

UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA

Facultad de Ciencias Empresariales

ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERIA COMERCIAL



**EL ESTRÉS LABORAL Y LA INTELIGENCIA EMOCIONAL DE LOS
COLABORADORES DEL BBVA EN TIEMPOS DE COVID-19, TACNA, 2021.**

TESIS

PRESENTADA POR:

Br. SHEYLA MILAGROS ARÉVALO CHACOLLA

ASESOR:

Mgr. ADRIAN ZAVALA GONZALES

Para optar el título profesional de:

INGENIERO COMERCIAL

TACNA – PERÚ

2023

DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

Yo **Sheyla Milagros Arévalo Chacolla**, en calidad de: Egresado de la Escuela Profesional de **Ingeniería Comercial** de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Privada de Tacna, identificado con DNI **71239439** Soy autor de la tesis titulada: **El estrés laboral y la inteligencia emocional de los colaboradores del BBVA en tiempos de covid-19, Tacna, 2021**, teniendo como asesor al **Mgr. Adrian Zavala Gonzales**.

DECLARO BAJO JURAMENTO:

- Ser el único autor del texto entregado para obtener el **Título Profesional de Ingeniero Comercial**, y que tal texto no ha sido plagiado, ni total ni parcialmente, para la cual se han respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.
- Así mismo, declaro no haber trasgredido ninguna norma universitaria con respecto al plagio ni a las leyes establecidas que protegen la propiedad intelectual, como tal no atento contra derecho de terceros.
- Declaro, que la tesis no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- Por último, declaro que para la recopilación de datos se ha solicitado la autorización respectiva a la empresa u organización, evidenciándose que la información presentada es real y soy conocedor (a) de las sanciones penales en caso de infringir las leyes del plagio y de falsa declaración, y que firmo la presente con pleno uso de mis facultades y asumiendo todas las responsabilidades de ella derivada.

Por lo expuesto, mediante la presente, asumo frente a LA UNIVERSIDAD cualquier responsabilidad que pudiera derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido de la tesis, así como por los derechos sobre la obra o invención presentada. En consecuencia, me hago responsable frente a LA UNIVERSIDAD y a terceros, de cualquier daño que pudiera ocasionar, por el incumplimiento de lo declarado o que pudiera encontrar como causa del trabajo presentado, asumiendo todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse de ello en favor de terceros con motivo de acciones,

reclamaciones o conflictos derivados del incumplimiento de lo declarado o las que encontrasen causa en el contenido de la tesis, libro o trabajo de investigación.

De identificarse fraude, piratería, plagio, falsificación o que el trabajo de investigación haya sido publicado anteriormente; asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Privada de Tacna.

Tacna, 25 de octubre del 2023.



Bach. Sheyla Milagros Arévalo Chacolla

DNI: 71239439

DEDICATORIA

Quiero dedicar este trabajo a quienes me motivaron, cuidaron y acompañaron en cada etapa de mi vida, a Dios y mis Padres por su amor, paciencia y apoyo constante durante mi desarrollo profesional y que este paso se haga realidad.

RECONOCIMIENTO

*Primero agradecer a Dios por la vida,
la salud y su presencia en mi vida.*

*A mi familia por su paciencia y apoyo
infinito para poder culminar mi tesis.*

*A mi casa de estudios por los
conocimientos aprendidos para mi
desarrollo profesional.*

TABLA DE CONTENIDO

DEDICATORIA.....	v
RECONOCIMIENTO	vi
TABLA DE CONTENIDO	vii
LISTA DE TABLAS.....	x
RESUMEN.....	xii
ABSTRAC.....	xiii
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	3
1.1. Formulación del problema	3
1.2. Identificación y determinación del problema	6
1.2.1. Problema principal	9
1.2.2. Problema secundario	9
1.3. Objetivos: generales y específicos	10
1.3.1. Objetivo general	10
1.3.2. Objetivos específicos.....	10
1.4. Justificación, importancia y alcances de la investigación.....	11
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	12
2.1. Antecedentes del estudio	12
2.1.1. Nacionales	13

2.1.2. Locales	14
2.2. Bases teóricas-científicas	16
2.2.1. Estrés laboral	16
2.2.2. Inteligencia emocional	23
2.3. Definición de términos básicos	29
2.4. Sistema de hipótesis	32
2.4.1. Hipótesis general	32
2.4.2. Hipótesis específicas	32
2.5. Sistema de variable	33
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA.....	34
3.1. Tipo de investigación	34
3.2. Nivel de investigación	34
3.3. Diseño de investigación	34
3.4. Población y muestra	35
3.4.1. Población.....	35
3.4.2. Muestra.....	35
3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	35
3.6. Técnicas de procesamiento de datos	36
3.7. Selección y validación de los instrumentos de investigación	36
CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	37
Validación del instrumento de investigación	37

Validación	37
Confiabilidad.....	37
Prueba de normalidad.....	41
4.1. Tratamiento estadístico e interpretación de tablas	42
4.2. Contraste de hipótesis	47
4.3. Discusión de resultados	54
CONCLUSIONES.....	55
RECOMENDACIONES	57
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	58
APÉNDICE	64

LISTA DE TABLAS

TABLA 1 VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS	37
TABLA 2 ALFA DE CRONBACH DE LA DIMENSIÓN AUTOCONOCIMIENTO	37
TABLA 3 ALFA DE CRONBACH DE LA DIMENSIÓN AUTO REGULACIÓN.....	38
TABLA 4 ALFA DE CRONBACH DE LA DIMENSIÓN MOTIVACIÓN	38
TABLA 5 ALFA DE CRONBACH DE LA DIMENSIÓN HABILIDADES SOCIALES	39
TABLA 6 ALFA DE CRONBACH DE LA DIMENSIÓN RECOMPENSA	39
TABLA 7 ALFA DE CRONBACH DE LA DIMENSIÓN ESFUERZO	40
TABLA 8 ALFA DE CRONBACH DE LA DIMENSIÓN ESFUERZO.....	40
TABLA 9 PRUEBA DE NORMALIDAD DE LOS CONCEPTOS INTELIGENCIA EMOCIONAL Y ESTRÉS LABORAL Y SUS RESPECTIVAS DIMENSIONES	41
TABLA 10 VARIABLE INTELIGENCIA EMOCIONAL	42
TABLA 11 DIMENSIÓN AUTOCONOCIMIENTO	43
TABLA 12 DIMENSIÓN AUTORREGULACIÓN	43
TABLA 13 DIMENSIÓN MOTIVACIÓN	44
TABLA 14 DIMENSIÓN HABILIDADES SOCIALES	44
TABLA 15 VARIABLE ESTRÉS LABORAL	45
TABLA 16 DIMENSIÓN RECOMPENSA	45
TABLA 17 DIMENSIÓN ESFUERZO	46
TABLA 18 DIMENSIÓN IMPLICANCIA.....	46
TABLA 19 CORRELACIÓN ENTRE EL ESTRÉS LABORAL Y LA INTELIGENCIA EMOCIONAL	47
TABLA 20 CORRELACIÓN ENTRE EL ESTRÉS LABORAL Y EL AUTOCONOCIMIENTO	49
TABLA 21 CORRELACIÓN ENTRE EL ESTRÉS LABORAL Y LA AUTO REGULACIÓN.....	50
TABLA 22 CORRELACIÓN ENTRE EL ESTRÉS LABORAL Y LA MOTIVACIÓN	51

TABLA 23 CORRELACIÓN ENTRE EL ESTRÉS LABORAL Y EL MANEJO DE RELACIONES53

RESUMEN

El presente trabajo de investigación se denomina “Estrés laboral y la inteligencia emocional de los colaboradores del BBVA en tiempos de covid-19, Tacna, 2021”.

Tuvo como objetivo establecer la influencia del estrés laboral en la inteligencia emocional de los colaboradores del Banco BBVA en tiempos de covid-19, Tacna, 2021.

Respecto a la metodología, el tipo de investigación es cuantitativa, ya que se plantea hipótesis y ellas se contrastó con el estadígrafo Shapiro-Wilk, el nivel de investigación es correlacional ya que se buscar ver el grado de asociación entre ambas variables y el diseño de investigación es no experimental, porque no se manipulo ninguna variable, de corte transversal, porque la recolección de datos se dio en un tiempo determinado. Se aplicó un cuestionario a todos los colaboradores del Banco BBVA, Tacna, 2021.

La investigación concluyó una baja relación entre las variables estrés laboral y la inteligencia emocional, al ser el p-valor menor al nivel significancia del 1%, se toma la decisión de rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, es decir que el estrés laboral se relaciona significativamente con la inteligencia emocional de los colaboradores del Banco BBVA en tiempos de covid-19, Tacna, 2021.

Palabras clave: Inteligencia Emocional y Estrés Laboral

ABSTRACT

This research work is called "Work stress and emotional intelligence of BBVA employees in times of covid-19, Tacna, 2021".

Its objective was to establish the influence of work stress on the emotional intelligence of Banco BBVA employees in times of covid-19, Tacna, 2021.

Regarding the methodology, the type of research is quantitative, since hypotheses are proposed and contrasted with the Shapiro-Wilk statistic, the level of research is correlational since it seeks to see the degree of association between both variables and the design of the investigation. It is non-experimental, because no variable was manipulated, and cross-sectional, because the data collection was carried out at a certain time. A questionnaire was applied to all employees of Banco BBVA, Tacna, 2021.

The investigation concluded a low relationship between the variables work stress and emotional intelligence, since the p-value is less than the significance level of 1%, the decision is made to reject the null hypothesis and accept the alternative hypothesis, that is, that the stress Work is significantly related to the emotional intelligence of BBVA Bank employees in times of covid-19, Tacna, 2021.

Keywords: Emotional Intelligence and Work Stress

INTRODUCCIÓN

En este trabajo de investigación, se estudió la influencia “El estrés laboral y la inteligencia emocional de los colaboradores del BBVA en tiempos de covid-19, Tacna, 2021”

Este trabajo de investigación tiene como importancia establecer la recompensa, el esfuerzo e implicación del estrés en la inteligencia emocional, frente a la condición sanitaria ocasionado por el Covid-19, esto ha traído un cambio relevante en la forma de vivir de las personas y en transformar algunos procesos en las empresas, llevando a cabo una mayor carga de trabajo y altas exigencias laborales, lo que ha generado un incremento en el nivel de estrés sin saber cómo manejar la inteligencia emocional por consecuencia de la pandemia.

Por su parte Ortiz (2020), dijo que la pandemia de Covid-19 ha traído nuevos desafíos, muchos de ellos para el sector laboral. El entorno laboral, incluidas las altas exigencias laborales, los cambios de horario laboral y la inseguridad contractual, pueden provocar ansiedad o ataques de pánico que repercuten en la salud mental de los trabajadores.

