instituciones entre otros, y a su vez se hace necesario investigar a partir de la percepción de los colaboradores estudiados a fin de optimizar las habilidades, las relaciones laborales y determinar el nivel de estrés laboral que existe en los colaboradores.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿Cuál es la relación entre la Inteligencia Emocional y el Estrés laboral, en la sede Administrativa de la red de salud San Jerónimo Cusco Sur 2019?



1.2.2 Problemas específicos

P.E.1. ¿Cuál es la relación entre las habilidades Personales y el estrés laboral de la sede administrativa de la red de servicio de la salud San Jerónimo Cusco Sur-2019?

P.E.2 ¿Cuál es la relación entre las habilidades sociales y el estrés laboral de la sede administrativa de la red de servicio de la salud San Jerónimo Cusco Sur-2019?

1.3 Objetivos de investigación

1.3.1 Objetivo general

Determinar la relación entre la inteligencia emocional y el estrés laboral en la sede administrativa de la red de servicio de la salud San Jerónimo Cusco Sur-2019.

1.3.2 Objetivos específicos

O.E.1 Determinar la relación entre las habilidades personales y estrés laboral de la sede administrativa de la red de servicio de la salud San Jerónimo Cusco Sur-2019.

O.E.2 Determinar la relación entre las habilidades sociales y estrés laboral de la sede administrativa de la red de servicio de la salud San Jerónimo Cusco Sur-2019.

1.4 Justificación de la investigación

1.4.1 Relevancia social

La presente investigación científica es de relevancia social porque, se centrará en la problemática que enfrentan los colaboradores de la sede



administrativa de la red de salud San Jerónimo Cusco Sur, los resultados de la investigación se tomará como propuesta de apoyo y los beneficiados directos serán los colaboradores.

1.4.2 Implicancias prácticas

El presente trabajo de investigación tiene implicancias prácticas porque es una realidad existente permitiendo a partir de su desarrollo la relación que existe entre la inteligencia emocional y el estrés laboral en los colaboradores, podrá servir para potenciar los resultados en cuanto a la exigencia laboral, lo que ayudará a una mejora continua en la sede administrativa de la red de servicios San Jerónimo Cusco Sur.

1.4.3 Valor teórico

El trabajo de investigación tiene valor teórico porque me permite aplicar los conocimientos científicos sobre la inteligencia emocional y el estrés laboral en la sede administrativa de la red de servicios San Jerónimo Cusco Sur, conociendo en mayor medida el comportamiento de dichas variables que servirá como antecedente para futuros estudios de investigación.

1.4.4 Utilidad metodológica

El trabajo de investigación científica es de utilidad metodológica porque se da uso del instrumento para la recolección y análisis de datos, para así proporcionar un estudio a desarrollar con instrumentos de investigación científica, contribuyendo a la definición de la inteligencia emocional y el estrés laboral, sugiriendo estudiar de mejor manera a la población.



1.4.5 Viabilidad o factibilidad

El trabajo de investigación es viable y factible porque se cuenta con el acceso a la información, se cuenta con el tiempo y recursos necesarios.

1.5 Delimitación de la investigación

1.5.1 Delimitación temporal

El presente trabajo de investigación se realiza en el primer semestre del año 2019.

1.5.2 Delimitación espacial

El presente trabajo se circunscribe al personal de la sede administrativa de la red de servicios San Jerónimo Cusco Sur ubicada en la Av. de la cultura, del distrito de San Jerónimo en el departamento del Cusco.

1.5.3 Delimitación conceptual

El presente trabajo de investigación tiene como bases teóricas y conceptos teóricos el tema: inteligencia emocional y el estrés laboral, lo que permitirá la definición de las variables de estudio.



CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

2.1.1 Antecedentes internacionales:

Antecedente N° 1:

Título: “La inteligencia emocional: un camino al éxito laboral en la alta gerencia” (Aguilar Gamboa, 2015).

Autor: Br. Laura Mayerly Aguilar Gamboa

Año: 2015.

Universidad: Universidad Militar Nueva Granada Bogotá

País: Bogotá

Grado: Grado de Especialización en Alta Gerencia.

Conclusiones:

- La inteligencia emocional en la organización empieza por nosotros mismos. Al usar nuestras emociones para reforzar el rendimiento y las relaciones laborales, estamos no solo ante el reto de fomentar como gerentes, sino de inspirar el desarrollo de la inteligencia emocional entre los empleados de la empresa; el mensaje es claro, las posibilidades de éxito para el individuo y la empresa son considerables y, además, el éxito está al alcance de nuestras manos.



- De esta manera se puede confirmar que la inteligencia emocional es un componente de mayor importancia en el desempeño laboral en cuanto al coeficiente intelectual, por lo cual los métodos de selección para altos cargos en las empresas se deben enfocar con mayor eficacia hacia las habilidades emocionales y la capacidad del colaborador para administrar las mismas teniendo en cuenta el entorno de cambio constante en el cual nos desarrollamos.
- Algunos aspectos a considerar en el entrenamiento de las emociones, son la identificación de sentimientos propios y la de los demás, el control de impulsos, el reconocimiento de situaciones problemáticas y su verbalización, la empatía, la búsqueda de soluciones adecuadas a diferentes situaciones cuestionables, el mejoramiento de la actitud y vocación de servicio, el trabajo en grupo, el mejoramiento de la cooperación, la ayuda y la actitud de compartir.
- En la alta gerencia se debe ser cuidadoso en la utilización de lenguaje, no solo en las reuniones con los técnicos, sino también en reuniones con los operarios, debido a que el lenguaje que se usa puede modificar el pensamiento de las personas que van a desempeñar actividades dentro de la empresa, este lenguaje puede actuar en ocasiones como impulso para alcanzar objetivos importantes o en su defecto para limitar el alcance de las metas. El pensamiento y el lenguaje nos llevan a determinar las acciones concluyentes en el proceso de transformación personal y por ende empresarial.



- La Programación Neurolingüística (PNL) juega un papel importante en el direccionamiento de objetivos en los colaboradores, es determinar para la alta gerencia conocer y aprender a utilizarla como una herramienta aliada en el día a día que facilitara la comunicación y el desarrollo de la competitividad en la organización.

Antecedente N° 2:

Título: “Inteligencia Emocional Como Factor Influyente del Estrés en Enfermería el poder de las Emociones” (Benito de la Fuente, 2018)

Autor: Br. Sara Benito De La Fuente.

Año: 2017-2018

Universidad: Universidad Autónoma de Madrid

País: España

Grado: Enfermería

Conclusiones:

- La mayoría de los resultados establecen relaciones negativas entre la inteligencia emocional y el estrés, el burnout, el bienestar y la satisfacción, por lo que se confirma que el desarrollo de la inteligencia emocional favorece la prevención del estrés laboral y el síndrome de burnout. Centrando la atención en las mismas capacidades de IE de Goleman, se ha percibido que la empatía, la comunicación (habilidades sociales), la motivación (autogestión) son las habilidades que más se relacionan con el estrés y el burnout también se relacionan de forma positiva entre el estrés laboral y el burnout, así como en el bienestar y la satisfacción.



- De todas las capacidades la que más destaca es la empatía, sin embargo, es interesante la interrelación que se crea entre todas estas capacidades, de manera que si una de ellas se ve afectada se producirá una reacción en cascada que actuará en las otras. Por tanto, esto refuerza la importancia de la inteligencia emocional y la empatía para favorecer el bienestar y la satisfacción de los profesionales enfermeros.

2.1.2 Antecedentes Nacionales:

Antecedente N° 3:

Título: “Inteligencia Emocional Y Estrés Laboral De Los Trabajadores De La (Coopac) Cooperativa De Ahorro y Crédito San Cristóbal De Huamanga-Ayacucho (2017)” (Morales Montes & Palomino Lara, 2017)

Autor: Bach. Rosmery Morales Montes.

Bach. Mayori Thais Palomino Lara.

Año: 2017

Universidad: Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga

País: Perú

Grado: Grado de Enfermería

Conclusiones:

El objetivo de esta investigación fue determinar de qué manera la inteligencia emocional se relaciona con el estrés laboral de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga. A raíz de los resultados obtenidos en la investigación, estamos en condiciones de plantear algunas conclusiones relevantes que confirman las hipótesis de nuestro estudio:



- Se ha logrado especificar que las actitudes personales se relacionan significativamente con los estresores individuales de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga. Así lo demuestra la contrastación de hipótesis ($X_c 2 = 15.83$) > ($X_t 2 = 9.488$) realizado estadísticamente, por lo que se rechazó la H_01 y se aceptó la H_{A1} , teniendo un 95% de confianza de que adoptamos la decisión correcta. Se ha demostrado con evidencias estadísticas que los indicadores de autoconocimiento (X11), autorregulación (X12) y motivación (X13) que tienen los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga se relacionan significativamente con el conflicto de rol (Y11), autoexigencia (Y12) y sobrecarga de trabajo (Y13). Según los resultados estadísticos, el 31% (42) de los trabajadores muy pocas veces tienen la capacidad de percibir y reconocer sus propios estados internos, preferencias y recursos; el 35% (47) de los trabajadores muy pocas veces controlan sus impulsos ante cualquier eventualidad y el 37% (50) de los trabajadores muy pocas se sienten motivados. Por consiguiente, el 32% (43) de los trabajadores indicaron que la labor que desempeñan muy pocas veces son compatibles y congruentes entre sí; el 35% (47) casi siempre se esfuerza por demostrar superioridad frente a los demás y el 44% (59) de los trabajadores siempre tienen sobrecarga de trabajo.
- Se ha logrado explicar que las aptitudes sociales se relacionan significativamente con los estresores organizacionales de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro Tesis: Inteligencia emocional y estrés laboral 85 y Crédito San Cristóbal de Huamanga. Así lo



demuestra la contrastación de hipótesis ($X_c 2 = 16.39$) > ($X_t 2 = 9.488$) realizado estadísticamente, por lo que se rechazó la H_02 y se aceptó la H_{A2} , teniendo un 95% de confianza de que adoptamos la decisión correcta. Se ha demostrado con evidencias estadísticas que los indicadores de empatía (X_{21}) y habilidades sociales (X_{22}) que tienen los trabajadores de la Cooperativa de Ahorra y Crédito San Cristóbal de Huamanga se relacionan significativamente con el clima laboral (Y_{21}) y cultura organizacional (Y_{22}). Según los resultados estadísticos, el 38% (51) de los trabajadores muy pocas veces tienen la capacidad de percibir y comprender los problemas, intereses y valores de sus colegas y el 38% (51) tienen la capacidad de manejar con efectividad y destreza las emociones de sus colegas. Por consiguiente, el 36% (49) afirman que muy pocas veces el clima laboral es adecuado y el 36% (48) manifiestan que muy pocas veces la práctica de normas y valores es adecuada.

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



Antecedente N° 4:

Título: “Inteligencia Emocional Y Estrés Laboral En El Personal Asistencial De Enfermería Del Departamento De Medicina Del Centro Médico Naval Cirujano Mayor Santiago Távara” (2017) (Carbajal & Portillo Morveli, 2017)

Autor: Br. Deyssi Verónica Carbajal.

Br. Hilda Portillo Morveli.

Año: 2017

Universidad: Universidad Cesar Vallejo

País: Perú

Grado: Grado de Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

Conclusiones:

- Se demostró que existe una relación ($r = -0,276$) entre las variables Inteligencia Emocional y Estrés Laboral, siendo una relación negativa y baja. Es decir que, a mayor inteligencia emocional, entonces menor estrés.
- Se demostró que no existe relación entre la dimensión atención a los sentimientos y estrés laboral del personal.
- Se demostró que existe una relación ($r = -0,625$) entre la dimensión claridad emocional y estrés laboral, siendo una relación negativa y moderada, es decir que, a mayor claridad emocional, entonces menor estrés.
- Se demostró que existe una relación ($r = -0.248$) entre la dimensión reparación de las emociones y estrés laboral, siendo una relación



negativa y baja. Es decir que, a mayor reparación de las emociones, entonces menor estrés.

2.1.3 Antecedentes locales

Antecedente N° 5:

Título: “Inteligencia Emocional y su influencia en el desempeño laboral del Personal Administrativo de la sociedad de beneficencia Pública Del Cusco”

(2017) (Carbajal Alata, 2017)

Autor: Br. Miriam Yesenia Carbajal Alata.

Año: 2017

Universidad: Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco

País: Perú

Grado: De Licenciados en Administración.

Conclusiones:

- Si existe influencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral del personal administrativo de la Sociedad de Beneficencia Pública del Cusco. Al aplicar el coeficiente de correlación Pearson entre las variables inteligencia emocional y el desempeño laboral del personal administrativo de la Sociedad de Beneficencia Pública del Cusco, según la percepción del personal administrativo, es una relación positiva significativa entre estas variables ($r= 0,697$ y $P = 0,000$), es decir una buena inteligencia emocional del personal administrativo se mantendrá inalterable dependencia del desempeño laboral.
- Referente al nivel de la inteligencia emocional del personal administrativo de la Sociedad de Beneficencia Pública del Cusco, es regular pero falta aún desarrollar más las habilidades emocionales correspondientes a la



autoconciencia, la empatía y las relaciones interpersonales. De acuerdo al análisis aplicado al personal administrativo de la SBPC., se permitió conocer características personas y referentes a su desempeño en su puesto de trabajo. Evaluando la inteligencia emocional; en la autoconciencia, se observó la falta de confianza en sí mismo, el reconocimiento y aceptación como tal por parte de algunos trabajadores administrativos. El autocontrol es favorable en los trabajadores administrativos de la Sociedad de Beneficencia Pública del Cusco, saben controlar sus emociones y actúan responsablemente en el desempeño laboral. La automotivación es positiva, muestran deseos de superación, iniciativa y optimismo frente a los obstáculos. En la empatía hay una deficiencia en el reconocimiento de las emociones en los demás. En las relaciones interpersonales falta practicar las estrategias y formas de relacionarse afectuosamente y efectivamente, comunicarse con asertividad sus sentimientos hacia los demás.

- En nivel de desempeño laboral del personal administrativo de la Sociedad de Beneficencia Pública del Cusco, es regular. La apreciación del personal administrativo es favorable respecto a la calidad del trabajo, responsabilidad, 176 trabajo en equipo, y compromiso institucional. En lo personal, es ordenado, responsable y se desenvuelve en forma ética. En la motivación fomenta la participación, expectativas y refuerza el interés en los servicios en las instituciones. El personal administrativo de la Sociedad de Beneficencia Pública del Cusco brinda orientación a la forma como el colaborador cumple su rol en el trabajo cotidiano, motiva el trabajo en equipo, dialoga y aconseja a los demás trabajadores administrativos.



- La implementación de las estrategias gerenciales de inteligencia emocionales permitirá mejorar el desempeño laboral del personal administrativo de la Sociedad de Beneficencia Pública del Cusco, debe ser basados con los objetivos de la organización y los agentes de la institución, influyendo positivamente en la inteligencia emocional y por ende mejorar el desempeño laboral del personal administrativo, lo cual significa una adecuada valoración del personal administrativo para una participación proactiva en la Sociedad de Beneficencia Pública del Cusco.

Antecedente N° 6:

Título: “Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral en el Área de Comunicaciones de la Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones” (Guzman Navarrete & Mayta Boza, 2018)

Autor: Br. Margrith D. Guzman Navarrete.

Br. María Mercedes Mayta Boza.

Año: 2018

Universidad: Universidad Andina Del Cusco

País: Perú

Grado: De Licenciado en Administración.

Conclusiones

- Se determinó la relación entre la Inteligencia Emocional y el Desempeño Laboral en un 46.5%. Se puede afirmar que existe relación entre sentimientos, emociones y relaciones que poseen los colaboradores con el desarrollo de sus actividades y sus conductas son relevantes para el logro de los objetivos de la organización.



- Se determinó la relación entre el autoconocimiento y el desempeño laboral en un 63.9%. Se puede afirmar que existe relación entre los estados internos como es reconocer sus propias emociones, reconocer sus fuerzas y debilidades, sus preferencias y el desarrollo de la confianza en si mismo, los cuales re reflejan en sus actitudes hacia las actividades que realizan en su trabajo para el logro de los objetivos organizacionales.
- Se determinó la relación entre la autorregulación y el desempeño laboral en un 46.1%. Se puede afirmar que las actividades que los colaboradores realizan en la organización se relaciona con el control que ellos puedan ejercer sobre sus emociones (estados de ánimo, sentimientos, afrontar miedos y riesgos), impulsos en situaciones estresantes o que provocan fuertes emociones y la responsabilidad del desarrollo de sus tareas.
- Se determinó la relación entre la motivación y el desempeño laboral en un 46.1%. Se puede afirmar que las actividades que los colaboradores realizan en la organización se relaciona con el hecho de esforzarse en mejorar su trabajo, el compromiso que asumen, la disposición para aprovechar las oportunidades y la tenacidad para el logro de los objetivos.
- Se determinó la relación entre la empatía y el desempeño laboral en un 38.5%. Se puede afirmar que existe relación en la capacidad que tiene los colaboradores al captar los sentimientos y necesidades de sus compañeros, reconocer y satisfacer las necesidades de los clientes y el saber aprovechar la diversidad de sus compañeros, así como los intereses de los demás relacionándose con las actividades que realizan en su trabajo para alcanzar objetivos organizacionales.
- Se determinó la relación entre las habilidades sociales y el desempeño laboral en un 42.5%. Se puede afirmar que el conjunto de actividades que



realizan los trabajadores para lograr los objetivos organizacionales se relacionan con las habilidades que los trabajadores poseen para interrelacionarse con los clientes internos y externos, con la facilidad de establecer una comunicación abierta transmitiendo mensajes claros y convincentes, de igual manera el poder negociar y resolver conflictos, establecer vínculos para el logro de las metas, colaborar y cooperar con sus compañeros de trabajo lo que genera sinergia grupal para el cumplimiento de los objetivos.

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Inteligencia emocional

2.2.1.1 Definición

La inteligencia emocional es la capacidad de una persona para gestionar sus propias emociones (Inteligencia emocional intrapersonal o Habilidades personales) y las emociones de los demás (Inteligencia emocional interpersonal o Habilidades sociales), (Arrogante Ramirez, 2018, pág. 44).

Según Daniel Goleman 1998, citado por (Griffin, Phillips, & Gully, 2017, pág. 107) define como “la capacidad para reconocer nuestros sentimientos y lo de los demás, para motivarnos a nosotros mismos, y manejar de forma adecuada las emociones en nuestra persona y en nuestras relaciones”.

“Es una competencia interpersonal que influye la capacidad para percibir, expresar, entender, emplear y manejar las emociones propias y de los demás” (Griffin, Phillips, & Gully, 2017, pág. 107).



Es la capacidad para: a) reconocer las emociones propias y las de los demás, b) entender el significado de esas emociones y c) regular las propias emociones en concordancia (Robbins & Judge, 2013, pág. 116).

(Lopez Zafra, Pulido Martos, & Augusto Landa, 2013, pág. 17) “La inteligencia emocional refleja la fusión de dos conceptos que la componen: razón y emoción y ambos términos tiene diferente concepto como el de inteligencia se hace referencia a inteligencia racional, las emociones se relacionan a un comportamiento irracional”.

"Es un conjunto de rasgos emocionales y rasgos de personalidad que interactúan de forma constante en la persona para asegurar su adaptación al medio”. (Lopez Zafra, Pulido Martos, & Augusto Landa, 2013, pág. 28)

(Gomez Gras, Galiana Lapera, Leon Espi, & Lopez Martinez, 2011) Se entiende que la inteligencia emocional es una forma de interactuar con el mundo, que tiene en cuenta los sentimientos, y engloba habilidades tales como el control de los impulsos, la autoconciencia, la motivación, el entusiasmo, la perseverancia y/o la agilidad mental. Estas características configuran rasgos de carácter como: la autodisciplina, la compasión o el altruismo, que resultan indispensables para una buena y creativa adaptación social.

Bar-On (1997) define inteligencia emocional como “un conjunto de capacidades, competencias y habilidades no cognitivas



que influyen la habilidad propia de tener éxito al afrontar aspectos del medio ambiente”. (García Fernández & Giménez Mas, 2010).

La inteligencia “determina nuestro potencial para aprender las habilidades prácticas que se basan en cinco elementos: conocimiento de uno mismo, motivación, autorregulación, empatía y destreza para las relaciones”. (Goleman, 2010, pág. 34)

2.2.1.2 Orígenes de la inteligencia emocional

Según (López Zafra, Pulido Martos, & Augusto Landa, 2013)

La primera referencia conocida sobre inteligencia emocional aparece en Alemania donde Leuner publica en 1966 su obra *Praxis der Kinderpsychologie und Kinderpsychiatrie*. En esta obra se analiza el papel de las mujeres en relación con su rol social como madres y cuidadoras de niños. El autor comprobó que las mujeres que rechazaban sus roles sociales eran diagnosticadas con baja inteligencia Emocional y recibían tratamiento con bajas dosis de LSD-25 (Droga psicodélica).