Es por ello que a continuación, el presente estudio se ha dividido en cuatro capítulos, según la normativa vigente:

En el capítulo I, encontraremos formulación, identificación, determinación del problema y objetivos, denominado “Planteamiento del problema”.

El capítulo II, titulado “Marco teórico”, en ello se presentará antecedentes del estudio, bases teóricas-científicas, definición de términos básicos, sistema de hipótesis y sistema de variables.

En el capítulo III, hallaremos el tipo, nivel y diseño de investigación, también población, muestra, instrumento de recolección, procesamiento de datos, selección y validación de los instrumentos empleados en la presente investigación

En el capítulo IV denominado “Resultados y discusión”, encontraremos tratamiento estadístico e interpretación de cuadros, presentación de resultados, tablas, contraste de hipótesis, discusión de resultados.

Y por último se presentará las conclusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas y apéndice del mismo.

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Formulación del problema

Desde mucho antes de la pandemia, el estrés laboral ha sido y sigue siendo un problema para la salud del colaborador, según con la Organización Mundial de la Salud (2013), el estrés laboral ante exigencias profesionales es determinado como un conjunto de reacciones cognitivas, psicológicas, conductuales y emocionales que superan las habilidades y conocimientos del colaborador para desarrollarse de manera impecable. Del mismo modo, otros estudios han demostrado que el riesgo de agotamiento mental debido a las altas exigencias laborales aumenta siete veces el riesgo de sufrir lesiones en hombros, cuello y espalda, falta de amistades, duplica el riesgo de enfermedades cardíacas, estrés mental y períodos de mayor riesgo de hipertensión.

La República (2019) menciona que, en un mundo laboral en donde se admira y fomenta una cultura hipercompetitiva, donde cualquier medio justifica al logro de objetivos, al parecer es inadecuado al referirse de inteligencia emocional. Sin embargo, para una empresa que quiere mejorar sus capacidades organizativas a través de la innovación y el cambio, estas habilidades son esenciales para cualquier empresa, según Leonardo N'O, presidente de Qualtop Group.

Según Gestión (2020), no desarrollar la inteligencia emocional causaría problemas en el aspecto profesional, de lo contrario esto puede facilitar a corto plazo mayores beneficios que cualquier competencia técnica, así también ayudar a transformar las relaciones laborales. Varios estudios además de mejores relaciones,

mostraron un alto coeficiente emocional, una mejor salud, reduce el estrés, y produce una mayor felicidad. En un estudio se halló que el 58% del éxito en cualquier tipo de trabajo que la inteligencia emocional está relacionada con el rendimiento laboral de un trabajador.

Para RevistaHaz (2020), redacta que en la ponencia de Daniel Goleman en WOBI (World of Business Ideas), enfatizó lo que en la actualidad líderes y organizaciones solicitan que para las decisiones que se tomen se tenga que involucrar la inteligencia emocional. Justamente con la aparición de la pandemia y la necesidad de mejorar a líderes en el ámbito del trabajo en flexible o remoto y el rendimiento de sus equipos por parte de las empresas, su tesis resulta ser más creíble. Con enfoque, liderazgo y las herramientas adecuadas, es decir, basadas en las habilidades que proporciona la inteligencia emocional: la empatía, la autoconciencia y las habilidades interpersonales contribuyen al alto rendimiento.

Según Essalud (2020), informó que la pandemia por la COVID-19 ha causado en los peruanos una gran impresión en la salud mental. En los últimos 8 meses, aumentaron a un 70% los niveles de estrés, la gran parte los estados de ansiedad provocaron en las personas irritabilidad, tensión emocional, la falta de tolerancia en las interacciones interpersonales, sociales y laboral;

Para Ortiz (2020), refiere que la pandemia por covid-19 ha traído consigo nuevos desafíos, muchos de ellos en el sector laboral. El ambiente laboral, presentan altas exigencias laborales, afectan la salud mental de las personas trabajadoras como los cambios en el horario laboral y la incertidumbre contractual, particularmente, pueden ocasionar situaciones de pánico o angustia. El comercio (2021), menciona que,

a consecuencia de la pandemia, la falta de empleo, aislamiento y exigencias en el trabajo sean las futuras causas del estrés laboral.

Considerando lo anterior, los desafíos que se han presentado en la actualidad debido a la crisis del Covid-19 ha conllevado altos niveles de estrés laboral por la falta de un adecuado manejo de la inteligencia emocional en esta pandemia. Los empleados del sector bancario tampoco están ajenos al riesgo antes mencionado, antes los factores que dominaban el estrés laboral eran la alta productividad, las horas extras, la sobrecarga de trabajo, la actitud hacia los clientes externos e internos de la empresa, y a esto ahora tenemos que sumar aislamiento por el Covid-19 provocando ansiedad, precariedad laboral y salud mental a nivel nacional, así como el creciente número de contagios y muertes a consecuencia de esta pandemia.

Durante la pandemia, fue difícil reconocer los signos de estrés ya que muchos trabajadores estaban ansiosos por no perder su empleo, lo que genera un aumento significativo del estrés laboral porque no saben cómo gestionar sus emociones.

A raíz del Covid-19 cabe señalar que existe un problema entre los empleados del Banco BBVA donde el nivel de estrés laboral se relaciona con la falta de motivación, la presencia de posibles frustraciones, la incapacidad para controlar los impulsos y la incapacidad para la regulación que

afecta el estado de ánimo, el miedo por el Covid-19 afecta las capacidades racionales, la capacidad de empatizar y relacionarse con los demás.

Por tanto, este estudio tiene como objetivo determinar el efecto del estrés laboral en la inteligencia emocional de los empleados del Banco BBVA durante el Covid-19, Tacna, 2021.

1.2. Identificación y determinación del problema

El estrés laboral ha sido un problema para la salud de los empleados mucho antes de la pandemia y sigue siéndolo hoy. Según la Organización Mundial de la Salud (2013), el estrés laboral se define como una gama de respuestas cognitivas, conductuales y emocionales. También existen problemas psicológicos debido a exigencias laborales que exceden los conocimientos y habilidades del empleado para desempeñarse de manera óptima. En particular, varios estudios han descubierto que las altas exigencias en el trabajo pueden aumentar siete veces el riesgo de fatiga mental y duplicar el riesgo de problemas de espalda, cuello y hombros. Bajo control laboral, el riesgo de muerte por enfermedad cardiovascular se duplica, y cuando el estrés es elevado, el riesgo de morbilidad por hipertensión puede triplicarse.

La República (2019) sostiene que en un mundo laboral donde se fomenta y celebra una cultura hipercompetitiva, donde alcanzar metas parece ser el fin y justificar todos los medios necesarios, es difícil hablar de inteligencia emocional. Ser algo inapropiado. Pero para Leonardo N'Haux, presidente de Qualtop Group, una empresa que tiene como objetivo maximizar las capacidades organizativas a través de la innovación y procesos ágiles, estas habilidades son absolutamente necesarias para unirse a una empresa.

Según Gestión (2020), la falta de desarrollo de la inteligencia emocional puede causar problemas en el ámbito profesional y por lo demás es útil para transformar las relaciones laborales, y en el corto plazo es más importante que cualquier habilidad técnica, puede traer importantes beneficios. Y varios estudios ya han demostrado que un alto cociente emocional no sólo conduce a mejores relaciones, sino que también reduce el estrés, aumenta la felicidad y mejora la salud. Las investigaciones muestran

que la inteligencia emocional está relacionada con el desempeño laboral de una persona y es responsable del 58% del éxito en cualquier tipo de trabajo.

RevistaHaz (2020) en la conferencia WOBI (World of Business Ideas) de Daniel Goleman examina lo que los líderes y organizaciones necesitan con urgencia hoy: Incluir la inteligencia emocional en todos los procesos de toma de decisiones. El tema de las empresas es más importante que nunca, especialmente con la llegada de la pandemia global y la necesidad de que las empresas mejoren el desempeño de sus equipos y directivos en el ámbito del trabajo remoto y flexible. Esto significa que, con el enfoque, el liderazgo y los recursos adecuados, cualquier equipo puede convertirse en un equipo eficaz basado en habilidades de inteligencia emocional como la empatía, la autoconciencia y las habilidades interpersonales.

Según Essalud (2020), la pandemia de COVID-19 habría tenido un impacto significativo en la salud mental de los peruanos. En los últimos ocho meses, los niveles de estrés han aumentado un 70%. La mayoría de estos casos se debieron a la ansiedad que provocaba tensión emocional y profesional en las personas. Irritabilidad y falta de tolerancia en las interacciones interpersonales y sociales.

Para Ortiz (2020), señala que la pandemia de COVID-19 ha traído nuevos desafíos, muchos de ellos en el sector laboral. En particular, las condiciones laborales con altas exigencias laborales, cambios en los horarios de trabajo e incertidumbre contractual pueden causar ansiedad y pánico, lo que puede tener un impacto negativo en la salud mental de los empleados. El Comercio (2021) afirma que como consecuencia de la pandemia, la escasez de mano de obra, los confinamientos y la exigencia de desarrollar algo provocarán estrés laboral en el futuro.

Ante lo mencionado, la problemática que se vive hoy en día por la crisis del covid-19 ha liberado un alto nivel de estrés laboral por carecer de un correcto manejo de la inteligencia emocional ante esta pandemia. Los trabajadores del sector bancario no son ajenos ante esta crisis mencionada, si bien antes los factores que predominaba del estrés laboral son la alta productividad, jornadas largas, sobrecarga de trabajo, el trato de clientes internos y externos de la empresa, pues a todo ello ahora se debe de añadir el aislamiento por la crisis sanitaria del covid-19 que está causando temor, incertidumbre en el aspecto laboral y en la salud mental, se ha visto reducción de sueldos e inestabilidad laboral por un aumento considerable de ceses y/o despidos arbitrarios a nivel nacional, como también aumento de contagios y muertos a consecuencia de esta pandemia.

Es difícil en este lapso de pandemia examinar los rasgos de estrés, ya que muchos trabajadores están enfocados a no perder su empleo, ocasionando así un aumento considerable de estrés laboral al no saber manejar sus emociones.

A consecuencia de la covid-19, es preciso identificar que existe un problema en los colaboradores del Banco BBVA donde el nivel de estrés laboral influya en la falta de motivación, la presencia de posibles frustraciones, de no ser capaces de controlar los impulsos, de no regular los propios estados de ánimo, que la angustia por la covid-19 interfiera con las facultades racionales, la capacidad de empatizar y relacionarse con los demás.

En vista a lo anterior, este estudio tiene como objetivo establecer la influencia del estrés laboral en la inteligencia emocional de los colaboradores del Banco BBVA en tiempos de covid-19, Tacna, 2021.