A principios del siglo XX en 1920 por Edward Thorndike introduce el concepto de inteligencia social, entendida como “la habilidad de una persona para comprender y manejar a otras personas y para involucrarse en interacciones sociales adaptativas”. Para Thorndike la inteligencia humana es una capacidad constituida por diferentes tipos de habilidades: La inteligencia abstracta, entendida como la capacidad de comprender y manejar los objetivos concretos, y la inteligencia social, definida como la capacidad para comprender y manejar personas, percibir de manera adecuada los estados internos



y conductas, tanto en uno mismo como en otros, actuando a partir de dicha información.

En 1983 Howard Gardner en su obra *Frames of Mind* el autor reformula el concepto de inteligencia proponiendo que la inteligencia no es una habilidad cognitiva unitaria, sino multidimensional. En su propuesta, Gardner destaca ocho tipos de inteligencia: lingüística, lógico-matemática, espacial, musical, corporal-Kinestésica, intrapersonal, interpersonal y naturalista que pueden ser más, relativamente independientes unas de otras. Esta propuesta, que vino a denominarse Teoría de las Inteligencias Múltiples ha tenido una gran repercusión posterior. Existe dos tipos de inteligencia cuyo origen es de naturaleza personal y social: la inteligencia intrapersonal y la inteligencia interpersonal. Estos tipos de inteligencia son los que presentan mayor interés en el estudio de la inteligencia emocional.

Para el autor Gardner la inteligencia intrapersonal es la capacidad de acceso de la persona a su vida emocional, a sus sentimientos, la capacidad para discriminar entre emociones y finalmente la capacidad de ponerles nombre y recurrir a las mismas como medio de interpretación y orientación de la propia conducta. La inteligencia interpersonal es la capacidad de las personas para apreciar y establecer distinciones entre otras personas, en particular contraste entre sus estados de ánimo, temperamentos, motivaciones e intenciones.

En 1985 el autor Robert J. Sternberg postula la “teoría triarquica” de la inteligencia humana, según el autor, la inteligencia



está conformada por tres subtipos: analítica (es la capacidad para realizar tareas académicas con éxito y resolver problemas como los utilizados en las pruebas de inteligencia tradicional), creativa (se refiere a la capacidad de hacer frente con éxito a situaciones nuevas y poco comunes, haciendo uso de los conocimientos y habilidades. Este tipo de inteligencia se relaciona con el uso de la imaginación.) y práctica (se refiere a la capacidad de adaptarse a la vida diaria. Mediante esta inteligencia el sujeto aplica sus habilidades sintéticas y analíticas para desenvolverse en su entorno cotidiano).

2.2.1.3 Fundamentos de la inteligencia emocional

Según: (Londoño Mateus, 2008, pág. 34)

a) Identificar las emociones en uno mismo y/o en los demás:

Con esta primera técnica, se identifican con tal precisión las emociones que nos suceden a cada momento, para ser capaces de expresarlas ante los demás y alcanzar la capacidad de comunicarnos.

b) Utilizar las emociones:

El uso adecuado de las emociones, nos ayuda a guiar nuestro proceso de pensamiento para resolver los problemas que se presentan.

c) Comprender las Emociones:

Las emociones no son acontecimientos aleatorios, tienen una serie de causas subyacentes. Las emociones cambian siguiendo una serie de reglas y, por lo tanto, pueden llegar a comprenderse.

El conocimiento de las emociones se refleja en nuestro vocabulario emocional y en nuestra capacidad para realizar análisis de emociones futuras.

d) Conducir las Emociones:

Dado que las emociones contienen información e influyen en el pensamiento, es necesario incorporarlas de forma inteligente a nuestro razonamiento, a nuestra forma de solucionar los problemas, a nuestros juicios y a nuestra conducta.

2.2.1.4 Modelo escalonado de la inteligencia emocional

La inteligencia emocional es la capacidad para reconocer las emociones propias y las de los demás, entender el significado de esas emociones y regular las propias emociones en concordancia (Stephen P & Judge, 2017, pág. 116).

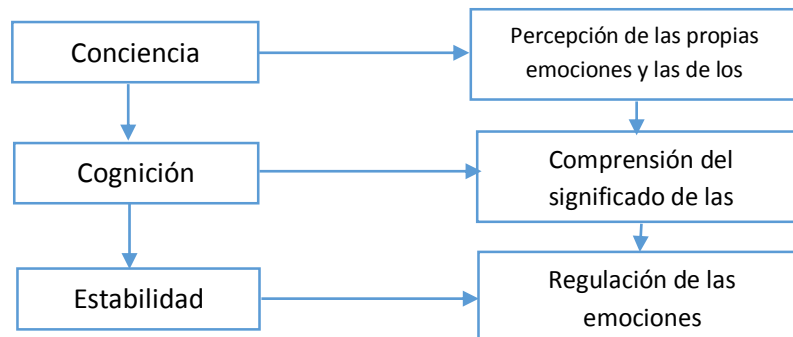


Figura 1: Modelo escalonado de la inteligencia emocional

Fuente: (Stephen P & Judge, 2017, pág. 116)

2.2.1.5 Modelos de inteligencia emocional más relevantes

(Lopez Zafra, Pulido Martos, & Augusto Landa, 2013) Menciona lo siguiente:



A lo largo de las dos últimas décadas (1990-2010), la literatura ha distinguido de forma clara entre dos grandes aproximaciones conceptuales en el estudio de la IE:

- Los modelos de habilidad que analizan las habilidades que permite utilizar la información que nos proporcionan las emociones para mejorar el pensamiento.
- Los modelos mixtos o de rasgos que se caracterizan por incluir en sus postulados tanto habilidades mentales como rasgos estables de personalidad e indicadores de ajuste (motivación o felicidad entre otro).
- Modelo de Mayer y Salovey: Conjunto de habilidades para percibir, valorar y expresar emociones con exactitud, para acceder o generar sentimientos que faciliten el pensamiento; habilidades para la comprensión y conocimiento emocional, y para regular emociones promoviendo un crecimiento emocional e intelectual.

Componentes:

- Percepción y expresión emocional.
 - Facilitación Emocional.
 - Compresión Emocional.
 - Manejo Emocional. Tipo de modelo: Habilidad.
- Modelo de Goleman: Inteligencia Emocional es la capacidad para reconocer los sentimientos propios y los de los demás, para motivarse y gestionar la emocionalidad propia y en las relaciones interpersonales.



Componentes:

- Autoconciencia: conciencia emocional, correcta autovaloración y autoconfianza.
- Autorregulación: Autocontrol, fidelidad, conciencia, adaptabilidad e innovación.
- Motivación: Impulso hacia el logro, iniciativa, compromiso y optimismo.
- Empatía: comprensión de otros, servicio de orientación, desarrollo de otros, diversificación y conciencia política.
- Habilidades sociales: Influencia, comunicación, manejo del conflicto, liderazgo, catalizar el cambio, construir lazos, colaborar, cooperar y trabajar en equipo.

Tipo de modelo: mixto.

- Modelo de Bor-On: Es un conjunto de rasgo emocional y rasgo de personalidad que interactúan de forma constante en la persona para asegurar su adaptación al medio.

Componentes:

- Área Intrapersonal: Autoconciencia, asertividad, independencia, autoestima y autorrealización.
- Área Interpersonal: Empatía, responsabilidad social y relaciones interpersonales.
- Área de Adaptación: Solución de problemas, comprobación de la realidad y flexibilidad.
- Estado de ánimo general: felicidad y optimismo.



- Modelo de Petrides y Furnham: Este modelo hace referencia a un conjunto de disposiciones de conducta y autopercepciones relacionadas con la capacidad para reconocer, procesar y utilizar información emocional.

Componentes:

- Adaptabilidad, asertividad, expresión de emociones, gestión de emociones de otros, percepción de emociones de uno mismo y de otros, regulación de las emociones, impulsividad (baja), aptitudes para las relaciones, autoestima, automotivación, competencia social, gestión del estrés, empatía rasgo, felicidad rasgo y optimismo rasgo.

Tipo de modelo: mixto.

2.2.1.6 Habilidades de la inteligencia emocional que influye en el trabajo

Según (Arrogante Ramirez, 2018, págs. 45-47)

a) Habilidades Personales o inteligencia emocional intrapersonal:

“Son el conocimiento de los aspectos internos propios de cada persona” (Arrogante Ramirez, 2018, pág. 45).

“La capacidad de comprender y desarrollar la relación con uno mismo” (Cañizares Gil, Garcia de Leaniz Sempere, Castanyer Mayer-Spiess, Ballesteros Martin, & Mendoza de la Fuente, 2015).

Bor- On 1998 “Hace alusión a la habilidad de la persona para conocer y comprender sentimientos propios y expresarlos de forma no destructiva” (Lopez Zafra, Pulido Martos, & Augusto Landa, 2013, pág. 28).



(Londoño Mateus, 2008, pág. 36) Es la autoconciencia o capacidad de saber que está pasando en nuestro interior y que estamos sintiendo. El control emocional o capacidad de regular las emociones y como manifestarlas y/o modificar un estado anímico y su exteriorización. La capacidad de motivarse y motivar a los demás.

Es la capacidad para desarrollar autoconocimiento, es decir, de construir una percepción precisa respecto de sí mismo, así como de organizar y dirigir su propia vida. Incluye la autodisciplina, el auto comprensión y la autoestima. (Gan & Trigine, 2006, pág. 572).

- **Autoconocimiento:**

“Es la capacidad de conocer como, por qué y cuándo afectan las emociones en uno mismo”. (Arrogante Ramirez, 2018, pág. 45)

(Goleman, 2016, pág. 243)“Saber que se siente en cada momento y utilizar esas preferencias para orientar nuestra toma de decisiones; tener una idea realista de nuestras habilidades y una bien basada confianza en uno mismo”.

- **Autocontrol:**

“Es saber manejar las emociones de modo que faciliten nuestro trabajo y no lo entorpezca, y saber cómo recuperarse de las tensiones emocionales” (Arrogante Ramirez, 2018).

“Capacidad de mantener el control de uno mismo y la calma en situaciones estresantes o que provocan fuertes



emociones, y ante situaciones hostiles. Implica resistir positivamente en condiciones constantes de estrés”. (Zafrilla Sanchez & Laencina Lopez, 2017, pág. 3)

- **Automotivación:**

“Es potencializar las emociones placenteras para orientar y avanzar hacia los objetivos, tomar iniciativas, etc” (Arrogante Ramirez, 2018, pág. 46).

(Bla Gomez, 2011, pág. 79)“La automotivación es el empleo de la energía en una dirección determinada y para un fin específico; es decir, dirigir los pensamientos y actos en una dirección concreta, tratar de ver lo positivo de lo que nos sucede y reconducirlo para que revierta a modo de recompensa.”.

- b) Habilidades Sociales o inteligencia emocional interpersonal:**

“Son las destrezas emocionales que determinan el modo en que establecemos y mantenemos nuestra relación con los demás” (Arrogante Ramirez, 2018, pág. 46).

(Goleman, 2016, pág. 243)“Manejar bien las emociones en una relación e interpretar adecuadamente las situaciones y las redes sociales; interactuar sin dificultad; Utilizar estas habilidades para persuadir y dirigir, negociar y resolver disputas, para la cooperación y el trabajo en equipo”.

Bor- On 1998 citado por (Lopez Zafra, Pulido Martos, & Augusto Landa, 2013, págs. 28, 29) “Hace referencia a la habilidad para reconocer y comprender sentimientos de los demás y ser capaz



de establecer relaciones cooperativas, constructivas y satisfactorias para todos”.

(Londoño Mateus, 2008, pág. 35) Habilidades que determinan como nos relacionamos con los demás y nos permite entender cómo se sienten los otros, cuál es su manera de pensar, que les motiva y como se sienten, se puede elegir la forma más adecuada de hacerles llegar nuestro mensaje.

(Gan & Trigine, 2006, pág. 572) Es la capacidad de comprender a los demás desde los enfoques racional y emocional, e interactuar eficazmente con ellos. Incluye la empatía, la escucha activa, la sensibilidad a expresiones faciales, la modulación de la voz, así como los gestos y posturas que integran la comunicación no verbal.

Capacidad para comprender y relacionarse con personas y con grupos, así como para motivar a otros para que den su mejor desempeño (Griffin & Van Fleet, Habilidades Directivas Evaluacion y Desarrollo, 2016, pág. 10).

- **Empatía:**

“Es saber que siente otras personas en una determinada situación y como les afecta a sus emociones” (Arrogante Ramirez, 2018, pág. 46).

“Percibir lo que siente los demás, ser capaces de ver las cosas desde su perspectiva y cultivar la afinidad con una amplia diversidad de personas” (Goleman, 2016, pág. 243).



Segun Bor-On 1998 citado por (Lopez Zafra, Pulido Martos, & Augusto Landa, 2013, pág. 29) “Habilidad para sentir, comprender y apreciar los sentimientos de los demás”.

“La empatía o conciencia de las necesidades, sentimientos y preocupaciones ajenas” (Londoño Mateus, 2008, pág. 37).

- **Competencia Social:**

“Es la capacidad de influir en los demás que tienen una excelente capacidad de competencia (o gestión) social” (Arrogante Ramirez, 2018).

“Las competencias sociales que constituye las habilidades interpersonales son las que marcan como nos relacionamos con los demás” (Londoño Mateus, 2008, pág. 41).

2.2.2 Estrés laboral

2.2.2.1 Definición

(Caldas Blanco, Castellanos Navarro, & Hidalgo Ortega, 2018, pág. 132) El estrés Laboral, según el instituto Nacional de Seguridad, Salud y Bienestar en el Trabajo, se define como “La respuesta Fisiológica, psicológica y de comportamiento de un individuo que intenta adaptarse y ajustarse a presiones internas y externas” El estrés laboral aparece cuando se presenta un desajuste entre la persona., el puesto de trabajo y la propia empresa.

" Es el producto de la falta de ajustes entre el individuo y su trabajo donde se categoriza los principales estresores organizacionales” (Arbaiza Fermi, 2017).



(Sanchez Acero, 2017, pág. 14) La oficina Internacional del Trabajo 2016 lo expone como: la respuesta entre las exigencias percibidas y los recursos y capacidades percibidos de un individuo para hacer frente a las exigencias. El estrés relacionado con el trabajo está determinado por la organización del trabajo, el diseño del trabajo y las relaciones laborales, y tiene lugar cuando las exigencias del trabajo no se corresponden o exceden de las capacidades, recursos o necesidades del trabajador o cuando el conocimiento y las habilidades de un trabajador o de un grupo para enfrentar dichas exigencias no coinciden con las expectativas de la cultura organizativa de una empresa.

(Sanchez Acero, 2017, págs. 13,14) , La OMS (Organización Mundial de la Salud) 2014 define el estrés en el trabajo como: El resultado del desequilibrio entre las exigencias y presiones a las que se enfrenta el individuo, por un lado, y sus conocimientos y capacidades, por otro. El estrés pone a prueba la capacidad del individuo por afrontar su actividad, y no solo incluye situaciones en la que la presión laboral excede la capacidad del trabajador por hacer frente a la misma, sino también los casos en que no se utilizan suficientemente sus conocimientos y capacidades, y esto supone un problema para el trabajador.

El Marco Europeo 8 de octubre de 2004 define sobre estrés laboral como: un estado que se acompaña de quejas o discusiones físicas, psicológicas o sociales y que es resultado de la incapacidad



de los individuos de estar a la altura de las exigencias o las expectativas puestas en ellos. (Sanchez Acero, 2017, pág. 14).

ANI francés 2 de julio 2008 el estrés en el trabajo, lo presenta como: el desequilibrio entre la percepción que una persona tiene frente a los deberes que le impone el ambiente laboral y los recursos para afrontarlos. (Sanchez Acero, 2017, pág. 15).

(Silla, 2001) “El estrés es sensiblemente mayor que en otros. Esto apunta a que ciertos contextos laborales pueden presentar algunos factores que dificultan que los trabajadores puedan rendir mejor o tener una mayor salud en el trabajo. Sin embargo, el que generen o no estrés en la persona depende de las características personales y de los recursos que se poseen para enfrentarse a estos estresores.”

(Marcelo Trucc B, 1999) “El estrés de origen laboral se debe según a la interacción entre múltiples factores de riesgo e incluye aquellos que provienen del ambiente físico, trastornos de las funciones biológicas, el contenido y organización del trabajo, y diversos componentes psicosociales, tanto laborales como extra laborales donde se determina el estrés laboral en factores”.

2.2.2.2 Origen del estrés

- (Disseny, 2008, pág. 5), En la historia de la humanidad, el estrés ayudaba a nuestros antepasados a sobrevivir cuando tenían que hacer frente, por ejemplo, a una manada de lobos. Sus sentidos les avisaban del peligro inminente. En respuesta a ello, el cerebro ordenaba al cuerpo que debía prepararse para la lucha o la huida,



para hacer frente a la amenaza. Esto aumentaba su frecuencia cardiaca y su capacidad pulmonar. Se concentraba la sangre en brazos y piernas, etc. Todo ello facilitaba la preparación para la actividad física. Los más capacitados de nuestros antepasados respondían con mayor intensidad y más rápido a estas amenazas, sufrían más “estrés” pero gracias a ello lograban sobrevivir y poblaban la Tierra con una raza la nuestra muy propensa a reaccionar con estrés. Los menos capaces sucumbían en la lucha por la supervivencia. De todo ello se desprende que somos los descendientes de los primeros. Desde entonces, las condiciones de vida han cambiado notablemente. En la mayoría de situaciones cotidianas no necesitamos nuestras reacciones arcaicas de estrés, que han quedado obsoletas. Sin embargo, están determinadas genéticamente y no cambian, salvo a larguísimo plazo. Esta es, probablemente, la razón de que nuestra programación genética, arcaica pero persistente, junto con las exposiciones modernas a largo plazo, generalmente– laborales y ambientales hayan llegado a constituir una amenaza para nuestra salud y nuestro bienestar”.

- (Arbaiza Fermini, 2017, págs. 188,189) Los primeros estudios del estrés surgen en el siglo XIX, con el trabajo de fisiólogo Claude Bernard. El definió el estrés como la necesidad de estabilidad y adaptación del medio interno frente a los cambios externos: cuando cambios del ambiente perturban al organismo, se rompe el equilibrio y se presenta el estrés.



Las primeras décadas del siglo XX, Walter Cannon. Fisiólogo francés, investigo, tanto en animales como humanos, las reacciones fisiológicas que permiten la adaptación y el mantenimiento del equilibrio interno en situaciones de emergencia, pudiéndose enfrentar la amenaza o huir de ella. Se trata de una respuesta de corto plazo a un episodio a una situación específica. Cannon empleo el término homeostasis para referirse a los procesos fisiológicos coordinados que mantienen estable el medio interno de los individuos.

El recién con Hans Seyle que se utiliza el concepto de estrés propiamente dicho, al retomar los estudios de Cannon y enfocarse en las respuestas hormonales del organismo.

2.2.2.3 Consecuencias del estrés

(Arbaiza Fermini, 2017, pág. 196) El nivel de estrés dependerá de la suma de la tensión acumulada por asuntos personales o no relacionados con el trabajo y la tensión relacionada con asuntos laborales; en otras palabras, se experimentará mayor estrés si, además de estar pasando por algún problema de trabajo, se está atravesando simultáneamente por cambios o problemas personales que provocan estrés. Cuando el estrés en un determinado campo se transfiere a otros aspectos de la vida, la experiencia de estrés aumenta.

2.2.2.4 El estrés en el trabajo

Según (Arbaiza Fermini, 2017, pág. 198) menciona:



El estrés laboral implica todo tipo de tensión vinculada con el trabajo y sus formas: autoempleo, trabajo fijo en empresas, trabajo temporal, trabajo informal.

El estrés laboral se produce por la falta de ajustes entre el individuo y su trabajo. Por lo general, la investigación sobre el estrés laboral se centra en la relación que existe entre los trabajos estresantes y las condiciones organizacionales, y en la reacción de los trabajadores frente a los estresores organizacionales.

Sin embargo, muchas condiciones organizacionales y tendencias en el mundo laboral han cambiado en los últimos cincuenta años; por ello, el estrés laboral es un tema cuyo estudio no se ha agotado en el campo del comportamiento organizacional, con especial atención en los estudios multidisciplinario: se pueden encontrar trabajos de disciplinas como la medicina, la psicología clínica y organizacional, debido al impacto del estrés sobre la salud y el bienestar del empleado.