1.2.1. Problema principal

¿Cómo se relaciona el estrés laboral en la inteligencia emocional de los colaboradores del BBVA en tiempos de covid-19, Tacna, 2021?

1.2.2. Problema secundario

¿Cómo se relaciona el estrés laboral en el autoconocimiento de los colaboradores del Banco BBVA en tiempos de covid-19, Tacna, 2021?

¿Cómo se relaciona el estrés laboral en la autorregulación de los colaboradores del Banco BBVA en tiempos de covid-19, Tacna, 2021?

¿Cómo se relaciona el estrés laboral en la motivación de los colaboradores del Banco BBVA en tiempos de covid-19, Tacna, 2021?

¿Cómo se relaciona el estrés laboral en el manejo de las habilidades sociales de los colaboradores del Banco BBVA en tiempos de covid-19, Tacna, 2021?

1.3. Objetivos: generales y específicos

1.3.1. Objetivo general

Establecer cómo se relaciona el estrés laboral en la inteligencia emocional de los colaboradores del Banco BBVA en tiempos de covid-19, Tacna, 2021.

1.3.2. Objetivos específicos

Identificar cómo se relaciona el estrés laboral en el autoconocimiento de los colaboradores del Banco BBVA en tiempos de covid-19, Tacna, 2021.

Determinar cómo se relaciona el estrés laboral en la auto regulación de los colaboradores del Banco BBVA en tiempos de covid-19, Tacna, 2021.

Analizar cómo se relaciona el estrés laboral en la motivación de los colaboradores del Banco BBVA en tiempos de covid-19, Tacna, 2021.

Identificar cómo se relaciona el estrés laboral en el manejo de las habilidades sociales de los colaboradores del Banco BBVA en tiempos de covid-19, Tacna, 2021.

1.4. Justificación, importancia y alcances de la investigación

Este trabajo de investigación tiene como importancia establecer la recompensa, el esfuerzo e implicación del estrés en la inteligencia emocional, frente a la condición sanitaria ocasionado por el Covid-19, esto ha traído un cambio relevante en la forma de vivir de las personas y en transformar algunos procesos en las empresas, llevando a cabo una mayor carga de trabajo y altas exigencias laborales, lo que ha generado un incremento en el nivel de estrés sin saber cómo manejar la inteligencia emocional que nos toca vivir por la pandemia.

Utilizando los criterios de Hernández y Mendoza (2018) se justificó este estudio. Por **conveniencia**, permite comprender las características de la gestión emocional de los empleados bancarios ante el estrés laboral. Se requiere **relevancia social** para brindar a los empleados sugerencias para formular alternativas que mejoren su calidad de vida y ambiente laboral saludable, basadas en su inteligencia emocional. Desde un punto de **implicancia práctica**, dar a conocer medidas para reducir el estrés laboral de los empleados bancarios. Y, por último, la **utilidad metodológica**. Esto se debe a que los instrumentos utilizados en este estudio pueden usarse en estudios posteriores similares al tema de investigación y pueden producir conocimiento válido y confiable.

Es necesario resaltar que la investigación está relacionada con las líneas de investigación que propone la Universidad Privada de Tacna, en la Facultad de Ciencias Empresariales.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes del estudio

Escobedo (2015) lo dice en su tesis titulado “La relación entre la inteligencia emocional y el rendimiento académico de los estudiantes de primaria en escuelas privadas”. El objetivo fue determinar la relación entre la inteligencia emocional y el rendimiento de los estudiantes de primaria de colegios privados. El grupo de estudio estuvo formado por 53 estudiantes de primaria, hombres y mujeres, con edades comprendidas entre 14 y 16 años. El método utilizado en el estudio fue cuantitativo y cualitativo. Finalmente, se concluyó que existe una relación significativa en el nivel 0.05 entre las medidas de control emocional y el rendimiento académico de los estudiantes de primero y segundo grado. Como resultado del análisis del corazón, se decidió que no había buena relación entre los diferentes sujetos.

Pulluquitín (2019) publicó su tesis doctoral sobre “Estrés laboral y calidad de vida de los guardias que trabajan por turnos”. El objetivo fue encontrar la relación entre la presión laboral y la calidad de vida de los celadores que laborarán en la empresa “Seguridad y protección de bienes personales y secretos de la SEPRODEBPP”. LTDA Co., Ltd. en Esmeraldas, Ecuador. En términos de metodología de investigación, es de naturaleza colaborativa. Dentro de la empresa, se utilizaron dos agentes psicológicos contra 30 guardias, hombres de entre 20 y 40 años; De acuerdo a las necesidades del estudio se seleccionaron los siguientes reactivos:

La Escala de Estrés Laboral OIT-OMS y la Escala de Calidad de Vida GENCAT dependen del nivel de fiabilidad y validez. Método cuantitativo, ya que luego del uso de herramientas y reactivos de prueba, se obtiene la cantidad de datos que sustentan la investigación. Finalmente, este estudio pudo confirmar que la presión laboral no tiene relación con la calidad de vida; sin embargo, esta asociación no se pudo probar en mujeres porque todos los participantes eran hombres.

2.1.1. Nacionales

Santos (2018) en su tesis “Inteligencia emocional y rendimiento académico entre estudiantes del V ciclo de educación primaria regular de la escuela de educación Ventanilla – Callao”. El objetivo fue examinar la relación entre cada inteligencia emocional y el rendimiento académico de los estudiantes del Callao. El método utilizado en el estudio fue el método cuantitativo, la estimación de descripción y ratio, y el estudio de diferentes partes. El método utilizado es hipotético-deductivo. Utilizamos muestreo intencional y aleatorio. La muestra estuvo compuesta por 114 estudiantes seleccionados aleatoriamente que cursaban el ciclo V de educación primaria. El estudio concluyó que estas especies están estrechamente relacionadas. Además, se encontró una relación directa y moderada, lo que indica que niveles más altos de inteligencia emocional se asocian con un mayor rendimiento académico. Por lo tanto, esto quedó demostrado y respaldado cuando se probaron cinco de las seis hipótesis entre inteligencia emocional y rendimiento académico. Lo que es notable es la falta de correlación entre las dimensiones individuales y las diferencias en el rendimiento académico.

Abanto et al (2020) en su tesis titulado “Inteligencia Emocional y Estrés Laboral en Conductores del Servicio Especial de Taxis de Trujillo, 2020”. Su propósito general fue conocer la relación entre diversos sujetos, la inteligencia mental y el estrés en el trabajo. Se presentó un estudio no experimental y correlacional simple en el que se aplicó un cuestionario con 20 ítems cada uno a 45 conductores de un servicio especializado de taxi en Trujillo. El estudio concluyó que estas variables están altamente correlacionadas con un valor de 0,025 y un coeficiente de 0,335 y encontró que existe una relación negativa entre la inteligencia emocional y el estrés en el trabajo. Además, las relaciones son importantes en otros sentidos repuesto para significado inferior a 0,05.

2.1.2. Locales

Chávez (2016), en su tesis titulada “*el estrés laboral y su efecto en el desempeño de los trabajadores administrativos del área de gestión comercial de Electrosur S.A. en el periodo 2015*”. El objetivo es determinar la relación entre el estrés laboral y el desempeño de los directivos de Electrosur S.A. El enfoque de investigación propuesto en el proyecto es básico o sólo exploratorio y descriptivo porque tiene como objetivo comprender el ambiente estresante en el trabajo y porque las bonificaciones por desempeño se prueban utilizando estereotipos establecidos. Asimismo, el lugar de capacitación es reducido o está conformado por empleados administrativos de Electrosur S.A. en el área comercial, que emplea a 32 personas del equipo administrativo y operativo. Para una mayor investigación, se utilizó una encuesta como herramienta de recolección antes de la validación del talento o después de la validación del talento por parte de 3 expertos; la confesión similar incluía 25 preguntas sobre estrés laboral y rotación

de resultados laborales. El coeficiente alfa de Cronbach alcanzó un valor de 0,807, lo que significa que el instrumento aplicado a las variables carga de trabajo y rendimiento musical tiene alta confiabilidad. El estudio concluyó que la presión oficial durante 2015 tuvo un impacto significativo sobre Electrosur S.A. actividades de los directivos en el ámbito de las obligaciones comerciales.

Mejía (2018), su tesis denominada “*la inteligencia emocional y el estrés laboral en la institución financiera Scotiabank - agencia Tacna, Año 2017*”. El objetivo principal fue utilizar un enfoque cuantitativo para determinar la relación entre la inteligencia emocional y el estrés laboral entre 42 personas de Instituciones Financieras Scotiabank-Agencia Tacna en 2017. Este estudio concluye que existe una relación inversa significativa entre la inteligencia emocional y el estrés laboral con un valor rho de - 0,477 (valor p 0,001). De manera similar, esto ocurrió entre cada dimensión de la Variable 1 y la Variable 2: “Recompensa” (valor Rho - 0,512, valor p 0,001), “Esfuerzo” (valor Rho - 0,431, valor p). 0,004) e “implicación” (valor rho - 0,325, valor p 0,036). Sin embargo, las investigaciones muestran que el 90,5% de los empleados tienen altos niveles de inteligencia emocional, lo que les ayuda a responder mejor a los demás en una variedad de situaciones laborales y no laborales, lo que sugiere que el 45,2% tiene rasgos normales de inteligencia emocional. Sobre el estrés laboral.

2.2. Bases teóricas-científicas

2.2.1. Estrés laboral

2.2.1.1. Definición

Según Guic, et al (2002), “el estrés laboral muy aparte que afecta en la salud física y mental de las personas, también en la parte financiera ya que las empresas donde ellos laboran pueden sufrir un desajuste”.

Cano (2002) define el estrés laboral como el inicio cuando el empleado tiene que realizar una serie de exigencias del entorno, y cuando el individuo tiene que llevar a cabo argumentaciones con precisión y rapidez utilizando todos los recursos disponibles, lo describimos como una etapa del desarrollo que debemos adaptarnos y los empleados deben realizar tareas exigentes para lograr resultados.

Respecto a Otero (2011), mencionó que la naturaleza dinámica del estrés en el ambiente laboral es compleja y sus categorías dinámicas y multidimensionales consideran los siguientes aspectos: demandas situacionales (fuentes de estrés), variables moderadoras (evaluaciones cognitivas, estrategias de afrontamiento), sociales. presiones). apoyo), patrones de respuesta (físicos/psicológicos) y resultados personales.

La Organización Internacional del Trabajo (2016) afirma que el estrés es una respuesta física y emocional causada por un desequilibrio de las necesidades, recursos y capacidades humanas. El estrés laboral está influenciado por la organización del trabajo, el diseño del trabajo y las condiciones de empleo, y ocurre cuando las demandas del trabajo no coinciden o exceden las capacidades y necesidades del trabajador, o cuando éste está solo. Esto sucede

cuando los conocimientos y habilidades de los empleados antes mencionados no se ajustan a la demanda. preguntas. Atender aquellas demandas que no cumplen con las expectativas de la cultura organizacional de la empresa.