Son múltiples los factores ambientales que influyen o se correlacionan con el estrés laboral, como los cambios en los estilos de vida, la incertidumbre económica, política, tecnológica, etc. Así, las crisis económicas afectan la seguridad y la estabilidad laboral, al igual que los cambios políticos, como la promulgación de leyes laborales o impositivas que pueden desequilibrar al trabajador. En el caso de la tecnología, el avance y la innovación constante pueden volver obsoletas las habilidades y la experiencia de muchos trabajadores; de igual modo, con el acceso a internet existe exceso



de información y sobreexposición a ella y, a su vez, falta de contacto humano.

Un factor ambiental o contextual que incide de manera determinante en la percepción del estrés es la inseguridad laboral. No tener la certeza de poder conservar un empleo no solo estresa a la persona por la consecuente pérdida de ingreso, sino que la incertidumbre le imposibilita desarrollar estrategias y prepararse para buscar un nuevo empleo.

Según los estudios sobre este tema, la incertidumbre impacta en el nivel de estrés incluso más que el hecho mismo de perder el empleo.

La inseguridad laboral se ve determinada por distintos elementos, como la ambigüedad, la crisis del mercado, el empleado informal o el subempleo, los trabajadores con mayor antigüedad en un puesto dentro de la empresa tienden a sentir menos estrés y aquellos más empleables se sienten menos inseguros y menos estresados, en cambio, las personas subempleadas o con trabajos temporales experimentan mayor inseguridad y, por ende, mayor estrés.

En las últimas décadas se han producido cambios significativos en el mundo laboral que tienen implicancias sobre el estrés, como la cada vez mayor permeabilidad en los roles, el cada vez mayor crecimiento del sector servicios y, por supuesto, la globalización del mercado.



La permeabilidad de los roles (trabajador-no trabajador) se refiere a la incapacidad de dejar de atender los asuntos del trabajo cuando se está afuera de la oficina; por ejemplo, llevar a casa trabajo, contestar correos electrónicos de trabajo después del horario laboral o durante los fines de semana, responder llamadas del feje en vacaciones o cuando se está con la familia. Esto no solo se debe a la facilidad actual del acceso a la tecnología, sino a que el trabajador no puede desconectarse y relajarse. Esto genera conflictos entre el trabajo y la familia, incluso entre los teletrabajadores, quienes tienden a estar conectados todo el tiempo, más horas que si estuvieran presentes en la oficina.

2.2.2.5 Fuentes potenciales de estrés laboral:

Según (Stephen P & Judge, 2017, págs. 623-627)

Factores Ambientales. Así como la incertidumbre ambiental influye en el diseño de la estructura de una organización, también redundan en los niveles de estrés entre sus empleados.

La incertidumbre es la razón principal por la que las personas tienen problemas para afrontar los cambios organizacionales. Existen tres tipos de incertidumbre ambiental:

- Económica
- política y tecnológica.

Factores Organizacionales. Es una organización no faltan los factores que causan estrés. Estos factores se clasifican como:

- Demandas de la tarea
- Demandas del rol



- Demandas interpersonales.

Factores Personales. Es la última categoría, incluye los factores de la vida personal del empleado, como los problemas familiares y las dificultades económicas personales.

Luthans citado por (Chiavenato, 2017, págs. 254,255) identifica los siguientes tipos factores que producen estrés:

Factores extraorganizacionales: Son los elementos externos y ambientales que tienen un profundo efecto en las organizaciones y las personas:

- El vertiginoso cambio en los estilos de vida y el trabajo de las personas.
- El efecto de la familia en el comportamiento de las personas.
- El efecto que los medios de comunicación, como la televisión, la radio tienen sobre las personas.
- Las variables sociológicas, como la raza, el sexo y la clase social pueden convertirse en factores de estrés porque generan diferencias de creencia, valores, oportunidades y percepciones.

Factores Organizacionales: Es decir, las fuerzas relacionadas con la organización en sí. Aun cuando las organizaciones están constituidas por grupos de individuos, existen dimensiones que funcionan como factores potenciales de estrés, por ejemplo:

- Políticas y estrategias de la organización, como las presiones competitivas, reglas burocráticas, tecnología avanzada, recorte de personal (downsizing), remuneración variable basada en méritos, rotación de puestos.



- El diseño y la estructura de la organización, la centralización y la formalidad, los conflictos entre el personal de producción y el apoyo a la alta dirección (staff), la especialización, la ambigüedad de las funciones, la cultura organizacional restrictiva.
- Los procesos organizacionales, como los controles, la comunicación descendente, una escasa realimentación descendente, una escasa realimentación sobre el desempeño, proceso de decisión centralizados, poca participación en las decisiones, sistemas punitivos de evaluación.
- Las condiciones de trabajo, un ambiente desagradable, con aire contaminado, condiciones laborales peligrosas, iluminación precaria.

Factores grupales: La influencia del grupo en el comportamiento de las personas y se pueden clasificar en dos subconjuntos:

- Falta de cohesión del grupo, el deseo de pertenencia y las practicas gregarias.
- Falta de apoyo social, el apoyo de uno o varios miembros de un grupo cohesionado, influye en las personas, porque les permite compartir sus problemas y alegrías y recibir colaboración o apoyo de los demás.

Factores individuales: Las diferencias en rasgo de personalidad también pueden producir estrés. Características como el autoritarismo, la rigidez, la emotividad, la extraversión, la espontaneidad, la tolerancia a la incertidumbre, la ansiedad y la necesidad de realización son factores determinantes de la tensión.



2.2.2.6 Tensores Grupales y Organizacionales

Según (Gibson, Ivancevich, Donnelly, Jr, & Konopaske, 2013, págs. 199-200) menciona la lista de posibles tensores grupales y organizacionales.

Participación

Se refiere al grado en que el conocimiento, opiniones e ideas de un individuo se influyen en el proceso de toma de decisiones; para algunas personas es una parte importante de su trabajo.

Relaciones Intragrupales e Intergrupales

Las malas relaciones dentro y entre los grupos puede ser una fuente de estrés e incluir baja confianza, falta de cohesión, bajo apoyo y falta de interés para escuchar y enfrentar los problemas que afrontan como grupo o alguno de sus miembros. Las relaciones problemáticas pueden llevar también a fallas de comunicación y a insatisfacción laboral.

Política Organizacional

Los altos niveles de comportamiento político en las organizaciones pueden ser una fuente de estrés para muchos empleados; en otras palabras, las políticas de las oficinas se citan constantemente como uno de los principales tensores. La actividad política, la práctica de juegos y las luchas de poder pueden generar fricciones, resaltar competencia disfuncional entre los individuos y los grupos, e incrementar estrés.

Cultura Organizacional



Al igual que los individuos, las organizaciones tienen distintas personalidades, las cuales son modeladas en gran parte por sus altos ejecutivos. Un equipo ejecutivo tiránico y autocrático es capaz de crear una cultura llena de temor.

Falta de realimentación al desempeño

La mayor parte de las personas quieren saber que tan bien trabajan y como la administración ve su trabajo; sin embargo, con demasiada frecuencia no reciben información de evaluación de desempeño significativa o la reciben en una forma muy autoritaria o crítica.

Oportunidades de desarrollo profesional inadecuadas

Otros factores son las oportunidades de desarrollo profesional, es decir, aquellos aspectos del ambiente organizacional que influyen en la percepción que tiene una persona de la calidad de su progreso profesional. Las variables profesionales pueden convertirse en factores cuando se constituyen en fuentes de preocupación, ansiedad o frustración, esto puede suceder si un empleado se preocupa por problemas reales o imaginarios, como pensar que se ha vuelto obsoleto, el proceso de ascensos es inadecuado o estar generalmente insatisfecho con la concordancia entre sus aspiraciones laborales y su posición actual.

Recortes de personal

Luchan por volverse austeras y eficientes, cada vez se recorta a más empleados o hay más que temen serlo. En cualquier caso, el recorte es un poderoso factor de estrés y puede tener efectos

negativos, tanto para un poderoso factor de estrés y puede tener efectos negativos, tanto para los individuos como para las organizaciones.

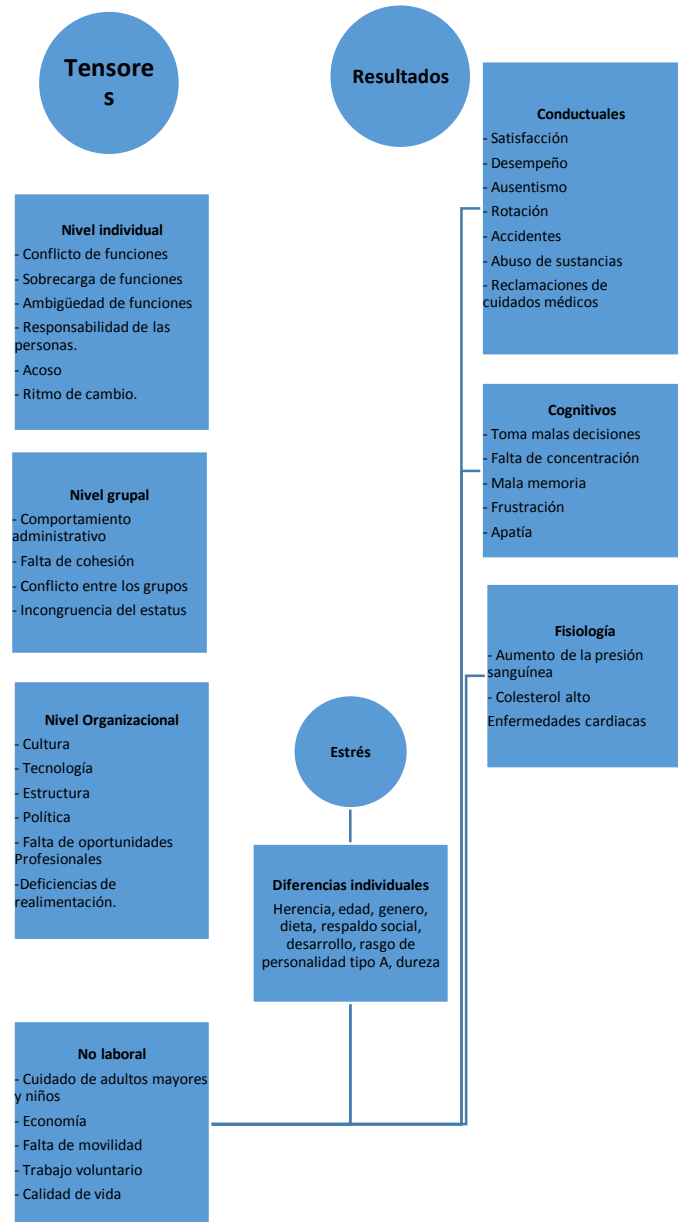


Figura 2: Modelo de tensores, estrés y resultados

Fuente: citado por (Gibson, Ivancevich, Donnelly, Jr, & Konopaske, 2013).

2.2.2.7 Estresores Organizacionales



Según (Aamodt, 2010, págs. 562-564) las características organizacionales que es más probable que provoquen estrés incluyen factores como:

Ajuste persona-Organización: Se refiere a que tanto, factores tales como sus habilidades, conocimientos, capacidades, expectativas, personalidad, valores y actitudes coinciden con los de la organización.

Cambio: contribuye al estrés organizacional es el cambio, el cual ocurre con más frecuencias gracias al recorte de personal y la reestructuración.

Relaciones con los demás: Compañeros de trabajo y clientes pueden ser una fuente importante de estrés en el escenario laboral, es importante entender el estrés relacionado con el conflicto, trabajar con personas difíciles, lidiar con clientes enojados y con sentir que no lo están tratando justamente.

Política Organizacional: Fuente importante de estrés en los empleados es la percepción de cómo se maneja la política organizacional. Esta es un conjunto de conductas de interés que los empleados utilizan para aumentar la posibilidad de obtener resultados positivos en las organizaciones.

La política positiva, Son conductas diseñadas para influir en los demás con objeto de ayudar tanto a la organización como la persona que ejerce la política.

La política negativa, Son conductas manipuladoras diseñadas para lograr un beneficio personal a costa de los demás y de la organización.

2.2.2.8 Factores generadores de estrés laboral



Según (Arbaiza Fermini, 2017, pág. 196) menciona lo siguiente:

- **Intrínsecos al propio Trabajo**
 - Condiciones del ambiente físico.
 - Condiciones de tarea desagradables.
 - Sobrecarga de trabajo.
- **Procedentes del desempeño de roles**
 - Ambigüedad de rol.
 - Conflicto de rol.
 - Responsabilidad sobre otras personas.
- **Procedentes de las Relaciones Interpersonales**
 - Relaciones con los superiores.
 - Relaciones con los compañeros.
 - Relaciones con los subordinados.
- **Relaciones con el desarrollo de la carrera**
 - Inseguridad de mantenimiento del puesto.
 - Incongruencia ante una promoción excesiva.
 - Conciencia de haber alcanzado el propio techo.
- **Procedente de la estructura y el clima organizacional**
 - Condiciones del ambiente físico.
 - Condiciones de tarea desagradable.
 - Violencia y/o acoso.

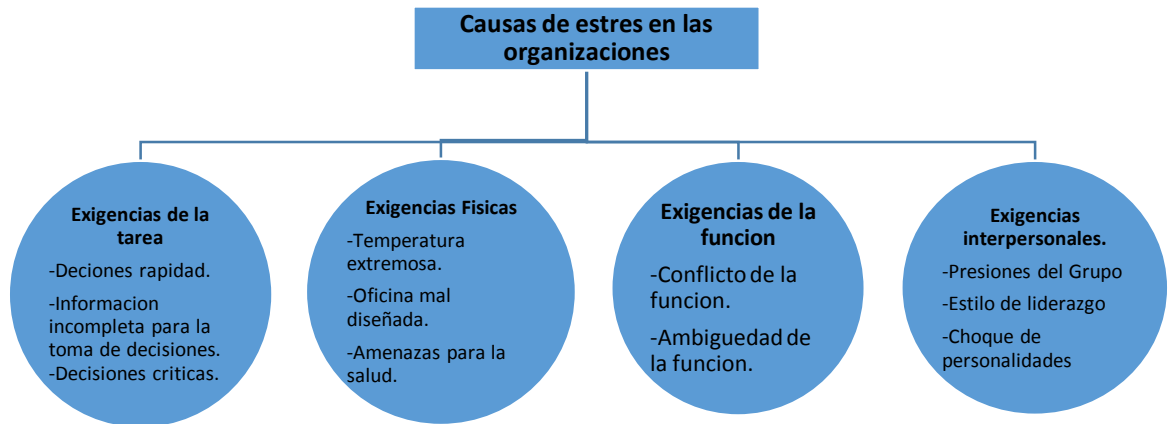


Figura 3: Causas del Estrés Laboral

Fuente: (Griffin & Van Fleet, Habilidades Directivas Evaluacion y Desarrollo, 2016, pág. 64)

2.2.2.9 Características estresantes del trabajo

Según (Cox, T & Rial Gonzales, 2005) citado por (Alcover de la Hera, Moriano Leon, Segovia, & Topa Cantisano, 2012) mencion lo siguiente:

- **Función y cultura organizativas:** Comunicación pobre, bajos niveles de apoyo para la resolución de problemas y el desarrollo personal, falta de definición de objetivos organizativos.
- **Función en la organización:** ambigüedad y conflicto de funciones, responsabilidad por otras personas.
- **Desarrollo profesional:** Estancamiento profesional e inseguridad, promoción excesiva o insuficiente, salario bajo, inseguridad laboral, escaso valor social del trabajo.
- **Autonomía de toma de decisiones (latitud de decisión) control:** Baja participación en la toma de decisiones, falta de control sobre el trabajo (el control, particularmente en forma de participación, es asimismo un contexto y una cuestión organizativa más amplia).



- **Relaciones interpersonales en el trabajo:** Aislamiento social y físico, escasa relación con los superiores, conflicto interpersonal, falta de apoyo social.
- **Eje familiar-trabajo:** Exigencias en conflicto entre trabajo y casa, escaso apoyo en casa, problemas profesionales duales.

2.2.2.10 Niveles de Estrés según la curva de Yerkes-Dodson

Según (Arbaiza Fermini, 2017, págs. 199-200) menciona:

La ley de Yerkes-Dodson permite apreciar una relación representada por una u invertida en la que un nivel bajo o moderado de estrés permite a la persona reaccionar y desempeñar sus actividades de manera rápida y enfocadas; es decir, la tensión puede generar motivación para que la persona actúe, pero solo hasta el nivel medio u óptimo; cuando el nivel del estrés es excesivo, el desempeño decae.

Puesto que el estrés se acumula, si el trabajador permanece en un estado de estrés moderado, pero por un periodo largo de tiempo, el desempeño se verá inevitablemente afectado porque la energía de la primera etapa se agotará. Esta relación debería ser tomada en cuenta en empleos que tienen un nivel de estrés sostenido. El efecto más grave no solo sobre el desempeño sino también en el bienestar y la salud.

Cuando la persona llega cerca al tope de la curva de manera intempestiva por un hecho estresante también intempestivo, tiende a sentirse ansiosa o temerosa, o empieza a posponer; también puede tener algunos síntomas físicos, como dolores de cabeza, espasmos en el estómago y sudoración.



Por otra parte, un nivel de estrés muy bajo hace que la persona se sienta aburrida, sin energía, deprimida, con poca atención e interés, por lo que su desempeño es deficiente.

2.2.2.11 Principales categorías estresores organizacionales

De manera específica, se puede categorizar los principales estresores Organizacionales Según (Arbaiza Fermini, 2017, págs. 194-196) menciona:

La exigencia de las tareas:

“Que incluyen el diseño del puesto (si es que el trabajador tiene autonomía en la toma de decisiones, si se trata de un puesto dinámico, si es un puesto creativo o automatizado)” (Arbaiza Fermini, 2017).

Son estresores asociados con el puesto que desempeña la persona, por naturaleza, algunas ocupaciones son más estresantes que otras (Griffin, Phillips, & Gully, 2017, pág. 150).

(Robbins & Judge, 2013, pág. 624) Relacionado con el puesto de un individuo, e incluyen el diseño de puesto (su grado de autonomía, variedad de la tarea y automatización), las condiciones laborales y la disposición física del centro de trabajo.

- **Diseño del puesto:**

“Define las tareas que constituyen un trabajo para un individuo o grupo” (Garro Paz & Gonzales Gomez, 2012, pág. 4).

(Chiavenato , 2016, pág. 204) Es la especificación del contenido del puesto, de los métodos de trabajo y de las relaciones con los demás puestos, con objeto de satisfacer los requisitos tecnológicos, organizacionales y sociales, así como los requisitos



personales de su ocupante. En el fondo, el diseño de puesto es la forma en que los administradores protegen los puestos individuales y los combinan para formar en que los administradores protegen los puestos individuales y los combinan para formar unidades, departamentos y organizaciones. (Chiavenato , 2016, pág. 204) Establece cuatro condiciones fundamentales.

- ✓ El conjunto de tareas u obligaciones que el ocupante deberá desempeñar (contenido del puesto).
- ✓ Como debe desempeñar ese conjunto de tareas u obligaciones (métodos y procedimientos de trabajo).
- ✓ A quien le debe reportar el ocupante del puesto (responsabilidad), es decir, relación con su jefatura.
- ✓ A quien debe supervisar o dirigir el ocupante del puesto (autoridad) es decir, relación con sus subordinados.

“Proceso que puede definirse como la forma en que las organizaciones definen y estructuran los puestos” (Griffin, Phillips, & Gully, 2017, pág. 209).

Las exigencias del rol:

(Griffin, Phillips, & Gully, 2017, pág. 152) Es un conjunto de conductas esperadas asociadas con un puesto en un grupo u organización, y tiene requerimientos formales (relacionados de forma explícita con el trabajo) e informales (sociales e implícitos).

(Arbaiza Fermini, 2017)“Se refiere a la presión que debe afrontar la persona para adaptarse a su rol o roles en la empresa”.



“Se relacionan con las presiones que sufre un individuo en función del rol específico que desempeña en la organización” (Robbins & Judge, 2013, pág. 625).

(Arbaiza Fermini, 2017, pág. 195) Entre las exigencias o las demandas del rol, los estresores que afectan psicológicamente al trabajador son:

- **Ambigüedad:**

“Es decir, el trabajador no sabe claramente que comportamiento se espera de él en el trabajo, ni que responsabilidades tiene” (Arbaiza Fermini, 2017).

“Surge cuando las expectativas del puesto no se entienden con claridad y el trabajador no está seguro de lo que debe hacer” (Robbins & Judge, 2013, pág. 625).

“Ocurre cuando las labores y las expectativas de desempeño de un individuo no se definen claramente” (Aamodt, 2010, pág. 562).

- **Conflicto:**

(Fermini, 2017, pág. 195)” Que se produce cuando existe incompatibilidad entre las demandas de diferentes fuentes, por ejemplo, entre el trabajador y la familia, cuando el jefe exige permanentemente más horas en el trabajo y la responsabilidad que tiene como padre de familia que quiere ir a estar con sus hijos, o entre los valores de la organización y que la persona desea o valora en el trabajo”.



“Es un desacuerdo que surge cuando dos o más partes perciben una amenaza a sus intereses, necesidades o temas de importancia, y que puede ser constructivo o destructivo” (Griffin, Phillips, & Gully, 2017, pág. 374).

(Griffin, Phillips, & Gully, 2017, pág. 152) Tiene lugar cuando dos o más personas que tienen personalidad, actitudes y conductas diferentes deben trabajar juntas, así como una persona con locus de control interno, es decir, que siempre desea controlar el resultado de las tareas, podrían sentirse frustradas si deben trabajar con personas con locus de control externo que simplemente esperan que las cosas sucedan.

- **La sobrecarga laboral:**

“Cuando se espera que la persona cubra simultáneamente un número significativo de roles” (Fermini, 2017, pág. 195).

(Griffin, Phillips, & Gully, 2017, pág. 151) Se presenta cuando la persona tiene más trabajo del que puede realizar y puede ser cuantitativa (la persona tiene demasiadas tareas o muy poco tiempo para realizarlas) o cualitativa (La persona considera que carece de la capacidad para realizar el trabajo).

“Se desarrolla cuando los individuos sienten que carecen de las habilidades o de los recursos para realizar una tarea o perciben que el trabajo no se puede hacer en el lapso requerido” (Aamodt, 2010, pág. 562).



“Se experimenta cuando se espera que el empleado realice demasiado trabajo” (Robbins & Judge, 2013, pág. 625).

Las exigencias interpersonales:

(Arbaiza Fermini, 2017) Se refiere a la presión que puede recibir la persona de sus compañeros de trabajo, la falta de apoyo y cohesión de los equipos, los conflictos en el equipo, agresiones, acoso laboral o sexual, discriminación por parte de los compañeros, supervisores o subordinados.

(Griffin, Phillips, & Gully, 2017, pág. 152) Son las presiones del grupo, el liderazgo y el conflicto interpersonal, las presiones del grupo incluye la presión por reducir los resultados y cumplir las normas del grupo, el liderazgo responsabilidad por el grupo y su trabajo, el conflicto tiene lugar a dos o más personas que tienen personalidades, actitudes diferentes deben trabajar juntas.

“Es un conjunto de conductas que se esperan en un puesto en un grupo u organización” (Griffin & Van Fleet, Habilidades Directivas Evaluacion y Desarrollo, 2016, pág. 64).

- **Presión Laboral:**

(Sanchez, 2011, pág. 17), “Que no se ajusta a sus conocimientos y capacidades, pocas oportunidades para tomar decisiones o ejercer control”.

Seguir Actuando con eficacia bajo la presión del tiempo y haciendo frente al desacuerdo, la oposición y la adversidad (Saracho, 2005, pág. 264).

- **Relaciones Interpersonales**



“Pueden llegar a convertirse en una fuente de estrés. Es la interacción existente en la buena comunicación interpersonal que se establece entre personas en diferentes contextos y el apoyo social de la organización”. (Sanchez, 2011, pág. 21).

“Es un proceso de intercambio de información de la empresa y entre esta su entorno, es esencial en el buen funcionamiento de los equipos de trabajo, en concreto para aclarar procedimientos, realizar las tareas asignadas” (Caldas Blanco, Castellanos Navarro, & Hidalgo Ortega, 2018, pág. 227).

La estructura organizacional:

(Arbaiza Fermini, 2017, pág. 255) Son las Normas, políticas, programas, procedimientos, centralización, formalidad, rigidez en el control y la evaluación, o el desarrollo de carrera, entre otros factores, del mismo modo, son eventos estresantes en la empresa, las crisis los fracasos, los cambios en el giro del negocio, la reducción del personal y los cambios en la remuneración. También son fuentes de estrés las condiciones laborales, el clima, la posibilidad de violencia o acoso laboral, la infraestructura, los riesgos del trabajo y el ruido.

“Es decir el nivel de percepción con respecto al tipo de organización del trabajo y de las relaciones interpersonales dentro del sistema organizacional” (Chiavenato, 2017, pág. 151).

Es la centralización y la formalidad, los conflictos entre el personal y el apoyo de la alta dirección (staff), la especialización, la ambigüedad de las funciones, la cultura organizacional restrictiva, etcétera (Chiavenato, 2017, pág. 255).



- **Política Organizacional**

(Chiavenato, 2017, pág. 221), Se refiere al uso de autoridad y poder para influir sobre las decisiones en cuanto a objetivos, direcciones y otros aspectos importantes de la organización, es el poder en acción, o sea, la aplicación de la autoridad para obtener resultados, la política influye en la toma de decisiones o en el comportamiento de las personas.

“Es el uso de poder para afectar la toma de decisiones en una organización o en comportamientos para el beneficio personal sin sanciones organizacionales” (Stephen P & Judge, 2017, pág. 433).

- **Condiciones laborales**

(Arbaiza Fermini, 2017, pág. 194), Influye o se correlacionan con el estrés laboral, como los cambios en los estilos de vida, la incertidumbre económica, política, tecnológica, las crisis económicas afectan la seguridad y la estabilidad laboral, al igual que los cambios políticos, como la promulgación de leyes laborales o impositivas que pueden desequilibrar al trabajador.

Dentro del estrés laboral (Griffin, Phillips, & Gully, 2017) conceptualiza como las demandas físicas del trabajo que se refieren a las exigencias físicas que experimenta el trabajador en función a las características del lugar y las tareas físicas que involucra su trabajo, Como la temperatura, el diseño de la oficina, la iluminación y los cambios en los turnos.



(Salud, Organización Mundial de la, 2010, págs. 10,11) Es el entorno psicosocial de trabajo incluye la organización del trabajo y la cultura institucional y las actitudes, los valores, las creencias y las prácticas que se exhiben diariamente en la empresa y afectan el bienestar mental y físico de los empleados. Estos factores muchas veces se denominan factores estresantes del lugar de trabajo en general y pueden provocar estrés emocional o mental a los trabajadores.

El estilo gerencial y el Liderazgo:

(Arbaiza Fermini, 2017, pág. 255) Si se trata de un estilo autoritario, muy rígido y controlador, en el que los colaboradores solo deben acatar órdenes, se puede generar temor, ansiedad y estrés, un estilo asertivo y horizontal que permita la participación de los trabajadores.

“Es la manera en que los gerentes y ejecutivos lidian con sus subordinados, por medio de un estilo de liderazgo democrático y participativo” (Chiavenato, 2017, pág. 151).

“Están asociadas a relaciones que enfrentan las personas en las organizaciones” (Griffin & Van Fleet, Habilidades Directivas Evaluación y Desarrollo, 2016).

- **Estilo Asertivo**

“Es un estilo comunicativo en el que uno se respeta y también respeta al interlocutor, es decir ambos salen beneficiados y satisfechos en sus necesidades es decir se basa en el ganar/ganar



donde tanto una persona como la otra se benefician” (Amo Arturo, 2018, págs. 39,40).

(Asensio Uribe, Manceras Portales, & Uribe Ortega, 2018, pág. 23)“Es un estilo de comunicación abierto a las opiniones ajenas, a las que se da la misma importancia que a las propias, parte del respeto hacia los demás y hacia uno mismo y plantea con seguridad y confianza lo que se quiere, además de reconocer que la postura de los demás no tiene por qué coincidir con la propia e intentar producir conflictos de forma directa, abierta y honesta”.

- **Estilo Horizontal**

“Son los intercambios lateral o diagonal de mensajes entre colegas o compañeros, Se puede dar dentro o a lo largo de las unidades de la organización, Su propósito solo es informar, si no también solicitar actividades de apoyo y coordinación” (Chiavenato, 2017, pág. 205).

(Griffin, Phillips, & Gully, 2017, pág. 361) Es la comunicación horizontal se produce cuando alguien en una organización se comunica con otras personas del mismo nivel jerárquico. A menudo, los gerentes dependen unos de otros para realizar el trabajo y la comunicación necesaria para coordinar los recursos y el flujo de trabajo.

“Es el flujo lateral de información que se produce en una línea de igualdad entre departamentos o empleados del mismo nivel, su propósito suele ser el de coordinación para alcanzar metas globales” (Porret Gelabert, 2014, pág. 522).



2.3 Marco Institucional

2.3.1 Datos Generales:

RUC: 20450736539

Razón Social: Red de Servicios de Salud Cusco Sur

Dirección: Av. Manco Capac S/N Prolongación Av. La Cultura, Distrito de San Jerónimo.

2.3.2 Definición de la institución

La Red de Servicios de Salud Cusco Sur, órgano desconcentrado de la Dirección Regional de Salud Cusco, cuyo objetivo final es el de garantizar prestaciones de salud preventiva, recuperativa y de rehabilitación de calidad que contribuyan a la mejora de la calidad de vida de la población de las provincias de Cusco, Acomayo, Paucartambo, Chumbivilcas, Paruro y Quispicanchis, elabora como parte de los documentos necesarios para su adecuado funcionamiento, el reglamento de Organización y Funciones.

2.3.3 Misión

La Red de Servicios de Salud Cusco Sur, brinda servicio de salud con enfoque de Atención integral basado en Familia y Comunidad, integrado a la sociedad civil en la toma de decisiones, gestionando Recursos Humanos Capacitados y comprometidos, logrando el uso eficiente de sus recursos financieros, acorde a las necesidades de nuestros usuarios en el marco de la gestión por resultados. Red de salud dedicada a mejorar el bienestar de las personas, manteniéndoles saludables y resolviendo sus necesidades oportunamente con equipos comprometidos, integrando a la comunidad en su auto cuidado y utilizando los recursos responsables.

2.3.4 Visión

Red de Salud dedicada a mejorar el bienestar de las personas, manteniéndoles saludables y resolviendo sus necesidades oportunamente con equipos comprometidos, integrando a la comunidad en su auto cuidado y utilizando los recursos responsablemente.

2.3.5 Estructura Orgánica de la sede Administrativa De La Red de Salud Cusco-Sur



Figura 4. Estructura Orgánica de la sede Administrativa de la Red de Salud Cusco-Sur (Red de Servicio de la salud Cusco Sur, 1995)

2.3.6 Fines y Funciones de la institución

La Red de Servicios de Salud Cusco Sur, en su ámbito geográfico tiene los siguientes fines y funciones generales:

- a) Identificar y proponer a la Dirección Regional de Salud Cusco, las políticas, objetivos, metas y estrategias de salud de corto, mediano y largo plazo, en materia de salud, a nivel de su jurisdicción.
- b) Lograr los resultados esperados en la visión, misión y objetivos estratégicos, cumpliendo las políticas y normas sectoriales vigentes en salud.



- c) Formular, difundir e implementar, concertadamente con los Gobiernos locales las prioridades sanitarias y de aseguramiento universal, políticas y estrategias sectoriales, intersectoriales e inversiones en el ámbito de su competencia sobre la salud en el marco de la normativa vigente.
- d) Formular, proponer, sustentar, implementar, evaluar los planes a largo, mediano y corto plazo en el ámbito de su competencia.
- e) Concluir, organizar y gestionar la Red de Servicios Públicos de prevención, promoción, recuperación y rehabilitación de la salud de las personas, salud ambiental y ocupacional, así como las carteras de servicios y sistemas en coordinación con los Gobiernos locales.
- f) Establecer estrategias para lograr que las personas naturales y jurídicas de gestión pública y privada, que prestan servicios de Salud a la población asignada, cumplan con las políticas, normas y objetivos funcionales de salud.
- g) Programar, conducir y ejecutar acciones estratégicas que conduzcan a lograr los objetivos de atención integral basada en familia y comunidad, mediante programas presupuestales con enfoque de gestión por resultados.
- h) Formular, proponer, implementar procesos de organización en el arco de la normatividad vigente en el ámbito de su competencia.
- i) Promover, proteger y garantizar los derechos, responsabilidades y participación ciudadana en salud en su ámbito de competencia.
- j) Gestionar los proyectos de intervención e inversiones en salud y acuerdos de gestión local.



- k) Proponer y suscribir convenios específicos con las entidades formadoras de recursos humanos en salud en su jurisdicción, en el marco de la normatividad vigente y convenio marco.
- l) Cumplir y hacer cumplir las normas del Sistema de Gestión de la calidad en salud.
- m) Formular y ejecutar el Plan Operativo Institucional de su competencia
- n) Otras funciones de acuerdo a normas vigentes.

2.4 Marco conceptual

2.4.1 Adaptación

Etapa del cambio en la que los empleados tratan de acoplarse a los nuevos procedimientos y políticas (Aamodt, 2010, pág. 604).

2.4.2 Autoestima

Capacidad para sentirse seguro de uno mismo en pensamientos y acciones y ser independiente emocionalmente para tomar decisiones (Lopez Zafra, Pulido Martos, & Augusto Landa, 2013).

2.4.3 Autoconocimiento:

(Goleman, Daniel, 2008) Consiste en conocernos a nosotros mismos, saber quiénes somos, darnos cuenta de qué sentimos en cada circunstancia y cuáles son nuestras reacciones habituales. La aceptación y conocimiento de uno mismo son pilares fundamentales de la inteligencia emocional.

2.4.4 Autonomía

Es la capacidad de actuar siguiendo unas normas uno se impone a sí mismo sin guías externas. Podemos desarrollar la autonomía dejándoles actuar de forma independiente, permitiendo experimentar y equivocarse (Goleman, Daniel, 2008).



2.4.5 Autorregulación

“Es la capacidad de calmar la ansiedad, controlar la impulsividad y reaccionar en forma apropiada al enojo” (Gibson, Ivancevich, Donnelly, Jr, & Konopaske, 2013, pág. 116).

2.4.6 Ambiente de trabajo

Se entiende como la parte del tiempo y espacio que el hombre va a dedicar a la actividad laboral y en la que realiza todas las funciones de interrelación de su organismo en un entorno laboral concreto (Menendez Diez, y otros, 2007, pág. 269).

2.4.7 Cohesión

(Aamodt, 2010, pág. 606) Acción y efecto de reunirse o adherirse las cosas entre sí o la materia de que están formadas.

2.4.8 Cohesión grupal

(Aamodt, 2010, pág. 606) Grado en el cual los miembros de un grupo se agradan y confían entre sí.

2.4.9 Conflicto

(Arbaiza Fermini, 2017), Es el producto de la incompatibilidad entre las demandas de diferentes fuentes. Ejemplo entre la familia y el trabajo distribuir tu tiempo.

2.4.10 Estrés

(Arbaiza Fermini, 2017, pág. 187) “Es la respuesta mental, emocional, física y conductual ante hechos, situaciones o estímulos que se perciben con ansiedad o que generan preocupación. Estos estímulos se denominan estresores o factores desencadenantes del estrés”.



2.4.11 Emoción

(Hofmann, 2018) Es una experiencia multidimensional que, por lo tanto, cuando sentimos una emoción nos referimos a la experiencia de una emoción, esta experiencia suele estar en suscitada por un estímulo, como una situación, un suceso, otra persona, un pensamiento o un recuerdo.

2.4.12 Habilidades

(Gibson, Ivancevich, Donnelly, Jr, & Konopaske, 2013, pág. 90) “Son competencias relacionadas con las tareas, tales como la destreza para negociar una fusión, manejar una computadora o comunicar claramente la misión y metas de un grupo”.

2.4.13 La sobrecarga de roles

Medida en que un empleado es capaz de manejar psicológicamente el número de funciones y tareas asignadas (Aamodt, 2010, pág. 620).

2.4.14 Motivación

(Goleman, Daniel, 2008) Es la necesidad o deseo que lleva a las personas a ponerse en marcha para conseguir sus objetivos. Esta capacidad de motivación puede ser interna (proviene de nosotros) o externa (de otras personas).

2.4.15 Rol

“Conjunto de cualidades o competencias, así como determinado tipo de habilidades para ser capaces de a la organización y a los emprendimientos bajo ciertas perspectivas” (Hernandez Alburquerque, 2016, pág. 55).

2.4.16 Toma de decisiones

(Griffin, Phillips, & Gully, 2017, pág. 300) Consiste en elegir una alternativa entre varias, como resultado de su búsqueda identifica un conjunto



de ubicaciones potenciales, las evalúa con base a una serie de criterios relevantes (como el precio, el acceso al transporte, la mano de obra local las tasas de impuestos a la propiedad entre otras).

2.5 Formulación de hipótesis

2.5.1. Hipótesis general

La inteligencia Emocional se relaciona con el estrés laboral en la sede Administrativa de la red de servicio de la salud San Jerónimo Cusco Sur-2019.

2.5.2. Hipótesis específicas

H.E.1. Las habilidades personales se relacionan con el estrés laboral en la sede administrativa de la red de servicios de la salud San Jerónimo Cusco Sur-2019.

H.E.2 Las habilidades sociales se relacionan con el estrés laboral en la sede administrativa de la red de servicios de la salud San Jerónimo Cusco Sur-2019.

2.6 Variable

2.6.1 Variables

V1: Inteligencia Emocional

V2: Estrés laboral

2.6.2 Conceptualización de la variable

Inteligencia Emocional

- (Arrogante Ramirez, 2018, pág. 44) La inteligencia emocional es la capacidad de una persona para gestionar sus propias emociones

(Inteligencia emocional intrapersonal o Habilidades personales) y las emociones de los demás (Inteligencia emocional interpersonal o Habilidades sociales).

Estrés Laboral

- “Es el producto de la falta de ajustes entre el individuo y su trabajo donde se categoriza los principales estresores organizacionales”

(Fermini, 2017, pág. 193).

2.6.3. Operacionalización De Variables

Tabla 1

Operalización de variables

CUADRO DE OPERALIZACION DE VARIABLES		
TEMA:	"INTELIGENCIA EMOCIONAL Y ESTRÉS LABORAL EN LA SEDE ADMINISTRATIVA DE LA RED DE SALUD SAN JERÓNIMO CUSCO SUR - 2019"	
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
VI=V1 INTELIGENCIA EMOCIONAL: "La inteligencia emocional es la capacidad de una persona para gestionar sus propias emociones (Inteligencia emocional intrapersonal o Habilidades personales) y las emociones de los demás (Inteligencia emocional interpersonal o Habilidades sociales)", (Arrogante Ramírez, 2018, pág. 44).	HABILIDADES PERSONALES: (Arrogante Ramírez, 2018) "Son el conocimiento de los aspectos internos propios de cada persona".	AUTOCONCIENCIA:
		AUTOCONTROL:
		AUTOMOTIVACION:
	HABILIDADES SOCIALES: (Arrogante Ramírez, 2018) "Son las destrezas emocionales que determinan el modo en que establecemos y mantenemos nuestra relación con los demás".	EMPATIA:
COMPETENCIA SOCIAL:		
VD=V2 ESTRÉS LABORAL: (Fermini, 2017) Es el producto de la falta de ajustes entre el individuo y su trabajo donde se categoriza los principales estresores organizacionales en:	LA EXIGENCIA DE LAS TAREAS: (Fermini, 2017)Que incluyen el diseño del puesto (si es que el trabajador tiene autonomía en la toma de decisiones, si se trata de un puesto dinámico, si es un puesto creativo o automatizado)	DISEÑO DEL PUESTO:
	LAS EXIGENCIAS DEL ROL: (Fermini, 2017)Se refiere a la presión que debe afrontar la persona para adaptarse a su rol o roles en la empresa.	AMBIGÜEDAD:
		CONFLICTO:
		LA SOBRECARGA LABORAL:



	<p>LAS EXIGENCIAS INTERPERSONALES: (Fermini, 2017) Se refiere a la presión que puede recibir la persona de sus compañeros de trabajo, la falta de apoyo y cohesión de los equipos, los conflictos en el equipo, agresiones, acoso laboral o sexual, discriminación por parte de los compañeros, supervisores o subordinados.</p>	PRESION LABORAL:
		RELACIONES INTERPERSONALES:
		CONFLICTO LABORAL:
	<p>LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL: (Fermini, 2017) Son las Normas, políticas, programas, procedimientos, centralización, formalidad, burocracia, rigidez en el control y la evaluación, o el desarrollo de carrera, entre otros factores.</p>	POLÍTICA ORGANIZACIONAL:
		CONDICIONES LABORALES:
	<p>EL ESTILO GERENCIAL Y EL IDERAZGO: (Fermini, 2017) Si se trata de un estilo autoritario, muy rígido y controlador, en el que los colaboradores solo deben acatar órdenes, se puede generar temor, ansiedad y estrés.</p>	ESTILO ACERTIVO:
ESTILO HORIZONTAL:		

Fuente: *Elaboración Propia*



CAPITULO III

METODOLOGÍA

3.1 Tipo de investigación

La investigación básica es la que no tiene propósitos aplicados inmediatos, solo se busca ampliar y profundizar el caudal de conocimientos científicos existentes acerca de la realidad. Su objetivo de estudio lo constituyen las teorías científicas las mismas que las analizan para perfeccionar sus contenidos. (Carrasco Diaz, 2017).