Para Osorio y Cárdenas (2017), “el estrés laboral es el producto de la existencia de elementos psicosociales de riesgo, que tiene como resultado una elevada probabilidad que involucre la salud de los colaboradores y al esfuerzo empresarial a corto o largo plazo”.

Ante lo mencionado interpretamos qué, el estrés laboral es la consecuencia de una carga de trabajo con altas exigencias, expectativas y búsqueda de reconocimiento en la organización, causando impotencia, frustración y un desgaste físico y mental del colaborador, dando como resultado un desequilibrio para la productividad de la organización.

2.2.1.2. Tipos de estrés laboral

Para Martínez (2004), define que el estrés laboral es un procedimiento por etapas que da inicio con cansancio o fatiga considerados como síntomas leves y si estos no reducen puede llegar a afectar la salud del individuo. Para las empresas, esto puede provocar pérdidas importantes, empezando por el ausentismo, los accidentes laborales, las bajas por enfermedad, la reducción de la productividad, la interrupción y el abandono del trabajo, las malas condiciones laborales y los conflictos laborales.

El autor menciona cinco tipos de estrés laboral de gran relevancia, entre ellos:

- a) **Burnout o Burnout:** Se trata de un cambio inquietante en el estrés laboral que les ocurre a algunas personas que sienten que su trabajo se ha convertido en una fuente constante de ansiedad y frustración.
- b) **Estrés tecnológico:** Es el resultado de la integración de las tecnologías de la información y las comunicaciones en el lugar de trabajo. Para algunos profesionales, esto significa mantenerse al día con los últimos avances si quieren seguir trabajando o garantizar los resultados finales.
- c) **Problemas de conciliación de la vida laboral y familiar:** Ocurre cuando en la pareja ambos trabajan. Implica un aumento de competitividad y de la incertidumbre en el trabajo. Los horarios flexibles y mayores exigencias afectan a la vida familiar; ascensos y promociones suelen ir acompañados de presión y más responsabilidades que deja menos tiempo libre para con la familia.
- d) **Desempleo y jubilación:** La pérdida de empleo es uno de los agentes estresantes más fuertes que existen, dado que el trabajo da sentido a la vida de muchas personas. La jubilación es una variación de trabajo o de actividad. El jubilado percibe un rechazo por la sociedad, pasa por el abandono familiar y el impacto entre generaciones.
- e) **Acoso Moral o Mobbing:** Estado en el que uno disfruta de infligir persistente y continuamente violencia psicológica extrema a otros en el trabajo con el propósito de destruir las redes de comunicación de la víctima, dañar su reputación y perjudicar su desempeño laboral. hacerte renunciar a tu trabajo.

2.2.1.3. Agentes estresores

El estrés laboral es un estado específico de tensión que se presenta en el ambiente laboral, donde varios factores generales y específicos actúan individualmente o en conjunto como estresores. El impacto se extiende no sólo al ámbito laboral, sino también al entorno personal y familiar. Según Martínez (2004), las causas típicas del estrés son:

- ✓ Las condiciones físicas de trabajo se refieren a temperatura, aire fresco, ambiente físico, ruido, luz, maquinaria, inmuebles, herramientas, etc. trabajar. A continuación, se muestran algunos de los números más comunes utilizados para identificar la causa del estrés. Las variaciones y mediciones preliminares incluyen indicadores que ayudan a determinar los indicadores de salud de los trabajadores.
- ✓ La distribución temporal del trabajo, es decir, la duración, la distribución de la jornada, el trabajo nocturno o por turnos, y la velocidad con la que se completa el trabajo son factores muy importantes. La necesidad de completar tareas en poco tiempo genera estrés.
- ✓ Las exigencias, la carga de trabajo y la sobrecarga se encuentran entre las razones más comunes del estrés. Puede tratarse de una exigencia excesiva de la cantidad de trabajo o, si es muy difícil o implica gran responsabilidad, de una exigencia de calidad. El estrés cuantitativo es comparable al estrés diario y equivale a una tensión en el cuello. La sobrecarga cualitativa es más subjetiva en la evaluación e implica juicios

de valor sobre lo que alguien está o no calificado para hacer. Esto se asocia con una falta de aprendizaje y habilidades para realizar la función.

- ✓ El conflicto del rol, surge cuando hay diferencias entre la descripción del trabajo y de cómo lo perciben los demás o cuando no se corresponde con las expectativas del candidato con la realidad del empleo. Este tipo de conflictos suele afectar a los rangos inferiores de la organización. Una manera de evitarlo es tener una buena comunicación entre la empresa y el colaborador y buen conocimiento del puesto de trabajo, relacionado con las habilidades de desarrollo de la carrera profesional.

- ✓ Otro factor son las relaciones interpersonales en el trabajo, donde los conflictos personales son prominentes. Sin embargo, el apoyo social y las relaciones sociales brindan recursos para adaptarse a situaciones estresantes, construir vínculos emocionales y desarrollar habilidades de manejo del estrés.

2.2.1.4. Dimensiones

Las dimensiones propuestas en el estudio pretenden examinar el grado de estrés laboral. Estos se basan en el modelo de desequilibrio esfuerzo-recompensa (IER) de Siegrist (1996), en el que plantea que el esfuerzo en el trabajo es parte de las organizaciones organizadas y del desarrollo social cambiante; afirma que los esfuerzos de los empleados están influenciados por lo que la sociedad les impone. Las recompensas sociales proporcionadas se guardan. El siguiente es:

a) **Recompensa:** Es la recompensa que se recibe como resultado de completar la tarea asignada. Se recomiendan los siguientes indicadores:

- ✓ Reconocimiento
- ✓ Apoyo

b) **Esfuerzo:** Esto incluye los resultados que determinan el desempeño de las actividades del empleado. Se plantea los siguientes indicadores:

- ✓ Tiempo de trabajo
- ✓ Ritmo apurado

c) **Implicación:** Se trata del nivel de compromiso que caracteriza a los individuos en su desarrollo laboral. Se plantea los siguientes indicadores:

- ✓ Sacrificio
- ✓ Compromiso

2.2.1.5. Consecuencias de estrés laboral

a) Consecuencia cognitiva

Según Wiegel, et al (2014), “resultados cognitivos que involucran problemas de memoria, la adversidad dirigida a la concentración en profesionales, obstáculos de retención y una disminución en la habilidad”, al realizar varias tareas al mismo tiempo.

b) Consecuencia física

Para Ganster y Rosen (2013), mencionan que son a menudo “el insomnio que puede tener una persona, los indicadores cardiovasculares, las hipertensiones y diabetes, cefaleas tensionales, así como dolor de cabeza”.

c) Consecuencia emotiva

Según Brosschot, et al (2016), indican que se puede hallar “cambios emocionales, crisis de temor, angustia y sintomatología desalentador”.

d) Consecuencia para la empresa

Para las empresas, la escasez de empleados por enfermedad provoca muchos problemas en diversos ámbitos como la planificación y la logística, lo que se traduce en importantes pérdidas de producción y malas condiciones laborales.

Los signos de estrés dentro de una organización pueden incluir:

- Disminución de la producción (calidad, cantidad o ambas).
- Falta de cooperación entre compañeros.
- Los requisitos de cambio de trabajo aumentarán.
- Es necesario reforzar las inspecciones de personal.
- Incremento de quejas de clientes.
- Deterioro de la afinidad interpersonal.
- Falta de orden e higiene.

- Aumento del abandono.
- Aumentar comando de freno.
- Aumento de los requisitos del área temática.

2.2.2. Inteligencia emocional

2.2.2.1. Definición

Salovey y Mayer (1990), afirmaron que "las personas con habilidades emocionales bien desarrolladas están más satisfechas, son más eficientes en la vida y tienen más probabilidades de adquirir hábitos mentales que aumentan su propia productividad". Sin embargo, cuando las personas están emocionalmente desorganizadas, su capacidad para involucrarse profundamente y desempeñarse productivamente se ve afectada.

Goleman (1995), la inteligencia emocional se define como la capacidad de una persona para sentir, comprender, controlar y cambiar sus propios estados emocionales y los de los demás. La inteligencia emocional no suprime las emociones, al contrario, les da dirección y equilibrio.

Weisinger (1998), menciona que es "el uso inteligente de las emociones, es decir que nuestras emociones se esfuercen para consigo mismo, con el fin que favorezca a nuestro comportamiento y proyectarse ante un mejor resultado".

Según Goleman (2008), la inteligencia emocional implica la capacidad de adquirir y utilizar conocimientos tácitos. Es importante para la capacidad de trabajar eficazmente en un equipo, la capacidad de reconocer y responder a las

emociones propias y de los demás de manera oportuna, y la capacidad de inspirarse y motivar a los demás.

Goleman (2018), sustentó que, “la inteligencia emocional, son habilidades que posee un individuo para manejar y expresar sus propios sentimientos y emociones de manera empática”.

Tacca, et al (2020), lo definen como un conjunto de habilidades relacionadas con las emociones. Es un modelo diverso que asocia actitudes y experiencias positivas y negativas, miedo, empatía, desesperación, entusiasmo y resentimiento, permitiendo así reaccionar con confianza ante situaciones exigentes o estresantes.

En otras palabras, la inteligencia emocional es la capacidad de gestionar las emociones en diferentes áreas de tu vida personal y profesional y aprovechar la situación actual.

2.2.2.2. Importancia

Perea (2002) destaca que la importancia de la regulación y control de las emociones también deriva de la necesidad humana de no dejarse llevar por los impulsos emocionales. No hacerlo tendrá consecuencias muy negativas para los individuos y la sociedad. Además, todo el mundo necesita sentir seguridad emocional: una sensación de bienestar y estabilidad emocional. Los factores emocionales se consideran importantes en la prevención y desarrollo

de determinadas enfermedades. Se ha demostrado que las emociones negativas como la ira, el miedo, el estrés y la depresión afectan directamente la salud.

Para, Umashankar y Ranganatham (2011), mencionan la importancia de la inteligencia emocional, que es el uso apropiado y estratégico de las emociones de las personas para permitir el desarrollo de relaciones interpersonales. Esta importancia se refleja en nuevas condiciones y requisitos laborales, en los que las relaciones sociales y personales juegan un papel central. Por tanto, el principal resultado de una buena gestión emocional es la conciencia de las relaciones entre los individuos. Por tanto, los beneficios de evitar la inteligencia emocional comienzan por reducir los pensamientos negativos e incluso mejorar la vida personal y social mediante la construcción y el mantenimiento de relaciones interpersonales adecuadas y el estrés laboral. La influencia de la inteligencia emocional dentro de una empresa también se explica en este estudio.