El presente trabajo de investigación es un tipo de investigación básica; porque se amplía el conocimiento sobre la relación existente entre la inteligencia emocional y el estrés laboral.

3.2 Enfoque de la investigación

“El enfoque de la investigación es cuantitativo, se utilizó la recolección de datos con base en la medición numérica y el análisis estadístico con el fin de establecer pautas de comportamiento y probar teorías”. (Hernandez Sampieri , Fernandez Collado , & Bautista , 2014).

El presente trabajo de investigación tiene como enfoque cuantitativo; porque se utilizó la recolección de datos con base en la medición numérica y el análisis estadístico de los colaboradores de la sede Administrativa de la Red de Salud San Jerónimo Cusco Sur y así se establecerá las pautas de comportamiento y probar teorías.



3.3 Diseño de la investigación

“La investigación se adapta al diseño de investigación no experimental transaccional o transversal, pues este diseño se utiliza para realizar estudios de investigación de hecho y fenómeno de la realidad en un momento determinado del tiempo; no habrá una manipulación de la variable, debido a que estas serán estudiadas y observadas directamente de la realidad”, (Carrasco Diaz, 2017, pág. 59)

El presente trabajo de investigación, tiene como diseño, el tipo no experimental, puesto que no se alteró las variables inteligencia emocional, ni el estrés laboral.

3.4 Alcance de la investigación

Por su finalidad es de tipo: Descriptivo correlacional:

“Con los estudios descriptivos y correlacionales, se busca especificar las propiedades; las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquiera otro fenómeno que se someta a análisis. Es decir, únicamente pretenden medir o recoger y relacionar la información de manera independiente o conjunta sobre conceptos o variables a las que se refiere, esto es, su objeto es indicar como se relacionan estas. (Hernandez Sampieri , Fernandez Collado , & Bautista , 2014, pág. 93).

3.5 Población y muestra de la investigación

3.5.1 Población

La población para el presente trabajo de investigación estuvo constituida por 92 colaboradores de la sede Administrativa de la red de salud San Jerónimo Cusco Sur-2019.



3.5.2 Muestra

La muestra para el presente trabajo de investigación estuvo constituida por 92 colaboradores de la sede Administrativa de la red de Salud San Jerónimo Cusco Sur-2019.

3.6 Técnica(s) e instrumento(s) de recolección de datos

Tabla 2

Técnica e Instrumento de recolección de Datos

TÉCNICAS E INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS	
TÉCNICA	INSTRUMENTO
Encuesta	Cuestionario

Fuente: *Elaboración propia*

3.7 Procesamiento de datos

Para el análisis y procesamiento de los datos se utilizó el programa informativo Exel. El SPSS versión 25. Considerando las unidades de análisis correspondiente a la variable de estudio.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

4.1. Presentación y fiabilidad del instrumento aplicado

4.1.1. Presentación del instrumento

Para determinar la relación existente la inteligencia emocional y el nivel de estrés laboral de los colaboradores de la sede administrativa de la red de la salud San Jerónimo Cusco Sur 2019, se encuestó a 92 colaboradores en el que se considera 25 ítems distribuidos de la siguiente manera:

Tabla 3

Distribución de los ítems del cuestionario

<i>Variables</i>	<i>Dimensiones</i>	<i>Indicadores</i>	<i>Ítems</i>
<i>Inteligencia Emocional</i>	Habilidades Personales	Autoconocimiento	1
		Autocontrol	2
		Automotivación	3,4
	Habilidades Sociales	Empatía	5,6
		Competencia Social	7,8
<i>Estrés Laboral</i>	La Exigencia De Las Tareas	Diseño Del Puesto	9,10
		Las Exigencias Del Rol	Ambigüedad
		Conflicto	13,14
		La Sobrecarga Laboral	15,16
	Las Exigencias Interpersonales	Presión Laboral	17,18
		Relaciones Interpersonales	19,20
	La Estructura Organizacional	Política Organizacional	21
		Condiciones Laborales	22,23
	El Estilo Gerencial y el Liderazgo	Estilo Asertivo	24
		Estilo Horizontal	25

Fuente: Elaboración propia

Para las interpretaciones de las tablas y figuras estadísticas se utilizó la siguiente escala de interpretación:

Tabla 4***Descripción de la Baremación y escala de interpretación***

Medida	Promedio	Interpretación de a variable	
		Inteligencia Emocional	Estrés Laboral
Nunca.	1 – 1.80	Muy baja	Muy poco
Casi nunca	1.81 – 2.60	Baja	Poco
A veces	2.61 – 3.40	Media	Regularmente
Casi siempre	3.41 – 4.20	Alta	Bastante
Siempre	4.21 – 5	Muy Alta	Excesivamente

Fuente: Elaboración propia

4.1.2. Fiabilidad del instrumento

Para evaluar la fiabilidad interna del cuestionario que mide la Inteligencia Emocional y el estrés laboral de la sede administrativa de la red de servicio de la salud San Jerónimo Cusco Sur 2019 aplicó la técnica estadística Índice de Consistencia Interna alpha de Cronbach, para lo cual se considera lo siguiente:

- Si el coeficiente Alfa de Cronbach es mayor o igual a 0.8. Entonces, el instrumento es fiable, por lo tanto, las mediciones son estables y consistentes.
- Si el coeficiente Alfa de Cronbach es menor a 0.8. Entonces, el instrumento no es fiable, por lo tanto, las mediciones presentan variabilidad heterogénea.

Para obtener el coeficiente de Alfa de Cronbach, se utilizó el software SPSS, cuyo resultado fue el siguiente:

Tabla 5***Estadísticas de fiabilidad***

	Alfa de Cronbach	N de elementos
Inteligencia Emocional	0.800	8
Estrés laboral	0.855	17

Fuente: Elaboración propia

Como se observa, el Alfa de Cronbach tiene un valor de 0.800 para los ítems considerados en la variable Inteligencia Emocional y 0.855 para los ítems de la

variable Estrés laboral, por lo que se establece que el instrumento es fiable para el procesamiento de datos.

4.2. Inteligencia Emocional

4.2.1. Resultados de las dimensiones de la variable Inteligencia Emocional

Para describir la Inteligencia emocional de los colaboradores de la sede administrativa de la red de salud Cusco Sur San Jerónimo 2019. Se consideró las dimensiones de Habilidades Personales y Habilidades sociales. Los resultados se presentan a continuación:

A) Habilidades Personales

Tabla 6

Habilidades Personales

	Indicadores						Dimensión	
	Autoconocimiento		Autocontrol		Automotivación		Habilidades Personales	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Muy baja	2	2,2%	4	4,3%	4	4,3%	2	2,2%
Baja	24	26,1%	14	15,2%	27	29,3%	22	23,9%
Media	27	29,3%	35	38,0%	15	16,3%	25	27,2%
Alta	33	35,9%	28	30,4%	24	26,1%	26	28,3%
Muy alta	6	6,5%	11	12,0%	22	23,9%	17	18,5%
Total	92	100%	92	100%	92	100%	92	100%

Fuente: Elaboración propia

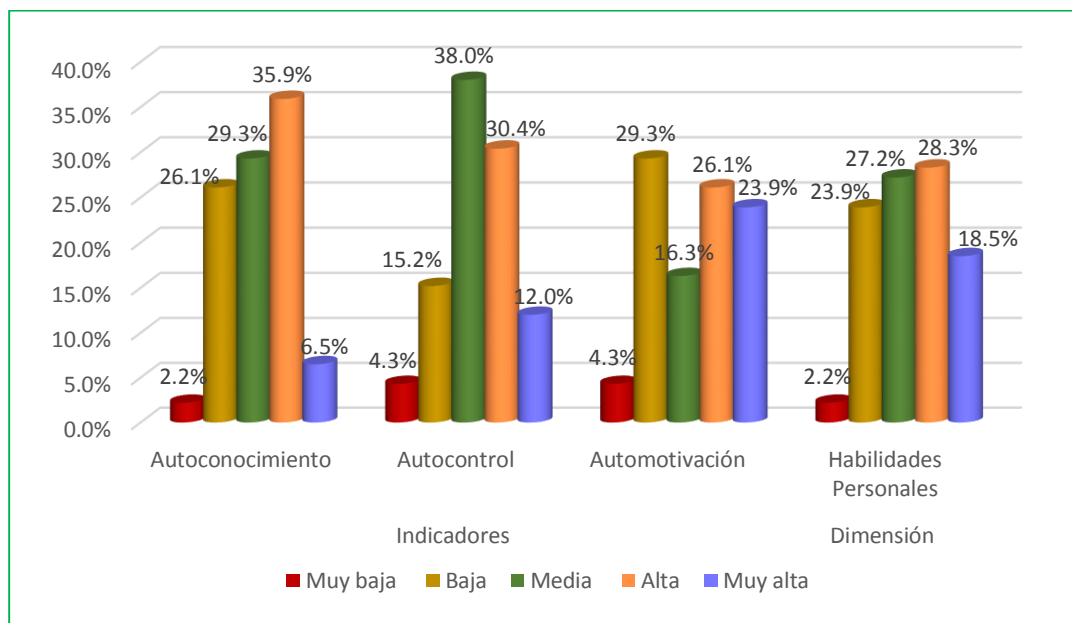


Figura 5: Habilidades Personales

**Interpretación y análisis:**

- Del total de trabajadores de la sede Administrativa de la red de Salud San Jerónimo Cusco Sur encuestados en cuanto al Autoconocimiento el 35.9% maneja como alta, el 29.3% manejan como media y el 26.1% maneja como baja, por lo tanto, la mayoría de los colaboradores son capaces de conocer sus emociones laborales que puede afectar en su desempeño laboral puesto que manejan sus emociones, debido a que utilizan estas preferencias para orientarse, confiar en sí mismo y tomar decisiones.
- Del total de trabajadores de la sede administrativa de la red de salud San Jerónimo Cusco Sur en cuanto al autocontrol se observa que el 38% manejan como media, el 30,4% manejan como alta y el 15.2% manejan como baja, por lo tanto, la mayoría de los colaboradores ante situaciones imprevistas laborales a menudo manejan las emociones, tratan de manejar las tensiones emocionales de modo que faciliten su trabajo manteniendo el control de uno mismo y la calma en situaciones estresantes o que provocan fuertes emociones.
- Del total de trabajadores de la sede administrativa de la red de salud San Jerónimo Cusco Sur en cuanto a la automotivación se observa que el 29.3% maneja como baja, el 26.1% manejan como alta y el 23.9% maneja muy alta, por lo tanto, la mayoría de los colaboradores carecen de motivación ,compromiso del cumplimiento de metas y objetivos institucionales, necesitan potencializar las emociones y motivarse para así orientar y avanzar hacia los objetivos y tomar iniciativas para mejorar su desempeño laboral.
- Del total de trabajadores de la sede Administrativa de la red de Salud San Jerónimo Cusco Sur encuestados, se observa que el 28.3% manifiestan que en la dimensión de Habilidades Personales es calificada alta, 27.2% la califican media y el 23.9 la califica baja, por lo tanto, la mayoría de los colaboradores son capaces de conocer sus emociones internas y propias.

B) Habilidades Sociales

Tabla 7

Habilidades Sociales

	Indicadores				Dimensión	
	Empatía		Competencia Social		Habilidades Sociales	
	F	%	F	%	f	%
Muy baja	6	6,5%	1	1,1%	2	2,2%
Baja	40	43,5%	35	38,0%	37	40,2%
Media	31	33,7%	26	28,3%	34	37,0%
Alta	14	15,2%	24	26,1%	16	17,4%
Muy Alta	1	1,1%	6	6,5%	3	3,3%
Total	92	100%	92	100%	92	100%

Fuente: Elaboración propia

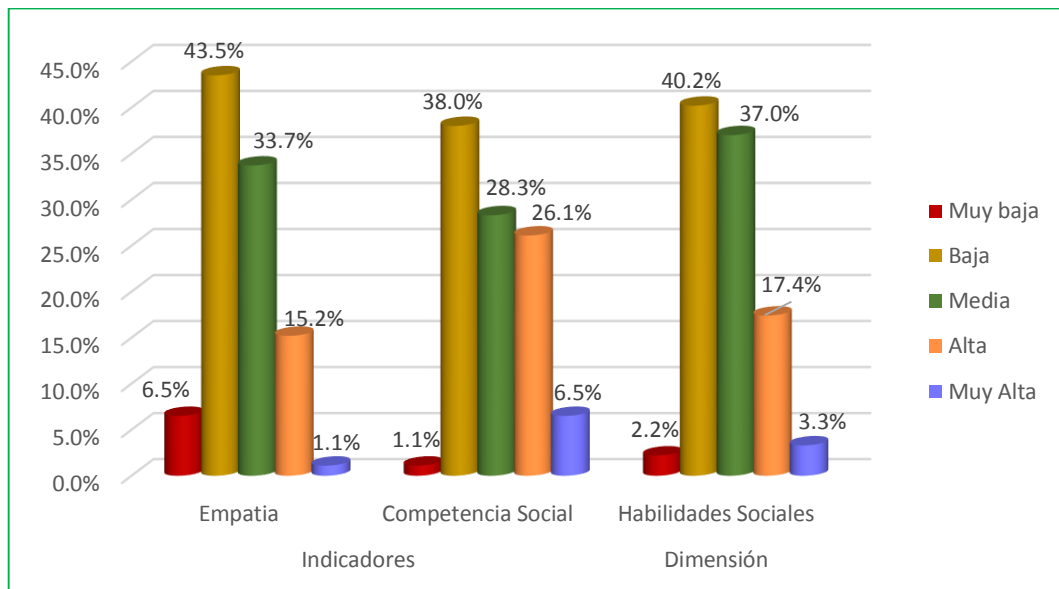


Figura 6: Habilidades Sociales

Interpretación y análisis:

- Del total de trabajadores de la sede administrativa de la red de salud San Jerónimo Cusco Sur en cuanto a la empatía el 43.5% es calificada como baja, el 33.7% media y el 15.2% maneja como alta, la mayoría de los colaboradores carecen compañerismo e interés en saber, comprender y apreciar las emociones de los demás y la capacidad de compartir sus conocimientos con sus compañeros en desarrollarse laboralmente,



teniendo en cuenta sus necesidades y reforzar sus habilidades para el logro de las metas institucionales.

- Del total de trabajadores de la sede administrativa de la red de salud San Jerónimo Cusco Sur en cuanto a la competencia social el 38% es calificada como baja, el 28.3% manejan como media y el 26.1% manejan como alta, en la mayoría de los colaboradores durante el cumplimiento de funciones sus compañeros tienen escasa sociabilidad e influencia de persuasión para el eficiente logro de objetivo y metas en el nuevo personal.
- Del total de trabajadores de la Red de Salud San Jerónimo Cusco Sur se observa que el 40.2% de los colaboradores encuestados manifiestan que la dimensión de las habilidades sociales es calificada como baja, el 37% manejan como media y el 17.4% maneja como alta, por lo tanto, la mayoría de los colaboradores carecen de influencia con los compañeros y de con la capacidad competitiva con el nuevo personal, la mayoría de los colaboradores necesitan mejorar sus destrezas emocionales para mantener el modo en que se establece las buenas relaciones con los demás, para así coincidir en los objetivos laborales.

4.2.2. Resultados de la variable **Inteligencia Emocional**

Tabla 8
Inteligencia Emocional

	f	%
Muy baja	1	1,1%
Baja	30	32,6%
Media	33	35,9%
Alta	24	26,1%
Muy alta	4	4,3%
Total	92	100%

Fuente: Elaboración propia

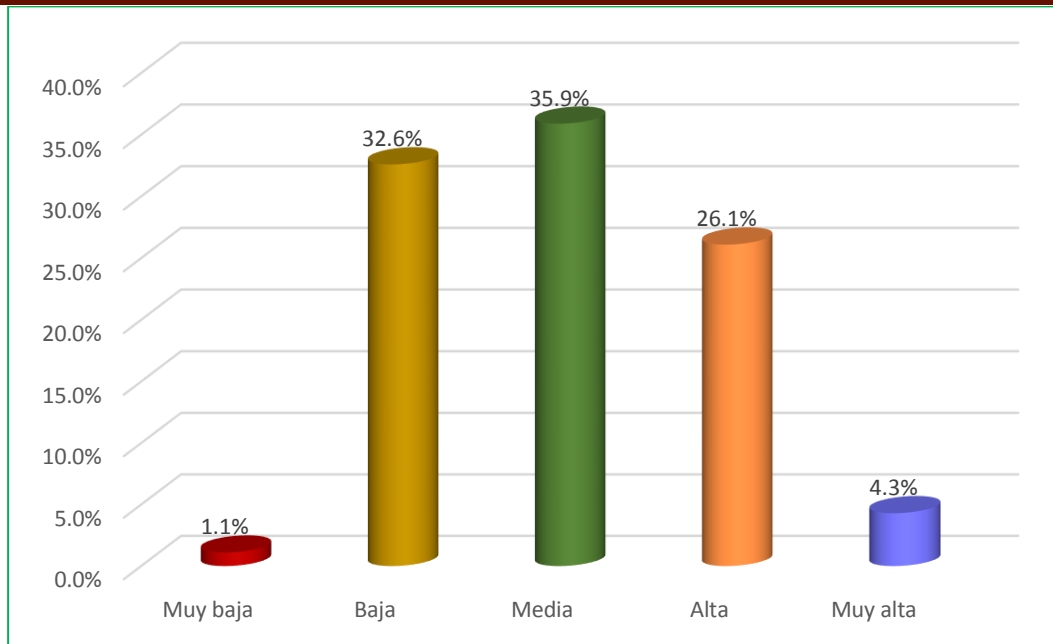


Figura 7: Inteligencia Emocional

Interpretación y análisis:

- Los colaboradores encuestados de la sede administrativa de la red de salud San Jerónimo Cusco Sur manifiestan el 35.9% que la inteligencia emocional es calificada como media, el 32.6% manejan como baja y el 26.1% maneja como alta, por lo tanto, la mayoría de los colaboradores necesitan mejorar la capacidad de reconocer, percibir, expresar, entender y manejar los sentimientos propios y ajenas para así motivar y manejar de forma adecuada las emociones.

4.2.3. Comparación promedio las dimensiones de la variable Inteligencia

Emocional

Tabla 9

Comparación promedio de las dimensiones de la variable Inteligencia

Emocional

	Promedio	Interpretación
Habilidades Personales	3.2739	Media
Habilidades Sociales	2.8826	Media
INTELIGENCIA EMOCIONAL	3.0761	Media

Fuente: Elaboración propia

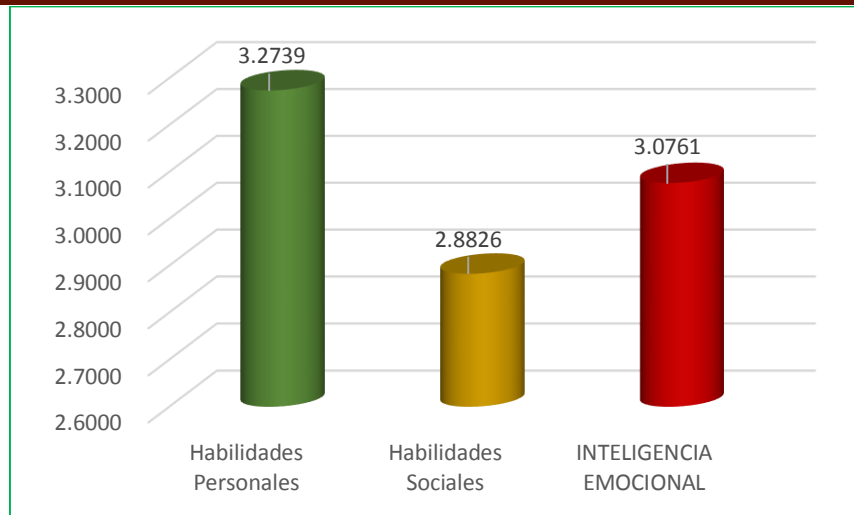


Figura 8: Comparación promedio de las dimensiones de la variable Inteligencia Emocional

Interpretación y análisis:

- De la comparación promedio se puede observar que las habilidades personales tienen el promedio de 3.2739 lo que indica según la baremación que es media, debido a que la mayoría tienen diferente grado de estudio por lo tanto la mayoría de los colaboradores necesitan manejar de mejor forma los aspectos internos propios ya que es necesario la capacidad de comprender y desarrollar la relación con uno mismo para potencializar su inteligencia emocional.
- De la comparación promedio se puede observar que las habilidades sociales tienen un promedio de 2.8826 lo que indica según la baremación que es media, debido a que la mayoría de los colaboradores muy a menudo presentan compañerismo y solidaridad de compartir sus conocimientos, por lo tanto necesitan manejar sus destrezas para establecer y mantener una relación con los demás, manejando bien sus emociones y adecuándose a las situaciones imprevistas para persuadir, dirigir, negociar y resolver conflictos, para así lograr la cooperación y el trabajo en equipo.
- De la comparación promedio se puede observar que la inteligencia emocional tiene un promedio de 3.0761 lo que indica según la baremación que es media, la mayoría de los



colaboradores manejan regularmente sus emociones y lo de los demás para motivarse, motivar y generara un buen desempeño laboral necesitan diferenciar la razón con emoción donde la razón es la inteligencia racional en cambio las emociones es el comportamiento irracional diferenciando estos términos.