De acuerdo con Limonero, et al, (2004), destaca la importancia de la inteligencia emocional en el desarrollo de diversas carreras. Mientras controlan sus emociones, intentan explicar las emociones que los demás consideran necesarias para el desarrollo. Los cursos en los cursos universitarios son en realidad una práctica común, se espera que los estudiantes ejerciten sus habilidades cognitivas y emocionales de acuerdo a los requerimientos de la empresa para obtener el mejor desempeño.

2.2.2.3. Beneficios de la IE

Según García (2015), la inteligencia emocional es la capacidad de regular y reconocer las emociones propias y ajenas.

Varias investigaciones han demostrado sus beneficios, lo que significa que se ha utilizado en el entorno laboral como en otros campos durante más de dos décadas.

A continuación, el autor menciona diez principales beneficios de mejorar la calidad de vida:

1. Autoconciencia: La autoestima y la confianza en uno mismo tienen un efecto positivo en diversas situaciones de la vida diaria y también permiten a las personas evaluar sus propios valores y sistemas de creencias.

2. Mejorar el desempeño laboral: La inteligencia emocional relacionada con las actividades laborales puede resultar muy beneficiosa de varias formas. Por ejemplo, ayuda a mejorar la productividad de los empleados, la salud en el lugar de trabajo y el servicio al cliente.

3. Proteger y evitar el estrés: El manejo emocional adecuado es tan importante como proteger el estrés y no causarlo. Por ejemplo, en un entorno laboral que carece de empatía y un manejo inadecuado de sus propias emociones puede llevar a peleas constantes con su jefe o compañeros. Con el tiempo, estas discusiones pueden ocasionar un ambiente estresante.

4. Mejorar las relaciones. En la sección anterior, este ejemplo muestra que la inteligencia emocional es esencial para mantener relaciones saludables. Conocer y comprender los sentimientos propios y ajenos puede ayudarle a afrontar mejor los conflictos en su vida social.

5. Fomentar el desarrollo personal: La inteligencia emocional y el autodesarrollo están estrechamente relacionados. De hecho, sin suficiente autoconciencia y gestión de las propias emociones, un individuo no puede entenderse a sí mismo, ya que los expertos proporcionan herramientas para el autodesarrollo.

6. Proporcionar influencia y liderazgo: La inteligencia emocional es una capacidad de liderazgo esencial. Como líder, el autocontrol emocional y la capacidad de comprender a los demás es un buen indicador de las habilidades de liderazgo.

7. Promueve la salud mental: El interés por la inteligencia emocional ha aumentado en los últimos años debido a sus beneficios para la salud mental. Hoy en día, muchas condiciones de salud están relacionadas con el manejo adecuado de las emociones y por ello se utilizan como tratamientos.

8. Reducir la ansiedad y ayudar a superar la depresión: Muchas personas sufren ansiedad por una valoración negativa de la realidad y un control emocional insuficiente, y la inteligencia emocional es un síntoma de ansiedad que puede ayudar a prevenirla.

9. Motivar y ayudar a los clientes a alcanzar sus objetivos: varios estudios han demostrado que la inteligencia emocional es importante para alcanzar los objetivos y, de hecho, los entrenadores pueden utilizarla para motivar a los clientes.

10. Mejora la calidad de tu sueño: Mejorar tu sensación de bienestar y equilibrio emocional te ayudará a dormir más armoniosamente. Gestione sus

emociones de forma adecuada reconociendo sus emociones negativas, comprendiendo las emociones de los demás y regulando sus acciones.

2.2.2.4. Dimensiones

Goleman (2018), En este estudio se consideró la inteligencia emocional de los empleados bancarios, ya que se pueden identificar cuatro aspectos:

a) El autoconocimiento, es conocimiento intrapersonal e interpersonal, que incluye conocer los propios sentimientos, emociones, impulsos, las debilidades y fortalezas propias y las de los demás, y ser consciente de las propias actitudes, capacidades y limitaciones configuradas. Se recomiendan las siguientes métricas:

- ✓ Reconozco mis emociones
- ✓ Seguridad

b) La autorregulación, se refiere a la capacidad de controlar las propias acciones, palabras y emociones. Consiste en la relación entre pensamientos, sentimientos y acciones. Además, las personas con esta capacidad son capaces de desarrollar estrategias positivas y de afrontamiento y controlar sus emociones. Se recomiendan las siguientes métricas:

- ✓ Manejo mis emociones
- ✓ Flexibilidad

c) La motivación, consiste en la motivación y la motivación voluntaria, que es la capacidad de alcanzar una meta específica y perseverar para alcanzar la meta. Se recomiendan las siguientes métricas:

- ✓ Esfuerzo
- ✓ Iniciativa
- ✓ Persistencia

d) Habilidades sociales, incluida la capacidad de comunicarse e interactuar con otros relacionadas con el liderazgo y habilidades interpersonales para facilitar el trabajo en equipo, la negociación y la resolución de conflictos.

Se recomiendan los siguientes indicadores:

- ✓ Dirección de grupos
- ✓ Trabajo en equipo

2.3. Definición de términos básicos

A. Estrés

Para Chrousos y Gold (1992), definen el estrés como un estado de falta de armonía o una amenaza al homeostasis. Las respuestas adaptativas pueden ser específicas o generales y no específicas.

B. Estrés laboral

Según Guic, et al (2002), “el estrés laboral muy aparte que afecta en la salud física y mental de las personas, también en la parte financiera ya que las empresas donde ellos laboran pueden sufrir desbalances”.

C. Inteligencia emocional

Goleman (2018), decía que la inteligencia emocional es la habilidad que necesita una persona para expresar, controlar y aplicar la empatía a sus sentimientos y emociones.

D. Desempeño laboral

Chiavenato (2004), "la eficacia de las personas que trabajan en una organización es la base de una empresa donde los empleados trabajan con gran trabajo y satisfacción. En este sentido, el desempeño de las personas está determinado por sus acciones y los resultados alcanzados".

E. Pandemia

Para la OMS (2013), este es el impacto geográficamente extendido de las enfermedades infecciosas en los humanos. Se propaga a muchos países y afecta a casi todas las personas en un lugar o región.

F. COVID-19

Según el NIH (2020), se trata de una enfermedad respiratoria altamente contagiosa causada por el virus SARS-CoV-2. Se cree que el virus se transmite de persona a persona a través de gotitas respiratorias cuando una persona infectada tose, estornuda o habla.

G. Tiempo de trabajo

Según la OIT (2016), ha establecido normas que sirven como marco para regular las horas de trabajo, los períodos de descanso semanal y las vacaciones anuales remuneradas. Estas normas abarcan tanto el trabajo nocturno como el trabajo a tiempo parcial. Tanto la salud física como mental de los trabajadores quedan protegidas con estas herramientas, que garantizan una alta productividad.

H. Motivación

Para Chiavenato (2004), se refiere al resultado de la interacción entre el trabajador y las circunstancias que lo rodean. Dependiendo de la situación en la que se encuentre el trabajador y de cómo la esté viviendo en ese momento, se determina una interacción entre el trabajador y la situación que puede motivar o no al trabajador.

I. Liderazgo

Según Newstrom (2007), “es la influencia interpersonal ejercida en una situación, dirigida a través del proceso de comunicación humana a la consecución de uno o diversos objetivos específicos”.

J. Empatía

Para Goleman (1995), “es la actitud que tiene una persona para reconocer las emociones en los demás, es decir, es la capacidad de

comprender los sentimientos de los otros y poder leer sus mensajes no verbales”.

2.4. Sistema de hipótesis

2.4.1. Hipótesis general

El estrés laboral influye significativamente en la inteligencia emocional en los colaboradores del Banco BBVA en tiempos de covid-19, Tacna, 2021.

2.4.2. Hipótesis específicas

El estrés laboral influye significativamente en el autoconocimiento de los colaboradores del Banco BBVA en tiempos de covid-19, Tacna, 2021.

El estrés laboral influye significativamente en la autorregulación de los colaboradores del Banco BBVA en tiempos de covid-19, Tacna, 2021.

El estrés laboral influye significativamente en la motivación de los colaboradores del Banco BBVA en tiempos de covid-19, Tacna, 2021.

El estrés laboral influye significativamente en las habilidades sociales de los colaboradores del Banco BBVA en tiempos de covid-19, Tacna, 2021.

2.5. Sistema de variable

- La investigación está dirigida a los colaboradores de Banco BBVA.
- La investigación está dirigida a los colaboradores que tienen un contrato directo con el Banco BBVA.
- La investigación está dirigida a los colaboradores de ambos sexos.
- La investigación está dirigida a personas mayores de 18 años.

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1. Tipo de investigación

En términos del tipo fundamental y el enfoque cuantitativo, Ñaupas et al (2014) afirman que la investigación pura, fundamental o sustantiva se denomina pura porque está motivada por la curiosidad, que da lugar a nuevos descubrimientos.

Según Hernández, et al (2014), el enfoque cuantitativo utiliza mediciones numéricas y análisis estadístico para experimentar con una hipótesis, lo que a su vez permite la identificación de patrones de comportamiento y experimentos contra teorías.

3.2. Nivel de investigación

Esta investigación es de carácter explicativo, ya que se encarga de determinar la causa de los eventos estableciendo relaciones de causa y efecto. “La investigación explicativa puede consistir en identificar tanto causas como efectos mediante pruebas de hipótesis” (Arias, 2012).

3.3. Diseño de investigación

Ñaupas, et al (2014), afirman que un diseño de investigación incluye la especificación de variables experimentales, su control, manipulaciones, métodos de seguimiento o mediciones, así como el número de medidas requeridas para cada sujeto de prueba dentro de marcos de tiempo específicos (p. 329).

Según los criterios, el estudio del presente estudio fue no experimental. Debido a que no se modificó ninguna de las variables utilizadas, se omitió el seguimiento de los eventos a medida que se desarrollaron naturalmente en la sección transversal, por lo que es mejor recopilar la información al mismo tiempo en 2021.

3.4. Población y muestra

3.4.1. Población

La población estará compuesta por todos los colaboradores del Banco BBVA de la ciudad de Tacna, un total de 25 trabajadores.

Al tratarse de una población pequeña y finita controlada por el autor, se consideró la posibilidad de aplicar el cuestionario a toda la población, por lo que no es necesaria una técnica de muestreo.

3.4.2. Muestra

Dado el tamaño limitado de la población, trabajamos con una muestra censal ya que es un número manejable. En este estudio, el cuestionario fue distribuido a todos los empleados del Banco BBVA Tacna, es decir, 25 empleados.

3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

En este estudio, se adoptó una técnica de encuesta y se utilizó un cuestionario como herramienta de recolección de datos. Se utilizó el Cuestionario de Estrés Laboral e Inteligencia Laboral de Mejía (2018). El instrumento fue validado por tres investigadores expertos.

Como una serie de actividades de recopilación de información, se recibió vía correo electrónico y se utilizó Google Drive para presentar la agenda. La recolección de información se desarrolló en 2022.

3.6. Técnicas de procesamiento de datos

El proceso de análisis de los datos del estudio se realizó mediante el software estadístico IBM SPSS Stats 25. Se desarrollaron tablas de frecuencia para cada variable y sus dimensiones. Realicé una prueba de normalidad para verificar que la información mantenga una distribución normal y utilicé una regresión lineal simple para probar estadísticamente la hipótesis.

3.7. Selección y validación de los instrumentos de investigación

El cuestionario de estrés laboral y el cuestionario de inteligencia emocional fueron revisados por tres expertos implicados en el estudio. Esta confirmación se recibió vía correo electrónico utilizando Google Drive como herramienta. Incluso se desarrolló un estudio de confiabilidad alfa de Cronbach para estas dos variables.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Validación del instrumento de investigación

Validación

Las herramientas utilizadas en el presente estudio fueron validadas por el criterio de juicio de expertos considerando a tres conocedores en la materia.

Tabla 1

Validación de juicio de expertos

Nº	Grado de Estudio	Experto	Opinión
Experto 1	Magister	Enrique Vildoso	Favorable
Experto 2	Doctor	Javier Hurtado	Favorable
Experto 3	Bachiller	Rene Mamani	Favorable

Confiabilidad

La confiabilidad del instrumento se analizará por el criterio de Alfa de Cronbach, para comprobar la coherencia de los ítems.

Dimensiones del concepto Inteligencia Emocional

Tabla 2

Alfa de Cronbach de la dimensión autoconocimiento

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.717	3

Interpretación: los resultados de la tabla 2, nos indican que los ítems que forman parte de la dimensión autoconocimiento son fiables, debido a que el superior a 0.7.

Dimensiones de la Auto regulación

Tabla 3

Alfa de Cronbach de la dimensión auto regulación

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.704	5

Interpretación: los resultados de la tabla 3, nos indican que los ítems que forman parte de la dimensión auto regulación es fiable, debido a que el superior a 0.7.

Dimensiones de la Motivación

Tabla 4

Alfa de Cronbach de la dimensión Motivación

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.778	4

Interpretación: los resultados de la tabla 4, nos indican que los ítems que forman parte de la dimensión motivación es fiable, debido a que el superior a 0.7.

Dimensiones de las Habilidades Sociales

Tabla 5

Alfa de Cronbach de la dimensión Habilidades Sociales

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.798	4

Interpretación: los resultados de la tabla 5, nos indican que los ítems que forman parte de la dimensión motivación es fiable, debido a que el superior a 0.7.

Dimensiones del concepto Estrés Laboral

Dimensión de Recompensa

Tabla 6

Alfa de Cronbach de la dimensión Recompensa

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.888	5

Interpretación: Los resultados de la tabla 6, nos indican que los ítems que forman parte de la dimensión motivación es fiable, debido a que el superior a 0.7.

Dimensión de Esfuerzo

Tabla 7

Alfa de Cronbach de la dimensión Esfuerzo

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.761	4

Interpretación: los resultados de la tabla 7, nos indican que los ítems que forman parte de la dimensión motivación es fiable, debido a que el superior a 0.7.

Dimensión de Implicación

Tabla 8

Alfa de Cronbach de la dimensión Esfuerzo

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.733	3

Interpretación: Los resultados de la tabla 8 nos indican que los ítems que forman parte de la dimensión motivación es fiable, debido a que el superior a 0.7.

En resumen, las dimensiones del estrés laboral e inteligencia emocional son superiores a 0.7, lo cual implica que existe fiabilidad en los constructos analizados.

Prueba de normalidad

La prueba de normalidad define si los datos siguen o no una distribución normal

Ho: Sig. > 0.05: Los datos siguen de una distribución normal

H1: Sig. < 0.05: Los datos no siguen de una distribución normal

Tabla 9

Prueba de normalidad de los conceptos inteligencia emocional y estrés laboral y sus respectivas dimensiones

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk				
	Estadístico	o	gl	Sig.	Estadístico	o	gl	Sig.
SQRT_INV_HABILIDADES_SOCIALES	0.229		25	0.002	0.914		25	0.037
SQRT_INV_AUTOCONOCIMIENTO	0.168		25	0.067	0.913		25	0.035
SQRT_INV_AUTOREGULACIÓN	0.214		25	0.004	0.920		25	0.052
SQRT_INV_MOTIVACIÓN	0.222		25	0.003	0.896		25	0.015
SQRT_INV_ESTRES_LABORAL	0.147		25	0.169	0.952		25	0.272
SQRT_INV_INTELIGENCIA EMOCIONAL	0.150		25	0.153	0.929		25	0.081
SQRT_INV_RECOMPENSAS	0.211		25	0.006	0.906		25	0.025
SQRT_INV_ESFUERZOS	0.162		25	0.088	0.921		25	0.055
SQRT_INV_IMPLICACIONES	0.223		25	0.002	0.941		25	0.152

a. Corrección de significación de Lilliefors

Nota: Resultados del procesamiento de datos – SPSS 25.

Interpretación: la tabla 9 nos muestra la prueba de normalidad de las series, para este caso particular se tomó en cuenta de prueba se Shapiro Wilk, dado que se cuenta con solamente 25 datos, Al respecto, podemos indicar que las series de las variables: estrés laboral e inteligencia emocional y las dimensiones autocontrol, esfuerzos e implicaciones muestran una distribución normal, sin embargo, las otras series analizadas no muestran una distribución normal.

Dado los resultados obtenidos, se usó el test paramétrico de correlación de Pearson, así como, el test no paramétrico Rho Spearman, lo cual depende de la normalidad de las series. Finalmente, para conseguir la normalidad de las series planteadas anteriormente se utilizó transformaciones, tales como, la inversa de la raíz cuadrada, es decir SQRT (6-Variable original).

4.1. Tratamiento estadístico e interpretación de tablas

Tabla 10

Variable inteligencia emocional

	Frecuencia	Porcentaje
Moderado	3	12.0
Alto	22	88.0
Total	25	100.0

Nota: Elaborado en SPSS. 25

Interpretación: En la tabla 10 se puede observar que 22 colaboradores que representan el 88% consideran que la inteligencia emocional es alta, 3 colaboradores que representan el 12% consideran que es moderado la inteligencia emoción en el Banco BBVA, en tiempos de covid-19 de la ciudad de Tacna.

Tabla 11*Dimensión autoconocimiento*

	Frecuencia	Porcentaje
Moderado	6	24.0
Alto	19	76.0
Total	25	100.0

Nota: Elaborado en SPSS. 25

Interpretación: En la tabla 11 se observa que 19 colaboradores que representan el 76% consideran que el autoconocimiento que emplean es alto, 6 personas que representan el 24% consideran que el autoconocimiento es moderado en el Banco BBVA, en tiempos de covid-19 de la ciudad de Tacna.

Tabla 12*Dimensión autorregulación*

	Frecuencia	Porcentaje
Moderado	3	12.0
Alto	22	88.0
Total	25	100.0

Nota: Elaborado en SPSS. 25

Interpretación: En la tabla 12 se puede observar que 22 colaboradores que representan el 88% consideran que la autorregulación es alta, 3 colaboradores que representan el 12% consideran que la autorregulación es moderada en el Banco BBVA, en tiempos de covid-19 de la ciudad de Tacna.

Tabla 13*Dimensión motivación*

	Frecuencia	Porcentaje
Moderado	11	44.0
Alto	14	56.0
Total	25	100.0

Nota: Elaborado en SPSS. 25

Interpretación: En la tabla 13 se puede observar que 14 colaboradores que representan el 56% consideran que la motivación es alta, 11 colaboradores que representan el 44% consideran que la motivación es moderada en el Banco BBVA, en tiempos de covid-19 de la ciudad de Tacna.

Tabla 14*Dimensión habilidades sociales*

	Frecuencia	Porcentaje
Moderado	17	68.0
Alto	8	32.0
Total	25	100.0

Nota: Elaborado en SPSS. 25

Interpretación: En la tabla 14 se visualiza que 17 colaboradores que representan el 68% consideran moderado las habilidades sociales, 8 colaboradores que representan el 32% consideran alto las habilidades sociales en el Banco BBVA, en tiempos de covid-19 de la ciudad de Tacna.

Tabla 15*Variable estrés laboral*

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	1	4.0
Moderado	6	24.0
Alto	18	72.0
Total	25	100.0

Nota: Elaborado en SPSS. 25

Interpretación: En la tabla 14 se puede observar que 18 colaboradores que representan el 72% consideran que el estrés laboral es alto, 6 colaboradores que representan el 24% consideran que es moderado, y solo 1 colaborador que representa el 4% indica que el estrés laboral es bajo, en tiempos de covid-19 de la ciudad de Tacna.

Tabla 16*Dimensión recompensa*

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	2	8.0
Moderado	11	44.0
Alto	12	48.0
Total	25	100.0

Nota: Elaborado en SPSS. 25

Interpretación: En la tabla 16 se puede observar que 12 colaboradores que representan el 48% consideran que la recompensa es alta, 11 colaboradores que representan el 44% consideran que la recompensa es moderada y solo 2 colaboradores que representan el 8% consideran que la recompensa es baja en el Banco BBVA, en tiempos de covid-19 de la ciudad de Tacna.

Tabla 17*Dimensión esfuerzo*

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	3	12.0
Moderado	2	8.0
Alto	20	80.0
Total	25	100.0

Nota: Elaborado en SPSS. 25

Interpretación: En la tabla 17 se puede observar que 16 colaboradores que representan el 64% consideran que el esfuerzo es alto, 4 colaboradores que representan el 16% consideran que el esfuerzo es muy alto, 3 colaboradores que representan el 12% consideran que el esfuerzo es bajo y 2 colaboradores que representan el 8% consideran moderado el esfuerzo en el Banco BBVA, en tiempos de covid-19 de la ciudad de Tacna.

Tabla 18*Dimensión implicancia*

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	1	4.0
Moderado	5	20.0
Alto	19	76.0
Total	25	100.0

Nota: Elaborado en SPSS. 25

Interpretación: En la tabla 18 se puede observar que 13 colaboradores que representan el 52% consideran que la implicancia es alta, 6 colaboradores que representan el 24% consideran que la implicancia es muy alta, 5 colaboradores que representan el 20% consideran que la implicancia es moderada y solo 1

colaborador que representa el 4% considera baja la implicancia en el Banco BBVA, en tiempos de covid-19 de la ciudad de Tacna.