4.3. Estrés Laboral

4.3.1. Resultados de las dimensiones de la variable Estrés Laboral

Para describir el estrés laboral de los colaboradores de la sede administrativa de la red de salud Cusco Sur San Jerónimo 2019. Se consideró las dimensiones de la exigencia de las tareas, las exigencias de rol, las exigencias interpersonales, la estructura Organizacional, estilo gerencial y el liderazgo Los resultados se presentan a continuación:

A) La Exigencia de las tareas

Tabla 10

La exigencia de las tareas

	Indicador		Dimensión	
	Diseño del puesto		La exigencia de las tareas	
	f	%	f	%
Muy poco	23	25,0%	23	25,0%
Poco	44	47,8%	44	47,8%
Regular	14	15,2%	14	15,2%
Bastante	10	10,9%	10	10,9%
Excesivamente	1	1,1%	1	1,1%
Total	92	100.00%	92	100.00%

Fuente: Elaboración propia

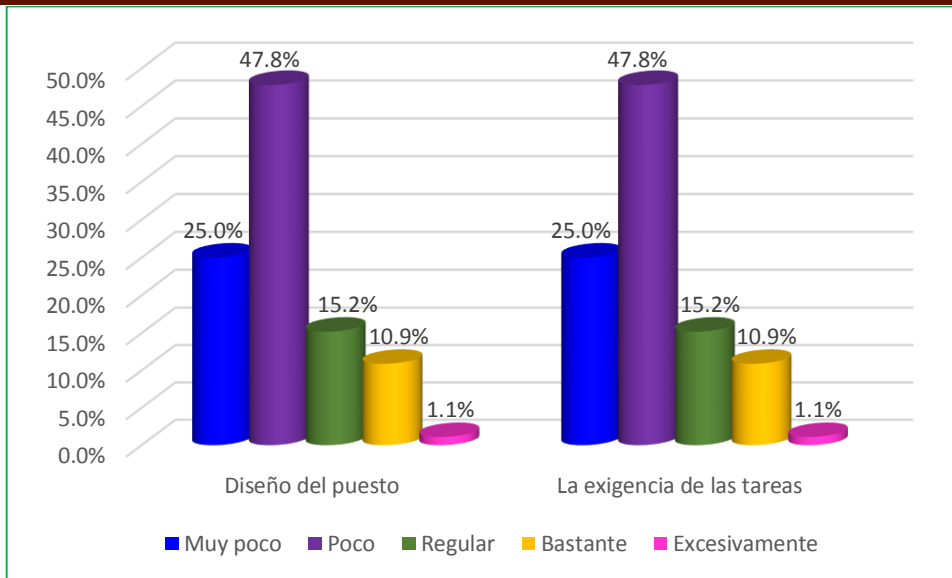


Figura 9: Las exigencias de las tareas

Interpretación y análisis:

- En los encuestados de la Sede Administrativa de la Red de Salud San Jerónimo Cusco Sur, se observó que el 47.8% manifestó que el nivel de estrés en el diseño de puesto es poco, el 25% indica que el nivel de estrés es muy poco, el 15.2% indica que el nivel de estrés es regular, por lo tanto, las tareas que constituyen en un trabajo, para la mayoría de los colaboradores en cuanto al manual de funciones y número de puestos es suficiente para el desarrollo práctico, para el logro de objetivos y metas de la institución.
- Del total de trabajadores de la Sede Administrativa de la Red de Salud San Jerónimo Cusco Sur encuestados el 47.8% indica que el nivel de estrés en cuanto a la dimensión de exigencias de las tareas es poco, el 25% indica que el nivel de estrés es muy poco, el 15.2% indica que el nivel de estrés es regular, por lo tanto, el diseño de puesto es acorde a las expectativas laborales.

B) Las Exigencias de rol

Tabla 11

Las Exigencias de Rol

	Indicadores						Dimensión	
	Ambigüedad		Conflicto		La sobrecarga Laboral		Las Exigencias de Rol	
	f	%	f	%	f	%	F	%
Muy poco	5	5,4%	6	6,5%	29	31,5%	10	10,9%
Poco	49	53,3%	30	32,6%	42	45,7%	39	42,4%
Regular	23	25,0%	30	32,6%	12	13,0%	37	40,2%
Bastante	14	15,2%	23	25,0%	7	7,6%	5	5,4%
Excesivamente	1	1,1%	3	3,3%	2	2,2%	1	1,1%
Total	92	100,00%	92	100,00%	92	100,00%	92	100,00%

Fuente: Elaboración propia

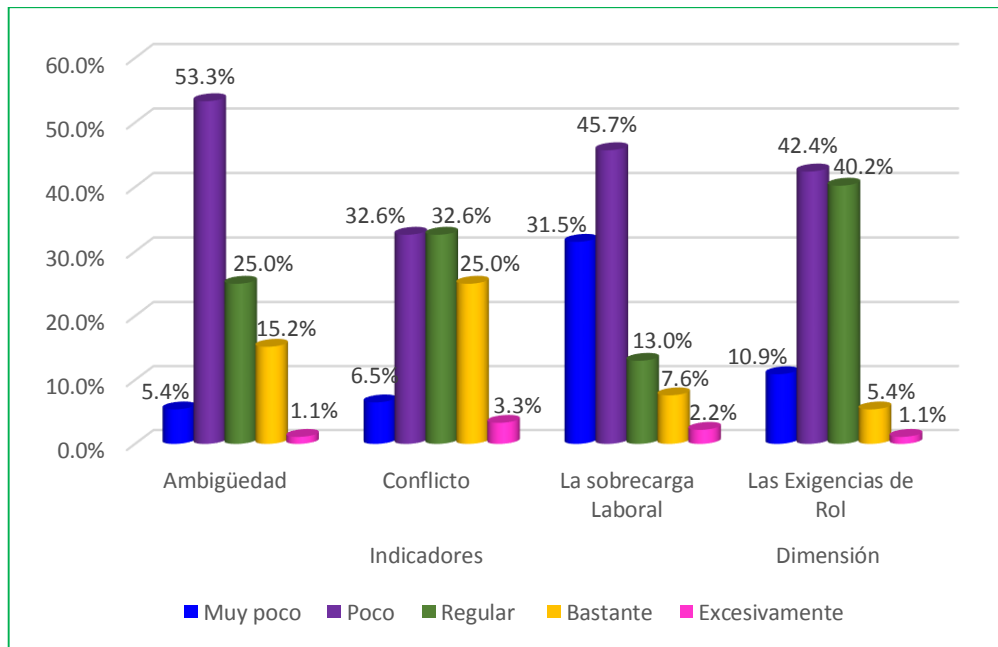


Figura 10: Las Exigencias De rol

Interpretación y análisis:

- Del total de trabajadores de la Sede Administrativa de la Red de Salud San Jerónimo Cusco Sur encuestados se observar que el 53.3% manifiesta que el nivel del estrés en cuanto a la ambigüedad es poca, el 25% regular y el 15.2% bastante, por lo que la mayoría de los colaboradores tienen la facultad de asumir otras responsabilidades laborales que no son de su área y reciben capacitaciones, por lo tanto los colaboradores



no tienen muchas responsabilidades y se sienten seguros en cuanto a su desempeño laboral.

- Del total de los colaboradores encuestados de la Sede Administrativa de la Red de Salud San Jerónimo Cusco Sur, manifiestan que el nivel de estrés en cuanto al conflicto es 32.6% poca, 32.6% regular y el 25% indica que es bastante, por lo que la incompatibilidad entre las demandas laborales se presenta mínimamente, la mayoría de los colaboradores no perciben conflictos laborales estas se solucionan inmediatamente por los líderes debido a que ellos manejan los permisos, desacuerdos e intereses de los compañeros para lograr un compromiso mutuo que beneficie a la institución.
- Del total de los colaboradores encuestados de la Sede Administrativa de la Red de Salud San Jerónimo Cusco Sur se observa que los colaboradores encuestados de la sede administrativa de la red de salud San Jerónimo Cusco Sur manifiestan que el nivel del estrés en cuanto a la sobrecarga laboral es 45.7% poca, el 31.5% muy poco y el 13% indica que es regular; los resultados muestran que la mayoría de los colaboradores cubren simultáneamente un número significativo de roles, lo que evidencia que su jornada laboral es suficiente para el cumplimiento de sus funciones y no perciben la excesiva carga laboral, por lo tanto la institución no tiene incentivos.
- Del total de trabajadores de la sede administrativa de la red de salud San Jerónimo Cusco Sur indica que el 42.4% su nivel de estrés en cuanto a la dimensión exigencias de rol es poca, el 40.2% es regular y el 10.9% indican que es muy poco, por lo que la mayoría de los colaboradores no están constantemente presionados para el cumplimiento de las exigencias en cuanto a su rol que desempeñan en la organización ya que la mayoría de los trabajadores laboran muchos años en el mismo puesto y cuentan con experiencia conocimiento de los roles a cumplir.

C) La Exigencias Interpersonales

Tabla 12

La exigencias Interpersonales

	Indicadores				Dimensión	
	Presión Laboral		Relaciones Interpersonales		La exigencias Interpersonales	
	f	%	f	%	f	%
Muy poco	11	12,0%	4	4,3%	6	6,5%
Poco	28	30,4%	25	27,2%	27	29,3%
Regular	26	28,3%	14	15,2%	24	26,1%
Bastante	25	27,2%	41	44,6%	28	30,4%
Excesivamente	2	2,2%	8	8,7%	7	7,6%
Total	92	100.00%	92	100.00%	92	100.00%

Fuente: Elaboración propia

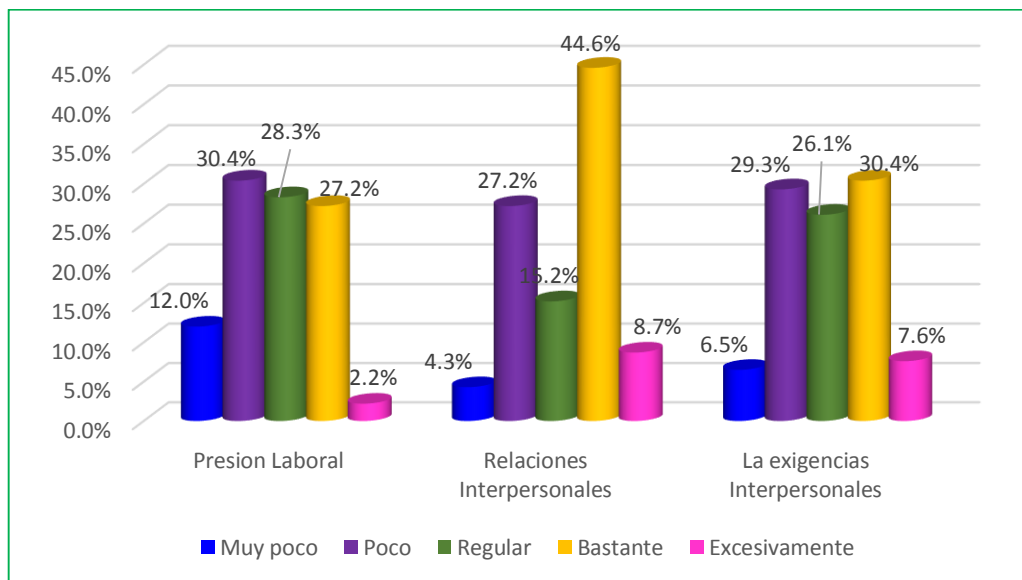


Figura 11: Exigencias Interpersonales

Interpretación y análisis:

- Del total de trabajadores de la Sede Administrativa de la Red de Salud San Jerónimo Cusco Sur encuestados se observa que el 30.4% manifiestan que el nivel del estrés en cuanto a la presión laboral es poca, el 28.3% es regular y el 27.2% indica que es bastante, por lo tanto, la mayoría de los nuevos integrantes se ajustan a sus conocimientos y capacidades bajo presión y resuelven las dificultades laborales que se acumulan, para la toma de decisiones y ejercer el control bajo.



- Del total de trabajadores de la Sede Administrativa de la Red de Salud San Jerónimo Cusco Sur encuestados se observar que el 44.6% de los colaboradores encuestados manifiestan que el nivel del estrés en cuanto a las relaciones interpersonales es bastante, el 27.2% es poco y el 15.2% indica que es regular, por lo que la mayoría de los colaboradores carecen del apoyo de los jefes y compañeros en el cumplimiento de tareas que se les dificultan resolver y se pierde la relación por lo tanto necesitan tener más interacción e intercambio de información dentro de su entorno laboral.
- Del total de trabajadores de la Red de Salud San Jerónimo Cusco Sur encuestados se observar que él 30.4% de los colaboradores encuestados manifiestan que el nivel de estrés en cuanto a la dimensión de las exigencias interpersonales es bastante, el 29.3% es poco y el 26.1% indican que es regular, por lo que la mayoría de los colaboradores siente presión y la falta de apoyo, cohesión de los equipos por cumplir sus metas y objetivos institucionales.

D) La Estructura Organizacional

Tabla 13

La estructura Organizacional

	Indicadores				Dimensión	
	Política Organizacional		Condiciones Laborales		La estructura Organizacional	
	f	%	f	%	f	%
Muy poco	9	9,8%	18	19,6%	14	15,2%
Poco	24	26,1%	32	34,8%	29	31,5%
Regular	46	50,0%	20	21,7%	32	34,8%
Bastante	12	13,0%	13	14,1%	15	16,3%
Excesivamente	1	1,1%	9	9,8%	2	2,2%
Total	92	100%	92	100%	92	100%

Fuente: Elaboración propia

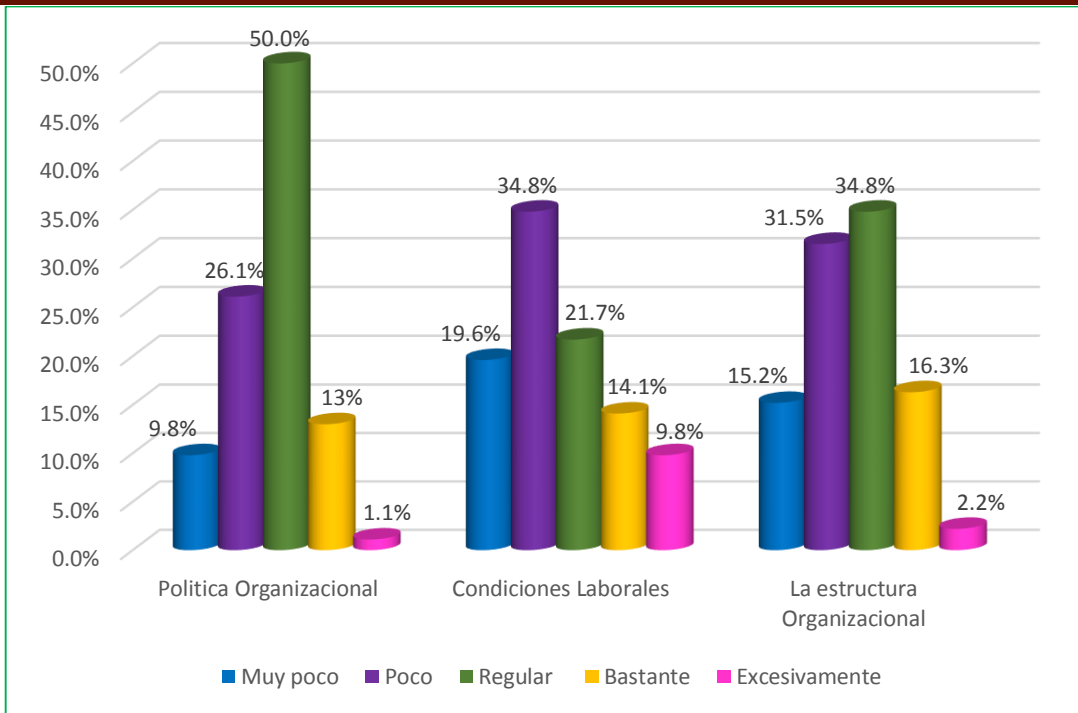


Figura 12: La estructura Organizacional

Interpretación y análisis:

- Del total de trabajadores de la Sede Administrativa de la Red de Salud San Jerónimo Cusco Sur encuestados se observó que el 50% de los colaboradores encuestados manifiestan que el nivel del estrés en cuanto a la política organizacional es regular, el 26.1% es poca y el 13% indica que es bastante, por lo que la mayoría de los colaboradores se ajustan a las decisiones acorde a los objetivos y a la dirección de la autoridad, por otro lado cuando ingresa un nuevo jefe los colaboradores tienen a veces la libertad de influir en las decisiones para el cumplimiento de los objetivos institucionales.
- Del total de trabajadores de la Sede Administrativa de la Red de Salud San Jerónimo Cusco Sur encuestados se observó que el 34.8% de los colaboradores encuestados manifiestan que el nivel del estrés en cuanto a las condiciones laborales es poca, el 21.7% es regular y el 19.6% indica que es muy poca, por lo que, la mayoría de los colaboradores tienen un puesto permanente y se sienten conforme con el ambiente de



trabajo ya que se adaptan a la incertidumbre, a las exigencias físicas del trabajo en función a las características del lugar y las condiciones ambientales que se percibe en el trabajo, como la temperatura, el diseño de la oficina, la iluminación y los accesos de salida de emergencia entre otros.

- Se observa que el 34.8% de los colaboradores encuestados de la sede administrativa de la red de salud San Jerónimo Cusco Sur manifiestan que el nivel de estrés en cuanto a la dimensión de la estructura organizacional es regular, el 31.5% es poca y el 16.3% indican que es bastante, por lo que, la mayoría de los colaboradores tratan de acomodarse a las normas, políticas y a las condiciones laborales que se presentan en la institución.