4.2. Contraste de hipótesis

Hipótesis general

Ho: El estrés laboral no influye significativamente en la inteligencia emocional en los colaboradores del Banco BBVA en tiempos de covid-19, Tacna, 2021.

Ha: El estrés laboral influye significativamente en la inteligencia emocional en los colaboradores del Banco BBVA en tiempos de covid-19, Tacna, 2021.

Tabla 19

Correlación entre el estrés laboral y la inteligencia emocional

		SQRT_INV_ESTRES_LABORAL	SQRT_INV_INTELIGENCIA_EMOCIONAL
SQRT_INV_ESTRES_LABORAL	Correlación de Pearson	1	-0.219
	Sig. (unilateral)		0.006
	N	25	25
SQRT_INV_INTELIGENCIA_EMOCIONAL	Correlación de Pearson	-0.219	1
	Sig. (unilateral)	0.006	
	N	25	25

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

Interpretación: De la tabla 19, podemos precisar que existe relación entre el estrés laboral y la inteligencia emocional, al respecto, podemos indicar que existe

relación entre las variables analizadas, así mismo, esta relación es inversamente proporcional, lo cual significa que a medida que se incrementa el estrés laboral se ve afectada la inteligencia emocional. Así mismo, su nivel de relación es del 21.9%, el cual es bajo.

De otro lado, desde el punto de vista estadístico, el p-valor es 0.006, el cual es menor al nivel de significancia del 1% (unilateral), en consecuencia, estadísticamente se rechaza la hipótesis nula.

Finalmente, es pertinente precisar que se ha utilizado para comprobar la presente hipótesis el coeficiente de correlación de Pearson dado que se encontró normalidad en las variables analizadas.

Hipótesis específica 1

Ho: El estrés laboral no influye significativamente en el autoconocimiento de los colaboradores del Banco BBVA en tiempos de covid-19, Tacna, 2021.

Ha: El estrés laboral influye significativamente en el autoconocimiento de los colaboradores del Banco BBVA en tiempos de covid-19, Tacna, 2021.

Tabla 20*Correlación entre el estrés laboral y el autoconocimiento*

			SQRT_INV_ESTRE S_LABORAL	SQRT_INV_AUTO CONOCIMIENTO
Rho de Spearman	SQRT_INV_ESTRES _LABORAL	Coefficiente de correlación	1	-0.349
		Sig. (unilateral)		0.039
		N	25	25
	SQRT_INV_AUTO NOCIMIENTO	Coefficiente de correlación	-0.349	1
		Sig. (unilateral)	0.039	
		N	25	25

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

Interpretación: De la tabla 20, podemos precisar que existe relación entre el estrés laboral y la inteligencia emocional, al respecto, podemos indicar que existe relación entre las variables analizadas, así mismo, esta relación es inversamente proporcional, lo cual significa que a medida que se incrementa el estrés laboral se ve afectado el autoconocimiento. Así mismo, su nivel de relación es del 34.9%, el cual es bajo.

De otro lado, desde el punto de vista estadístico, el p-valor es 0.039, el cual es menor al nivel de significancia del 5% (unilateral), en consecuencia, estadísticamente se rechaza la hipótesis nula.

Hipótesis específica 2

Ho: El estrés laboral no influye significativamente en la autorregulación de los colaboradores del Banco BBVA en tiempos de covid-19, Tacna, 2021.

Ha: El estrés laboral influye significativamente en la autorregulación de los colaboradores del Banco BBVA en tiempos de covid-19, Tacna, 2021.

Tabla 21

Correlación entre el estrés laboral y la auto regulación

		SQRT_INV_EST RES_LABORAL	SQRT_INV_AUTOREG ULACIÓN
SQRT_INV_ESTRES_LABORAL	Correlación de Pearson	1	-,472**
	Sig. (unilateral)		0.009
	N	25	25
SQRT_INV_AUTOREGULACIÓN	Correlación de Pearson	-,472**	1
	Sig. (unilateral)	0.009	
	N	25	25

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

Interpretación: De la tabla 21, podemos precisar que existe relación entre el estrés laboral y la inteligencia emocional, al respecto, podemos indicar que existe relación entre las variables analizadas, así mismo, esta relación es inversamente proporcional, lo cual significa que a medida que se incrementa el estrés laboral se ve afectada la auto regulación. Así mismo, su nivel de relación es del 43.8%, el cual es bajo.

De otro lado, desde el punto de vista estadístico, el p-valor es 0.014, el cual es menor al nivel de significancia del 5% (unilateral), en consecuencia, estadísticamente se rechaza la hipótesis nula.

Finalmente, es pertinente precisar que se ha utilizado para comprobar la presente hipótesis el coeficiente de correlación de Pearson dado que se encontró normalidad en las variables analizadas.

Hipótesis específica 3

Ho: El estrés laboral no influye significativamente en la motivación de los colaboradores del Banco BBVA en tiempos de covid-19, Tacna, 2021.

Ha: El estrés laboral influye significativamente en la motivación de los colaboradores del Banco BBVA en tiempos de covid-19, Tacna, 2021.

Tabla 22

Correlación entre el estrés laboral y la motivación

			SQRT_INV_ESTRES _LABORAL	SQRT_MOTIV ACIÓN
Rho de Spearman	SQRT_INV_ESTRES_LA BORAL	Coefficiente de correlación	1	-0.324
		Sig. (unilateral)		0.007
		N	25	25
	SQRT_MOTIVACIÓN	Coefficiente de correlación	-0.324	1
		Sig. (unilateral)	0.007	
		N	25	25

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

Interpretación: De la tabla 22, podemos precisar que existe relación entre el estrés laboral y la inteligencia emocional, al respecto, podemos indicar que existe relación entre las variables analizadas, así mismo, esta relación es inversamente proporcional, lo cual significa que a medida que se incrementa el estrés laboral se ve afectada la motivación. Así mismo, su nivel de relación es del 32.4%, el cual es bajo.

De otro lado, desde el punto de vista estadístico, el p-valor es 0.007, el cual es menor al nivel de significancia del 5% (unilateral), en consecuencia, estadísticamente se rechaza la hipótesis nula.

Hipótesis específica 4

Ho: El estrés laboral no influye significativamente en las habilidades sociales de los colaboradores del Banco BBVA en tiempos de covid-19, Tacna, 2021.

Ha: El estrés laboral influye significativamente en las habilidades sociales de los colaboradores del Banco BBVA en tiempos de covid-19, Tacna, 2021.

4.3. Discusión de resultados

De los resultados obtenidos, en primer lugar, podemos indicar que existe una relación inversamente proporcional entre el estrés laboral y la inteligencia emocional, así mismo, es pertinente mencionar que dado que se ha encontrado algunas series que responden a una distribución normal, se han utilizado dos test, el coeficiente de correlación de Pearson y el de Rho Spearman.

Según Abanto, et al (2020), en su investigación concluyó que hay relación entre los constructos analizados, así mismo, Chávez (2016), encontró una relación significativa entre ambos.

El estrés laboral debe ser cuidadosamente manejado por los colaboradores, pero para esto en la organización debe existir un ambiente o clima laboral favorables que permite una interacción adecuada entre sus miembros de tal como, que pueda ayudar a mejorar a manejar un estrés moderado, que implique mejorar la inteligencia emocional de todos ellos.

Finalmente, es importante que las organizaciones desarrollen programas adecuados que permitan mejorar las relaciones entre los colaboradores, así como, con los superiores o gerentes de área y porque no decirlo, también con los supervisores de línea, los cuales tienen una relación directa con ellos. De otro lado, no debemos dejar de lado, que la inteligencia emocional conlleva al manejo adecuado de las emociones negativas, las cuales se generan cuando las condiciones o los espacios de participación son relativamente bajas.

CONCLUSIONES

Primera: Se determinó una baja influencia significativamente entre el estrés laboral y la inteligencia emocional de los colaboradores del BBVA en tiempos de covid-19, Tacna, 2021. Asimismo, se concluyó que el 88% de los colaboradores tienen un alto nivel de inteligencia emocional al poder manejar sus emociones en su centro laboral.

Segunda: Se estableció una baja influencia significativamente entre el estrés laboral y el autoconocimiento de los colaboradores del BBVA en tiempos de covid-19, Tacna, 2021. Asimismo, se obtuvo que el 76% de los colaboradores es considerado un nivel alto en estar seguros y reconocer sus emociones como también sus fortalezas y debilidades.

Tercera: Se determinó una baja influencia significativamente entre el estrés laboral y la autorregulación de los colaboradores del BBVA en tiempos de covid-19, Tacna, 2021. También se concluyó que el 88% de los colaboradores tiene un alto nivel en manejar sus emociones como también controlar sus impulsos y estar abiertos a nuevos cambios.

Cuarta: Se determinó una moderada influencia significativamente entre el estrés laboral y la motivación de los colaboradores del BBVA en tiempos de covid-19, Tacna, 2021. Asimismo, se obtuvo que el 56% de los colaboradores tienen un nivel alto al considerarse motivados a desempeñar sus actividades y objetivos del Banco.

Quinto: Se determinó una baja influencia significativamente entre el estrés laboral y las habilidades sociales de los colaboradores del BBVA en tiempos de covid-19, Tacna, 2021. Asimismo, se obtuvo que el 68% de los colaboradores tienen un nivel alto vinculado al trabajo en equipo y relacionarse con personas.

RECOMENDACIONES

Primera: Se sugiere que el Banco BBVA haga encuestas post-pandemia para poder medir la inteligencia emocional de los colaboradores, dando así a conocer que el estrés laboral no esté influenciando sus emociones y así tener un control en la salud emocional del colaborador del banco BBVA, Tacna.

Segunda: Se sugiere seguir comprometiéndose con el colaborador para que reciban charlas con psicólogos de la inteligencia emocional en tiempos de pandemia para mejorar aún más la seguridad en ellos mismos y manejar sus emociones dentro y fuera del Banco BBVA, Tacna.

Tercera: Se sugiere que el Banco BBVA continúe la labor de compromiso con el colaborador para que reciban capacitaciones acerca de conflictos y nuevos cambios que afrontaran en la entidad bancaria frente a la post-pandemia Covid-19.

Cuarta: Se sugiere que el Banco BBVA aumente charlas motivacionales y de optimismo a los colaboradores, también proponer incentivos de días libres para aumentar la motivación de los trabajadores del banco.