E) El Estilo gerencial y el Liderazgo

Tabla 14

El estilo gerencial y el liderazgo

	Indicadores		Dimensión
	Estilo Asertivo	Estilo Horizontal	El estilo gerencial y el liderazgo
	%	%	%
Muy poco	9.8%	15.2%	13.0%
Poco	20.7%	21.7%	28.3%
Regular	29.3%	47.8%	25.0%
Bastante	33.7%	12.0%	29.3%
Excesivamente	6.5%	3.3%	4.3%
Total	100%	100%	100%

Fuente: Elaboración propia

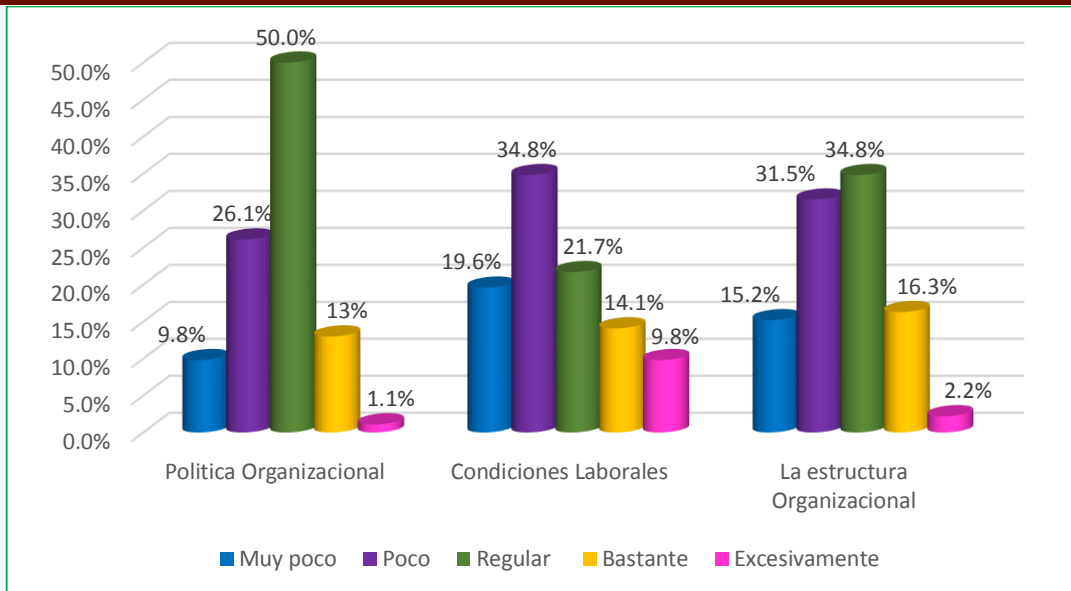


Figura 13: El estilo gerencial y El liderazgo

Interpretación y análisis:

- Del total de trabajadores de la Red de Salud San Jerónimo Cusco Sur encuestados se observa que el 33.7% manifiestan que el nivel del estrés en cuanto al estilo asertivo es bastante, el 29.3% es regular y el 20.7% indica que es poco, la comunicación es abierta a opiniones para evitar conflictos, lo que evidencia que la mayoría de los colaboradores están limitados a expresar opiniones, oportunidades de aplicar los conocimientos y destrezas adquiridas para el logro de las metas y objetivos.
- Del total de trabajadores de la Red de Salud San Jerónimo Cusco Sur encuestados se observa que el 47.8% de los colaboradores encuestados manifiestan que el nivel del estrés en cuanto al estilo horizontal es regular, el 21.7% es poco y el 15.2% indica que es muy poca, por lo que, la mayoría de los colaboradores tratan de responder de forma inmediata los tramites que realizan los usuarios, debido a los intercambios laterales o diagonales de mensajes que perciben entre los colegas que se dan dentro de la institución con el propósito de informar y coordinar las actividades laborales para que sean respondidos inmediatamente.

- Del total de trabajadores de la Red de Salud San Jerónimo Cusco Sur encuestados se observa que el 29.3% de los colaboradores encuestados de la sede administrativa de la red de salud San Jerónimo Cusco Sur manifiestan que el nivel de estrés en cuanto a la dimensión del estilo gerencial y el liderazgo es bastante, el 28.3% es poca y el 25% indican que es regular, por lo que, la mayoría de los colaboradores que son jefes y son responsables de un grupo, tienen un estilo autoritario, muy rígido y controlador en que los demás colaboradores deben acatar órdenes.

4.3.2. Resultados de la variable Estrés Laboral

Tabla 15

Estrés Laboral

	f	%
Muy poco	6	6,5%
Poco	41	44,6%
Regular	36	39,1%
Bastante	8	8,7%
Excesivamente	1	1,1%
Total	92	100.00%

Fuente: Elaboración propia

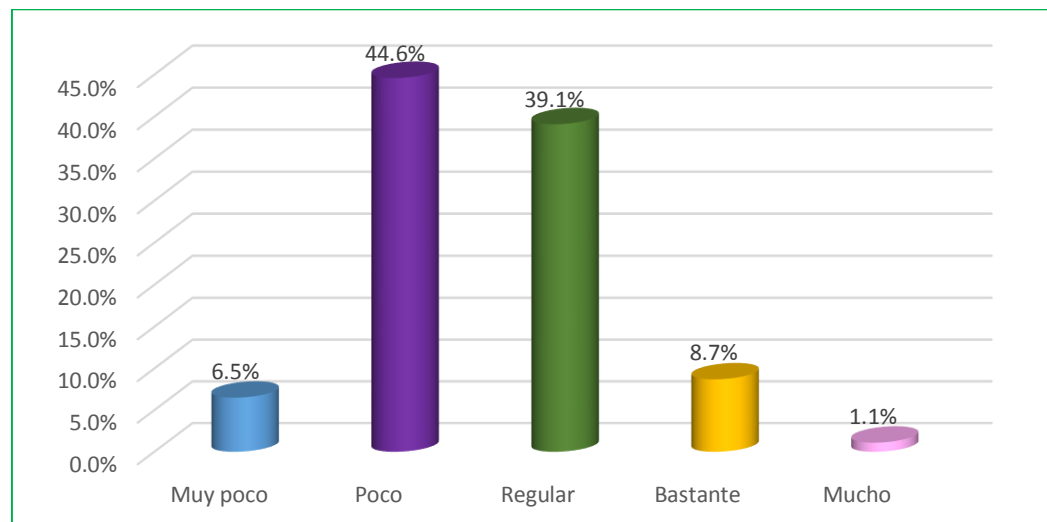


Figura 14: Estrés Laboral

Interpretación y análisis:

- Se observa que el 44.6% de los colaboradores encuestados de la sede administrativa de la red de salud San Jerónimo Cusco Sur manifiestan que el nivel del estrés es poco,

el 39.1% es regular y el 8.7% indica que es bastante, por lo que, la mayoría de los colaboradores se adaptan a las exigencias percibidas, a los recursos, a la presión y a las capacidades de afrontar su actividad en el trabajo determinado por la institución.

4.3.3. Comparación promedio de las dimensiones de la variable Estrés Laboral

Tabla 16

Comparación promedio de las dimensiones de la variable Estrés Laboral

	Promedio	Interpretación
La exigencia de las tareas	2.3641	Poco
La exigencias de rol	2.5685	Poco
La exigencias Interpersonales	3.0587	Regular
La estructura Organizacional	2.6989	Regular
El estilo gerencial y el liderazgo	2.8641	Regular
ESTRÉS LABORAL	2.713	Regular

Fuente: Elaboración propia

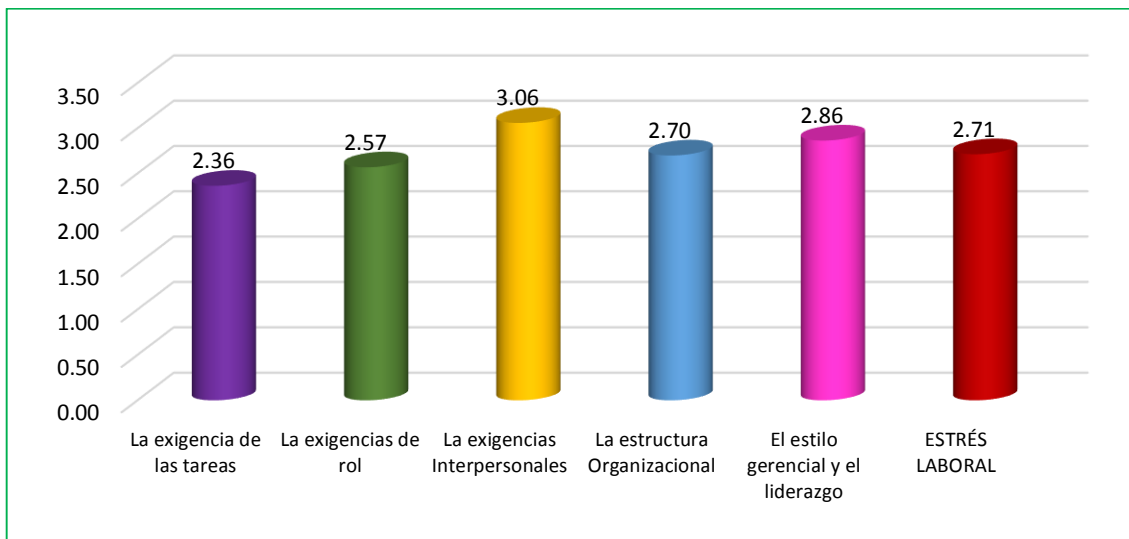


Figura 15: Comparación promedio de las dimensiones de la variable Estrés Laboral

Interpretación y análisis:

- De la comparación promedio se puede observar que las exigencias de las tareas tienen un promedio de 2.36 lo que indica que es un nivel de estrés laboral poco, por lo que, la mayoría de los colaboradores necesitan variedad de tareas y automatización para potencializar sus habilidades, desempeñarse con mejor dinámica en las tareas y tomar las decisiones que favorezca a la institución y al colaborador.



- De la comparación promedio se puede observar que las exigencias del rol tienen un promedio de 2.57 lo que indica que es un nivel del estrés laboral poco, por lo que, la mayoría de los colaboradores no están constantemente presionados para el cumplimiento de las exigencias en cuanto a su rol que desempeñan en la organización.
- De la comparación promedio se puede observar que las exigencias Interpersonales tienen un promedio de 3.06 lo que indica que es un nivel del estrés laboral regular, por lo que, la mayoría de los colaboradores tratan de mantener sostén, apoyo, cohesión y compañerismo dentro del trabajo para el cumplimiento de los objetivos y metas.
- De la comparación promedio se puede observar que la estructura organizacional tiene un promedio de 2.70 lo que indica que es un nivel del estrés laboral regular, por lo que, la mayoría de los colaboradores tratan de adaptarse a las normas, políticas, programas, procedimientos, centralización, formalidades, a las condiciones laborales, a la rigidez en el control y la evaluación que se encuentra la institución.
- De la comparación promedio se puede observar que el estilo gerencial y el liderazgo tiene un promedio de 2.86 lo que indica que es un nivel del estrés laboral regular, por lo que, la mayoría de los colaboradores tratan de adecuarse al estilo autoritario, rígido y controlador que tienen sus fejes y por lo tanto tiene que acatar órdenes de la alta dirección.
- De la comparación promedio se puede observar que la variable estrés laboral tiene un promedio de 2.71 regular, por lo que, la mayoría de los colaboradores tratan de adaptarse y ajustarse a las exigencias, a las presiones, al exceso de trabajo que la institución establece y constantemente potencializar los conocimientos y las habilidades para el cumplimiento de los objetivos y metas de la institución mediante capacitaciones.



4.4. Pruebas de hipótesis

Para determinar la relación existente de la Inteligencia Emocional y el nivel del Estrés laboral en la sede administrativa de la red de servicios de la salud San Jerónimo Cusco Sur- 2019, se utilizó la prueba estadística Chi cuadrado. Para la toma de decisiones se considera:

- Si el valor obtenido en la prueba estadística Chi cuadrado (valor P) > 0.05 se acepta la hipótesis nula.
- Si el valor obtenido en la prueba estadística Chi cuadrado (valor P) < 0.05 se rechaza la hipótesis nula.

Asimismo, para determinar grado de relación entre de las dimensiones de la Inteligencia emocional con la variable estrés laboral, se utilizó coeficiente de correlación de Spearman el cual tiene una variación de -1 a 1 .

4.4.1. Resultados para la relación entre las dimensiones de la variable

Inteligencia Emocional y la variable Estrés Laboral

A) Habilidades Personales y Estrés laboral

Hipótesis nula: Las habilidades personales no se relacionan con el nivel estrés laboral en la sede Administrativa de la red de servicios de la salud San Jerónimo Cusco Sur-2019.

Hipótesis alterna: Las habilidades personales se relacionan con el nivel estrés laboral en la sede Administrativa de la red de servicios de la salud San Jerónimo Cusco Sur-2019.

Tabla 17

Habilidades Personales y Estrés laboral

Habilidades Personales	Estrés Laboral										Total	
	Muy poco		Poco		Regular		Bastante		Excesivamente			
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	F	%
Muy baja	0	0,0%	2	2,2%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	2	2,2%
Baja	3	3,3%	17	18,5%	2	2,2%	0	0,0%	0	0,0%	22	23,9%
Media	2	2,2%	11	12,0%	10	10,9%	2	2,2%	0	0,0%	25	27,2%
Alta	0	0,0%	9	9,8%	14	15,2%	3	3,3%	0	0,0%	26	28,3%
Muy alta	1	1,1%	2	2,2%	10	10,9%	3	3,3%	1	1,1%	17	18,5%
Total	6	6,5%	41	44,6%	36	39,1%	8	8,7%	1	1,1%	92	100,0%
Prueba Chi cuadrado = 32,277							p= 0.009					
Correlación de Spearman							r= 0.513					

Fuente: Elaboración propia

Interpretación y análisis:

Como $p = 0.009 < 0.05$, en la prueba Chi – cuadrado, se puede afirmar que Las habilidades personales se relacionan con el estrés laboral en la sede Administrativa de la red de servicios de la salud San Jerónimo Cusco Sur-2019, donde el grado de relación mediante la correlación de Spearman es 0.513, al 95% de confiabilidad.

B) Habilidades Sociales y Estrés laboral

Hipótesis nula: Las habilidades sociales no se relacionan con el estrés laboral en la sede administrativa de la red de servicios de la salud San Jerónimo Cusco Sur-2019.

Hipótesis alterna: Las habilidades sociales se relacionan con el estrés laboral en la sede administrativa de la red de servicios de la salud San Jerónimo Cusco Sur-2019.

Tabla 18

Habilidades Sociales y Estrés laboral

Habilidades Sociales	Estrés Laboral										Total		
	Muy poco		Poco		Regular		Bastante		Excesivamente		f	%	
	f	%	f	%	f	%	f	%	F	%			
Muy baja	0	0,0%	2	2,2%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	2	2,2%	
Baja	6	6,5%	23	25,0%	7	7,6%	1	1,1%	0	0,0%	37	40,2%	
Media	0	0,0%	14	15,2%	18	19,6%	2	2,2%	0	0,0%	34	37,0%	
Alta	0	0,0%	2	2,2%	10	10,9%	4	4,3%	0	0,0%	16	17,4%	
Muy alta	0	0,0%	0	0,0%	1	1,1%	1	1,1%	1	1,1%	3	3,3%	
Total	6	6,6%	41	44,6%	36	39,1%	8	8,7%	1	1,1%	92	100,0%	
Prueba Chi cuadrado = 65,210									P = 0.000				
Correlación de Spearman									r = 0.580				

Fuente: Elaboración propia

Interpretación y análisis:

Como $p = 0.000 < 0.05$, en la prueba Chi – cuadrado, se puede afirmar que las habilidades sociales se relacionan con el estrés laboral en la sede administrativa de la red de servicios de la salud San Jerónimo Cusco Sur-2019, donde el grado de relación mediante la correlación de Spearman es 0.580 al 95% de confiabilidad.

4.4.2. Resultados para la relación entre la variable Inteligencia Emocional y la variable Estrés laboral

Hipótesis nula: La inteligencia Emocional no se relaciona con el nivel de estrés laboral en la sede Administrativa de la red de servicio de la salud San Jerónimo Cusco Sur-2019.

Hipótesis alterna: La inteligencia Emocional se relaciona con el nivel de estrés laboral en la sede Administrativa de la red de servicio de la salud San Jerónimo Cusco Sur-2019.

Tabla 19

Inteligencia Emocional y Estrés laboral

Inteligencia Emocional	Estrés Laboral										Total	
	Muy poco		Poco		Regular		Bastante		Excesivamente			
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Muy baja	0	0,0%	1	1,1%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	1,1%
Baja	5	5,4%	21	22,8%	4	4,3%	0	0,0%	0	0,0%	30	32,6%
Media	1	1,1%	15	16,3%	15	16,3%	2	2,2%	0	0,0%	33	35,9%
Alta	0	0,0%	4	4,3%	16	17,4%	4	4,3%	0	0,0%	24	26,1%
Muy alta	0	0,0%	0	0,0%	1	1,1%	2	2,2%	1	1,1%	4	4,3%
Total	6	6,5%	41	44,6%	36	39,1%	8	8,7%	1	1,1%	92	100,0%
Prueba Chi cuadrado = 63,513							P = 0.000					
Correlación de Spearman							r =0.625					

Fuente: Elaboración propia

Interpretación y análisis:

Como $p = 0.000 < 0.05$, en la prueba Chi – cuadrado, se puede afirmar que la inteligencia Emocional se relaciona con el nivel de estrés laboral en la sede Administrativa de la red de servicio de la salud San Jerónimo Cusco Sur-2019, donde el grado de relación mediante la correlación de Spearman es 0.625 al 95% de confiabilidad.



CAPITULO V

DISCUSIÓN

5.1. Descripción de los hallazgos más relevantes y significativos

El objetivo propuesto en el estudio es describir la relación entre mis variables; la inteligencia emocional y el estrés laboral de la sede administrativa de la red de servicios de la salud San Jerónimo Cusco Sur-2019, órgano desconcentrado de la Dirección Regional de Salud Cusco, cuyo objetivo final es el de garantizar prestaciones de salud preventiva, recuperativa y de rehabilitación de calidad que contribuyan a la mejora de la calidad de vida de la población de las provincias de Cusco, Acomayo, Paucartambo, Chumbivilcas, Paruro y Quispicanchis, elabora como parte de los documentos necesarios para su adecuado funcionamiento, el reglamento de Organización y Funciones; habiéndose concluido el proceso de aplicación de la técnica mediante un cuestionario dirigido a los colaboradores, con el análisis e interpretación de los resultados se ha demostrado que la inteligencia emocional tiene un promedio 3.07 lo que indica que es media, donde las dimensiones obtuvieron en promedio; 3.27 habilidades Personales, 2.88 habilidades sociales que alcanzaron un nivel de calificación media y en referencia al estrés laboral es de 2.71 lo que indica que es regular, donde las dimensiones obtuvieron en promedio; 2.36 en la exigencia de las tareas, 2.57 en la exigencias de rol, 3.06 en la exigencias interpersonales, 2.70 en la estructura organizacional y 2.86 en el estilo gerencial y el liderazgo que alcanzaron un nivel de calificación poco a regular. Resultados que concuerdan con la observación preliminar realizado en la red de salud Cusco.



En el presente trabajo de investigación, mediante los resultados obtenidos, se puede afirmar que existe correlación positiva entre inteligencia emocional y el nivel de estrés laboral en la sede administrativa de la red de servicio de la salud San Jerónimo Cusco Sur-2019 con p-valor “sig. (bilateral)” = $0,000 \leq 0.05$; con una correlación de Rho de Spearman equivalente a 0.625 definiéndose como media y regular entre las variables establecidas.

Asimismo, se puede afirmar que existe una correlación positiva y significativa entre la dimensión habilidades personales y estrés laboral con p-valor “sig. (bilateral)” = $0,009 \leq 0.05$; con una correlación de Rho de Spearman equivalente a 0.513 interpretándose como media y regular relación entre la dimensión y la variable.

Por último, en la presente investigación, se puede afirmar que existe una correlación positiva y significativa entre la dimensión habilidades sociales y la variable estrés laboral con p-valor “sig. (bilateral)” = $0,000 \leq 0.05$; con una correlación de Rho de Spearman equivalente a 0.580 interpretándose como media y regular relación entre la dimensión y la variable.

5.2 Comparación crítica con los antecedentes existentes

El resultado obtenido en el presente trabajo de investigación se relaciona con la investigación realizada por la Bachiller Laura Mayerly Aguilar Gamboa en la Universidad Militar Nueva Granada Bogotá intitulada “La inteligencia emocional: un camino al éxito laboral en la alta gerencia”; Año: 2015, señala que algunos aspectos a considerar en el entrenamiento de las emociones, son la identificación de sentimientos propios y la de los demás, el control de impulsos, el reconocimiento de situaciones problemáticas y su verbalización, la empatía, la búsqueda de soluciones adecuadas a diferentes situaciones cuestionables, el mejoramiento de la actitud y vocación de



servicios, el trabajo en grupo, el mejoramiento de la cooperación, la ayuda y la actitud de compartir.

Con el antecedente mencionado se asemeja a la tesis estudiada con respecto a la inteligencia emocional a los indicadores que son empatía, competencia social (soluciones) y al autoconocimiento (actitud, cooperación) ya que busca mejorar de la cooperación mediante un entrenamiento e identificación, reconocimiento y vocación de servicio para el logro de la alta gerencia similar a la conclusión que se llegó con referencia a los resultados no se puede precisar ya que el autor no lo toma la parte estadística, en consideración desde mi percepción veo que es importante las cifras encontradas.

De igual manera, se llegan a relacionar, por las Bachilleres Rosmery Morales Montes y Mayori Thais Palomino Lara en la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga intitulada “Inteligencia Emocional y estrés laboral de los trabajadores de la Cooperativa de ahorro y crédito San Cristóbal de Huamanga-Ayacucho”; Año: 2017, señala que se ha logrado demostrar el objetivo general de la investigación, expresado que la inteligencia emocional se relaciona consideradamente con el estrés laboral de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro San Cristóbal de Huamanga. Entonces, afirmamos que quienes no poseen aptitudes personales ni sociales son los que más padecen de situaciones estresantes tanto individuales como organizacionales; es decir, que aquellas que no tienen la capacidad de reconocer sus propios sentimientos y los ajenos, de motivarse y de manejar bien sus emociones con ellos mismos y en sus relaciones, son individuos que no pueden adaptarse a las exigencias del medio externo ni mantener cierto grado de equilibrio, viendo en situaciones de estrés laboral.

Es así que, en el estudio mencionado se ha observado la relación directa que existe entre la inteligencia emocional y el estrés laboral, ratificado lo propuesto por las bases teóricas, demostrando que con estos modelos teóricos que se puede medir como se relacionan las variables y poder identificar las acciones de mejora en la inteligencia



emocional y disminuir el nivel de estrés laboral que perciben los colaboradores de la sede administrativa de la red de servicios de la salud San Jerónimo Cusco.

De igual manera, se llegan a relacionar por lo mencionado por la Bachiller Miriam Yesenia Carbajal Alata en la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco Intitula “Inteligencia Emocional y su influencia en el desempeño laboral del Personal Administrativo de la sociedad de beneficencia Pública del Cusco”; Año: 2017 indica Referente al nivel de la inteligencia emocional del personal administrativo de la Sociedad de Beneficencia Pública del Cusco, es regular pero falta aún desarrollar más las habilidades emocionales correspondientes a la autoconciencia, la empatía y las relaciones interpersonales. De acuerdo al análisis aplicado al personal administrativo de la SBPC., se permitió conocer características personas y referentes a su desempeño en su puesto de trabajo. Evaluando la inteligencia emocional; en la autoconciencia, se observó la falta de confianza en sí mismo, el reconocimiento y aceptación como tal por parte de algunos trabajadores administrativos. El autocontrol es favorable en los trabajadores administrativos de la Sociedad de Beneficencia Pública del Cusco, saben controlar sus emociones y actúan responsablemente en el desempeño laboral. La automotivación es positiva, muestran deseos de superación, iniciativa y optimismo frente a los obstáculos. En la empatía hay una deficiencia en el reconocimiento de las emociones en los demás. En las relaciones interpersonales falta practicar las estrategias y formas de relacionarse afectuosamente y efectivamente, comunicarse con asertividad sus sentimientos hacia los demás.

En este estudio se percibió la relación directa que existe entre la inteligencia emocional con otras variables como por ejemplo el desempeño laboral, lo que se ratifica es que el resultado es de 0,697 con respecto a la inteligencia emocional en el desempeño laboral y son similares al estudio que se realizado debido que su resultado por parte de la opinión de los colaboradores de la sede administrativa de la red de salud que indica que



es media con respecto a las habilidades personales y sociales que son de interés, para el mejoramiento laboral y personal en la institución por lo que se asemeja mediante su conclusión.

5.3 Comparación crítica con la literatura existente

Según lo citado por (Arrogante Ramirez, 2018, pág. 44) la inteligencia emocional “es la capacidad de una persona para gestionar sus propias emociones y las emociones de los demás”.

Según lo citado por (Sanchez Acero, 2017, pág. 14) La oficina Internacional del Trabajo 2016 lo expone el estrés laboral como: la respuesta entre las exigencias percibidas y los recursos y capacidades percibidos de un individuo para hacer frente a las exigencias. El estrés relacionado con el trabajo está determinado por la organización del trabajo, el diseño del trabajo y las relaciones laborales, y tiene lugar cuando las exigencias del trabajo no se corresponden o exceden de las capacidades, recursos o necesidades del trabajador o cuando el conocimiento y las habilidades de un trabajador o de un grupo para enfrentar dichas exigencias no coinciden con las expectativas de la cultura organizativa de una empresa.

Bajo estas premisas en el estudio realizado se encontró Respecto a la literatura existente tanto en la “Inteligencia Emocional” como en el “Estrés Laboral”, esta efectivamente responde a conceptos críticos y válidos para el interés empresarial, institucional entre otros, sin embargo, desde las perspectivas de los jefes, líderes y colaboradores, muchas veces los conceptos no son valorados ni practicado adecuadamente y menos interpretados lo que provoca que las capacidades, las habilidades emocionales, con respecto a la inteligencia emocional, que tienen los colaboradores de la sede administrativa de la red de salud San Jerónimo Cusco Sur, no se manejan ni se conocen adecuadamente debido a la falta de un facilitador especialista que les ayude a



alcanzar los logros y metas personales, para así adaptarse a los cambios que se presentan en la institución que provoca estrés laboral en los colaboradores.

Teóricamente (Goleman, 2010, pág. 34) menciona que la inteligencia emocional “Determina nuestro potencial para aprender las habilidades prácticas que se basan en cinco elementos conocimiento de uno mismo, motivación, autorregulación, empatía y destreza para las relaciones”.

La percepción a la que llegue mediante los resultados obtenidos, reflejan la importancia de tener un buen manejo de la inteligencia emocional en reconocer las emociones entenderlas y regularlas, ayudara a los colaboradores administrativos de la red de salud a tener la capacidad de afrontar sus actividades y así desempeñarse mejor, cumplir las expectativas tanto individuales como en la institución.

5.4 Limitación del estudio

Se puede considera como un factor limitante para el progreso adecuado de la investigación, a la falta de compromiso por parte de los colaboradores en el desarrollo del cuestionario por la carga laboral que se presenta en la institución.

Así mismo el tiempo cortó que se dio para poder avanzar el trabajo de investigación con los procesos adecuados.

5.5 Implicancias del estudio

Con los resultados obtenidos en la investigación se demuestra la relación que existe entre la inteligencia emocional y el nivel de estrés de los colaboradores de la sede administrativa de la red de la salud San Jerónimo Cusco Sur, puesto que permitirá contribuir a que los directivos solucionen mejoren la deficiencia que existen en los colaboradores de la institución así como también mejorar los conocimientos en cuanto a temas de habilidades personales y sociales, de tal forma lograr reducir el nivel de estrés laboral.



CONCLUSIONES

Aplicadas las encuestas y de acuerdo a los objetivos planteados se llegó a las siguientes conclusiones:

1. Se determinó que la inteligencia emocional se desarrolla a un nivel medio con un promedio de 3.07 y el estrés laboral a un nivel regular con un promedio de 2,71 estadísticamente se considera como $p = 0.000 < 0.05$ en la prueba Chi cuadrado, se puede afirmar que la inteligencia emocional se relaciona con el nivel de estrés laboral en la sede Administrativa de la red de servicio de la salud San Jerónimo Cusco Sur-2019, donde el grado de relación mediante la correlación de spearman es un promedio de 0,625 siendo como porcentaje de 62.5%. Por lo tanto la mayoría de los colaboradores presentan inteligencia emocional media, necesitan mejorar la capacidad de reconocer, percibir, expresar, entender, manejar las emociones propios y ajenos, El estrés laboral en los colaboradores presentan un nivel regular, por lo que necesitan adaptarse y ajustarse a presiones internas y externas que se presentan en el trabajo para mejorar su desempeño laboral, en consecuencia, se puede afirmar que existe relación entre emociones, habilidades personales y sociales que poseen los colaboradores con las exigencias de las tareas, la exigencia del rol, las exigencias interpersonales, la estructura organizacional, el estilo gerencial y el liderazgo.
2. Se determinó que las habilidades personales se desarrolla a un nivel medio con un promedio de 3.27 estadísticamente se considera como $p = 0.009 < 0.05$ en la prueba Chi cuadrado, se puede afirmar que las habilidades personales se relaciona con el nivel de estrés laboral en la sede Administrativa de la red de servicio de la salud San Jerónimo Cusco Sur-2019, donde el grado de relación mediante la correlación de spearman es un promedio de 0,513 siendo como porcentaje de 51,3%, por lo que se puede afirmar que la relación en los aspectos internos en cuanto a la comprensión, desarrolló de las emociones de los colaboradores (habilidades personales) es media en cuanto a la tensión que se vincula en



el trabajo en respuesta de las exigencias percibidas, a los recursos y capacidades (estrés laboral) que tiene el colaborador en la organización es regular, los cuales se observa en las actitudes que tienen los colaboradores cuando realizan una actividad de la institución para el logro de los objetivos planteado.

3. Por último se determinó que las habilidades sociales se desarrolla a un nivel medio con un promedio de 2,88 estadísticamente se considera como $p = 0.009 < 0.05$ en la prueba Chi cuadrado, se puede afirmar que las habilidades sociales se relaciona con el nivel de estrés laboral en la sede Administrativa de la red de servicio de la salud San Jerónimo Cusco Sur-2019, donde el grado de relación mediante la correlación de spearman es un promedio de 0,580 siendo como porcentaje de 58%, por lo que se puede afirmar que la relación en el manejo de destrezas comunicativas y la empatía con los demás (habilidades sociales) es calificada como media frente a la adaptación de las exigencias, presión y el exceso de trabajo (estrés laboral) calificada como regular.

**RECOMENDACIONES**

De acuerdo a las conclusiones arribadas, recomiendo Al directo de la sede administrativa de la red de salud Cusco Sur posibilitar las acciones siguientes:

1. Que el Gobierno Regional implemente talleres de manejo de inteligencia emocional mediante un especialista que trate de las habilidades personales y las habilidades sociales, la evaluación, observación entre otros métodos ayudara en la destreza del colaborador y potencializarlas para el mejoramiento del desempeño laboral y la calidad vida de los colaboradores que favorezca a la institución, así el colaborador se le facilitara entender el conocimiento en uno mismo y genera cambios en su conducta. Con respecto al estrés laboral no podemos escapar ya que es parte de la vida diaria, pero si disminuirla aprendiendo, enfrentando y controlando, los colaboradores y los jefes de las respectivas áreas, tienen que elaborar un cronograma de actividades y responsabilidades donde plasmen apropiadamente la distribución de tareas y tiempos de cumplimiento con autonomía; iniciativa y responsabilidad respetando la jornada laboral una vez llegado la meta y el cumplimiento de los objetivos laborales tener un incentivo por parte del gobierno regional e institución como por ejemplo el área del mes, horarios flexibles donde los trabajadores puedan tener más tiempo para conciliar con su vida familiar con el trabajo.
2. Implementar un taller sobre habilidades personales y conflicto, para que el colaborador potencialice el manejo, control, de emociones y sentimientos, posteriormente motivarse, orientarse, avanzar hacia los objetivos y tomar iniciativa en su desempeño laboral para así negociar, resolver desacuerdos que se den dentro del equipo de trabajo y disminuir el nivel de estrés, en las exigencias de tareas, hacer un evaluación y seguimiento para que las tareas y funciones asignadas estén relacionadas con el perfil profesional de los colaboradores. En cuanto a nivel de estrés en la exigencia interpersonal realizar reuniones donde implemente lluvia de ideas de los colaboradores para el aporte de las decisiones y acciones, es una oportunidad de interacción social, apoyo moral y ayuda directa relacionada al trabajo, hacer



una evaluación de comprobación de las exigencias del trabajo que sean compatibles con las capacidades y recursos del colaborador, para disminuir la sobre carga laboral, elaborar un listado y registro de actividades diarias con la finalidad de tener un buen manejo y control de las tareas, para así evitar olvidar las tareas importantes y establecer prioridades que ayuda al desempeño laboral.

3. Implementar capacitaciones de habilidades Sociales, las relaciones interpersonales son esenciales, la comunicación, el entendimiento es la clave del éxito por lo tanto con esta capacitación permitirá al colaborador como relacionarse con el compañero y como solucionar un conflicto laboral en equipo. Para disminuir el nivel de estrés en la estructura organizacional con respecto a la condición laboral, aplicar la ergonomía y el manual de salud ocupacional para evitar riesgos de la actividad laboral: postura inadecuada, la temperatura, el ruido y los espacios de movilidad, tener orden el área de trabajo para crear más espacio productivo, mantener de forma cronológico los archiveros para optimizar el tiempo y la concentración en el trabajo sin ninguna distracción visual, por los responsables del grupo de colaboradores ya sean lideres o jefes deben promover campañas de motivación y charlas sobre relajación, con la finalidad de aprender diferentes técnicas de relajación realizados por especialistas, realizar una vez a la semana actividades recreativas, como realizar la pausa activa que consiste en movimientos del cuerpo desde la cabeza hasta los pies ya sea al inicio o al intermedio del trabajo, como también realizar la actividad aeróbica que es el full body como una alternativa de relajación y mejoramiento de la salud.



REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- (OIT), O. I. (11 de abril de 2012). <https://www.ilo.org/global/lang--es/index.htm>. Obtenido de <https://www.ilo.org/global/lang--es/index.htm>
- Aamodt, M. (2010). *Psicología industrial, organizacional Un enfoque aplicado*. Mexico: Cengage learnig.
- Aguilar Gamboa, L. M. (2015). *La inteligencia emocional: un camino al exito laboral en la alta gerencial*. Bogota.
- Alcover de la Hera, C. M., Moriano Leon, J. A., Segovia, A. O., & Topa Cantisano, G. (2012). *Psicología del Trabajo* . Madrid : UNED Universidad Nacional de Educacion a Distancia.
- Amo Arturo, A. (2018). *Habilidades Comunicativas*. España: Editorial Elearning S.L.
- Arbaiza Fermini, L. (2017). *Liderazgo y Comportamiento Organizacional*. Lima: Esan Ediciones.
- Arrogante Ramirez, A. B. (2018). *Organizacion de Eventos Empresariales Administracion y Gestion tecnico superior en asistencia a la direccion*. España: Copyright.
- Asensio Uribe, A., Manceras Portales, M. J., & Uribe Ortega, J. (2018). *Apoyo a la Comunicación, Servicios socioculturales y a la comunidad*. España: Editex.
- Benito de la Fuente, S. (2018). *Inteligencia Emocional como factor influyente del estres en enfermeria el poder de las emociones*. España.
- Bla Gomez, A. (2011). *La comunicacion sin palabras*. Barcelona: Margen Books.
- Caldas Blanco, M. E., Castellanos Navarro, A., & Hidalgo Ortega, M. L. (2018). *Formacion y Orentacion Laboral*. Madrid: Editex.
- Cañizares Gil, O., Garcia de Leaniz Sempere, C., Castanyer Mayer-Spiess, O., Ballesteros Martin, I., & Mendoza de la Fuente, E. (2015). *Haste Experto En Inteligencia Emocional*. España: Desclee de Brouwer, S.A.



- Carbajal Alata, M. Y. (2017). *Inteligencia emocional y su influencia en el desempeño laboral del personal administrativo de la sociedad de beneficencia Publica del Cusco*. Peru.
- Carbajal, D. V., & Portillo Morveli, H. (2017). *Inteligencia emocional y estres laboral en el personal asistencial de enfermeria del departamento de medicina del centro medico naval cirujano Mayor Snatiago Tavara*. Peru.
- Carrasco Diaz, S. (2017). *Metodologia de la Investigacion Cientifica "Pautas metodologicas pra diseñar y elaborar el proyecto de investigacion"*. Lima: San Marcos.
- Chiavenato , I. (2016). *Gestion del Talento Humano el Nuevo Papel de los Recursos Humanos En Las Organizaciones* . Mexico: McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2017). *Comportamiento Organizacional La dinamica del exito en las organizaciones*. Mexico: McGraw-Hill.
- Disseny, J. G. (2008). *Stop al Estres: Como Gestionar el Estres Laboral*. Barcelona: MC Mutual.
- Gan, F., & Trigine, J. (2006). *Manual de Instrumentos de Gestion y Desarrollo de las Personas en las Organizaciones*. España: Diaz de Santos.
- Garcia Fernandez, M., & Gimenez Mas, S. I. (2010). La Inteligencia Emocional y sus Principales Modelos: Propuesta de un Modelo Integrador. *Espiral. Cuadernos del profesorado*, 53-52.
- Garro Paz, R., & Gonzales Gomez, D. (2012). *Diseño y Medicion de Puestos de Trabajo* . Barcelona: Univesidad Nacional de Mar de Plata.
- Gibson, J., Ivancevich, J., Donnelly, Jr, J., & Konopaske, R. (2013). *Organizaciones Comportamiento, Estructura y Procesos*. Mexico: McGrawHill.
- Gil Monte, Pedro R; Garcia Juesas, Juan Antonio; Caro Hernandez, Marcos;. (Miercoles de Abril de 2008). Influencia de la Sobrecarga Laboral y la Autoeficacia Sobre el Sindrome de Quemarse por el Trabajo (burnout) en pRofesionales de Enfermeria. *interam. j. psychol. V.42 n.1* , págs. 113-118.



- Goleman, D. (2010). *Inteligencia emocional en la empresa*. Madrid: Vergara.
- Goleman, D. (2016). *La Inteligencia Emocional en la Empresa*. Buenos Aires: Vergara.
- Goleman, Daniel. (2008). *Inteligencia Emocional*. Barcelona: editorialaikaios.
- Gomez Gras, J., Galiana Lapera, D. R., Leon Espi, D., & Lopez Martinez, D. (2011). *Empleabilidad 2.0 3ra Guia de Orientacion Universitaria para el Empleo*. Valencia: Universidad Miguel Hernandez de Elche.
- Griffin, R. W., & Van Fleet, D. D. (2016). *Habilidades Directivas Evaluacion y Desarrollo*. Mexico: CENGAGE learning.
- Griffin, R. W., Phillips, J. M., & Gully, S. M. (2017). *Comportamiento Organizacional Administracion de Personas y Organizaciones*. Mexico: Cengage learning.
- Guzman Navarrete, M., & Mayta Boza, M. (2018). *Inteligencia Emocional y desempeño laboral en el area de comunicaciones de la direccion regional de transporte y comunicaciones*. Cusco.
- Hernandez Alburquerque, L. (2016). *La Dinamica de las 4 A es Metodologia para el emprendimiento corpotativo basado en innovacion*. Mexico: Business Advisor .
- Hernandez Sampieri , R., Fernandez Collado , C., & Bautista , L. (2014). *Metodologia de la Investigacion*. Mexico: Mc Graw Hill.
- Hofmann, S. (2018). *La emocion en psicoterapua de la ciencia a la practica* . Barcelona: Grupo Planeta.
- Londoño Mateus, C. (2008). *Como Sobrevivir al Cambio Inteligencia Emocional y Social en la Empresa*. Madrid: Fundacion Confemental.
- Lopez Z., E., Pulido M., M., & Augusto L., J. M. (2013). *Inteligencia Emocional en el Trabajo*. Madrid: Sintesis.
- Marcelo Trucc B, P. V. (1999). Estres Ocupacional en el Personal de Salud. *Medicina chilena*, 127 (12).



- Menendez Diez, F., Fernandez Zapico, F., Llaneza Alvarez, F. J., Vazquez Gonzales , I., Rodriguez Getino, J. A., & Espeso Exposito, M. (2007). *Formacion Superior en Preveccion de Riesgos Laborales Parte Obligatoria y Comun*. Madrid: Lex Nova.
- Morales Montes, R., & Palomino Lara, M. T. (2017). *Inteligencia emocional y estres laboral de los trabajadores de la (Coopac) Cooperatiba de ahorro y credito San Cristobal de Huamanga Ayacucho 2017*. Peru.
- Porret Gelabert, M. (2014). *Gestion de Personas, Manual para la gestion del capital humano en las organizaciones*. Madrid: Esic Editorial.
- Red de Servicio de la salud Cusco Sur. (Junio de 1995). *Red Sur*. Obtenido de <http://www.redsaludcuscosur.gob.pe/>: <http://www.redsaludcuscosur.gob.pe/>
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2013). *Comportamiento Organizacional*. Mexico: Pearson.
- Salud, Organixacion Mundial de la. (2010). *Ambientes de Trabajo Saludables: un modelo para la accion, Para empleadores, trabajadores, autoridades normativas y profesionales*. Ginebra: Organizacion Mundial de la Salud.
- Sanchez Acero, D. A. (2017). *La Obligacion de Seguridad del Empleador Frente al Estres en el Trabajo: Analisis Comparativo Entre el Derecho Frances y el Derecho Colombiano*. Bogota: Universidad Externado de Colombia, Departamento de Derecho Laboral, Centro de Investigaciones Laborales, 2017. ©2017.
- Sanchez, F. C. (2011). *Estres Laboral, Satisfaccion en el Trabajo y Bienestar Psicologico en Trabajadores de una Industria Cerealera*. Santa Fe: Universidad Abierta Interamericana.
- Saracho, J. M. (2005). *Un modelo general de Gestion por Competencias*. Santiago de Chile: RIL editores.
- Silla, J. M. (2001). *El Estres Laboral: Una Perspectiva Individual y Colectiva*. España: Eudema.



Stephen P, R., & Judge, T. (2017). *Comportamiento Organizacional* . Mexico : Pearson

Educacion de Mexico .

Zafrilla Sanchez, J., & Laencina Lopez, T. (2017). *Autocontrol*. Murcia: Escuela de

Administracion Publica.



ANEXOS