Quinta: Se sugiere que el Banco BBVA siga desarrollando capacitaciones para mejorar una atención personalizada al cliente, asimismo, realizar actividades de confraternidad entre los colaboradores para contribuir a favor de las relaciones sociales de los mismos.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abanto, E., Benites, J., Santisteban, R., & Torres, M. (2020). Inteligencia emocional y estrés laboral en los conductores del servicio de taxi especial de Trujillo, 2020. [Tesis de grado, Universidad César Vallejo]. Repositorio digital UCV. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/52833/B_Abanto_MEK-Benites_CJP-Santisteban_VRA-Torres_FMJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- Arias, F. (2012). El proyecto de investigación. *Introducción a la metodología científica, 6ta edición*. Episteme, C.A.
- Brosschot, Verkuil, & Thayer. (2016). *Consecuencias del estrés laboral*. <https://blog.neuronup.com/estres-laboral/>
- Cano, A. (2002). *La naturaleza del estrés*. http://www.ucm.es/info/seas/estres_lab/index.htm
- Chavez, L. (2016). El estrés laboral y su efecto en el desempeño de los trabajadores administrativos del área de gestión comercial de ElectroSur S.A. en el periodo 2015. [Tesis de grado, Universidad Privada de Tacna]. Repositorio digital UPT. <http://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/UPT/80/1/chavez-lizabeth.pdf>.
- Chiavenato, I. (2004). *Comportamiento Organizacional*. México: Mc. Graw Hill .
- Chrousos, G. &. (1992). *The Concepts of Stress and Stress System*. Journal American Medical Association.
- ElComercio. (2021). *¿Cómo repercutió el estrés laboral crónico en los peruanos y como afectará la nueva cuarentena?* <https://elcomercio.pe/lima/como-repercutio-el-estres-laboral-cronico-en-los-peruanos-y-como-afectara-la-nueva-cuarentena-coronavirus->

pandemia-estres-laboral-trabajo-remoto-desempleo-cuarentena-covid-19-nczg-noticia/

Escobedo, P. (2015). Relación entre la inteligencia emocional y el rendimiento académico de los alumnos del nivel básico de un colegio privado. *{Tesis de grado, Universidad Rafael Landívar}*. Repositorio digital URL. <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2015/05/84/Escobedo-Paola.pdf>.

Essalud. (2020). *EsSalud informa sobre cómo controlar los niveles de estrés y ansiedad de las personas que realizan teletrabajo*. <http://noticias.essalud.gob.pe/?innoticia=essalud-informa-sobre-como-controlar-los-niveles-de-estres-y-ansiedad-de-las-personas-que-realizan-teletrabajo>

Ganster, D., & Rosen, C. (Marzo de 2013). *Consecuencias del estrés laboral*. <https://blog.neuronup.com/estres-laboral/>

García, J. (2015). *Los 10 beneficios de la inteligencia emocional*. Psicología y Mente: <https://psicologiaymente.com/psicologia/beneficios-inteligencia-emocional>

Gestión. (2020). *Diario Gestión*. <https://gestion.pe/fotogalerias/cuatro-formas-cientificas-de-mejorar-la-inteligencia-emocional-en-el-trabajo-noticia/>

Goleman, D. (1995). *Inteligencia emocional*. Editorial Kairos S.A.

Goleman, D. (2008). *Inteligencia Emocional* (Vol. 17ma. ed.). España: Kairós S.A.

Goleman, D. (2018). *Inteligencia emocional en la empresa (Imprescindibles)*. Penguin Random House Grupo Editorial España.

Guic, E., Bilbao, A., & Bertin, C. (2002). Estrés laboral y salud en una muestra de ejecutivos chilenos. *Revista médica de Chile*, <https://doi.org/10.4067/S0034-98872002001000004>.

Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). Mc Graw Hill Education.

Hernandez, R., Collado, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación: 6ta edición*. Mc Graw Hill Education.

La República. (2019). *Inteligencia emocional* . <https://larepublica.pe/economia/1344331-necesitas-inteligencia-emocional-empresa-empleo-empresas-dinero/>

Limonero, J., Tomás, J., Fernández, J., & Gómez, J. (2004). Influencia de la inteligencia emocional percibida en el estrés laboral de enfermería. *Ansiedad y Estrés*, 10 (1), 29-41. ResearchGate:

https://www.researchgate.net/publication/235325244_Influencia_de_la_inteligencia_emocional_percibida_en_el_estres_laboral_de_enfermeria_Influence_of_perceived_emotional_intelligence_in_nursing_work_stress

Martínez, J. (2004). *Estrés Laboral: Guía para empresarios y empleados*. Madrid: Pearson Educación S.A.

Mejía, O. (2018). La inteligencia emocional y el estrés laboral en la institución financiera Scotiabank - agencia Tacna, Año 2017. [Tesis de posgrado, Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann]. Repositorio digital UNJBG. http://repositorio.unjbg.edu.pe/bitstream/handle/UNJBG/3486/166_2018_mejia_sanchez_oa_espg_maestria_gestion_empresarial.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

Mejía, O. (2018). La inteligencia emocional y el estrés laboral en la Institución financiera Scotiabank- Agencia Tacna, año . [Tesis de postgrado de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann]. Repositorio digital UNJBG. <http://repositorio.unjbg.edu.pe/handle/UNJBG/3486>.

- Newstrom, J. W. (2007). *Comportamiento humano en el trabajo*. Mexico D.F.: The McGraw Hill Companies 13ava edicion.
- NIH. (2020). *Instituto Nacional del Cancer*.
<https://www.cancer.gov/espanol/publicaciones/diccionarios/diccionario-cancer/def/covid-19>
- Nowonext. (2020). *Productividad en tiempos de incertidumbre: hacia un entorno de trabajo digital flexible*. Obtenido de *Cómo actuar hoy, qué hacer mañana*:
<https://www.accenture.com/pe-es/about/company/coronavirus-solution-elastic-digital-workplace>
- Ñaupas , H., Mejía, E., Novoa, E., & Villagomez, A. (2014). *Metodología de la Investigación; cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis*. Ediciones de la U.
- Ñaupas, H., Mejia, E., Novoa, E., & Villagomez, A. (2014). *Metodología de la investigación: Cuantitativa - Cualitativa y redacción de la tesis, 4ta edición*. Ediciones de la U.
- OIT. (2016). *Organizacion Internacional del trabajo*.
<http://www.ilo.org/public/libdoc/ilo/2016/490658.pdf>
- OMS. (2013). *Organización Mundial de la Salud*.
http://www.who.int/occupational_health/publications/pwh3sp.pdf?ua=1
- Ortiz, L. (2020). *Estrés laboral en tiempos de pandemia*.
<https://www.unacomunica.una.ac.cr/index.php/mayo-2020/2970-estres-laboral-en-tiempos-de-pandemia>
- Osorio, J., & Cardenas, L. (2017). Estrés laboral: estudio de revisión. *Diversitas*, 81-90.
- Otero, J. (2011). *Estrés Laboral y Burnout*. Madrid: Díaz de Santos.

- Perea, R. (2002). *Educación para la salud, reto de nuestro tiempo*. Díaz de Santos.
- Pimentel, M. (2020). *Altonivel*. Cómo desarrollar la inteligencia emocional frente al COVID-19: <https://www.altonivel.com.mx/opinion/inteligencia-emocional-estrategias-afrontar-covid-19/>
- Pulluquitín, S. (2019). Estrés laboral y calidad de vida en guardias de seguridad con turno rotativo. *{Tesis de grado, Universidad Tecnica de Abanto}*. Repositorio digital UTA. <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/29580/2/TESIS%20FINAL%20-%20Sofia%20Pulluquit%c3%adn.pdf>.
- RevistaHaz. (2020). *Integrar inteligencia emocional a la empresa*. <https://hazrevista.org/rsc/2020/12/integrar-inteligencia-emocional-cultura-empresa-clave-pandemia/>
- Salas, L. (2021). *Peru21*. ¿Qué hábitos contribuyen con el estrés laboral y provocan baja productividad?: <https://peru21.pe/economia/estres-laboral-como-afecta-y-que-hacer-para-manejarlo-productividad-laboral-trabajo-remoto-exceso-de-trabajo-trabajandocom-visma-latinoamerica-relaciones-interpersonales-pandemia-desempleo-crisis-ncze-noticia/>
- Salovey, P., & Mayer, J. (1990). *Emotional Intelligence Imagination, Cognition, and Personality*. New York: Vol.9.
- Santos, J. (2018). La inteligencia emocional y el rendimiento académico en estudiantes del V ciclo de educación básica regular de una institución educativa de Ventanilla-Callao-2018. *[Tesis de grado, Univeridad San Ignacio de Loyola]*. Repositorio digital USIL. http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/9008/1/2019_Santos-Rico.pdf.

- Siegrist, J. (1996). Adverse Health effects of high- effort/low- reward conditions. *Journal of Occupational health Psychology*,, 1(1), 27–41. Journal of Occupational health Psychology.
- Tacca, D., Tacca, A., & Cuarez , R. (2020). Emotional intelligence of the teacher and academic satisfaction of the university student. *Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria*, ISSN 2223-2516.
- Umashankar, K., & Ranganathan, G. (2011). Emotional Intelligence Competent Professionalism. *SCMS Journal of Indian Management*, 8(4), 60-70.
- Wiegel, S., Goritz, & Diewald. (2014). *Consecuencias del estrés laboral*.
<https://blog.neuronup.com/estres-laboral/>

APÉNDICE

✓ *Matriz de Consistencia*

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVOS GENERALES	HIPOTESIS GENERAL	VARIABLE	METODOLOGÍA
¿Cómo se relaciona el estrés laboral en la inteligencia emocional de los colaboradores del BBVA en tiempos de covid-19, Tacna, 2021?	Establecer la relación del estrés laboral en la inteligencia emocional de los colaboradores del Banco BBVA en tiempos de covid-19, Tacna, 2021.	El estrés laboral se relaciona significativamente en la inteligencia emocional en los colaboradores del Banco BBVA en tiempos de covid-19, Tacna, 2021.	Estrés laboral:	Tipo de investigación Básica de enfoque cuantitativa
PROBLEMAS ESPECIFICOS	OBJETIVOS ESPECIFICOS	HIPOTESIS ESPECIFICAS	Inteligencia emocional:	Diseño de Investigación No experimental
¿Cómo se relaciona el estrés laboral en la autoconciencia de los colaboradores del Banco BBVA en tiempos de covid-19, Tacna, 2021?	Identificar la relación del estrés laboral en la autoconciencia de los colaboradores del Banco BBVA en tiempos de covid-19, Tacna, 2021.	El estrés laboral se relaciona significativamente en la autoconciencia de los colaboradores del Banco BBVA en tiempo de covid-19, Tacna, 2021.		Nivel de Investigación Relacional
¿Cómo se relaciona el estrés laboral en el autocontrol de los colaboradores del Banco BBVA en tiempos de covid-19, Tacna, 2021?	Determinar la relación del estrés laboral en el autocontrol de los colaboradores del Banco BBVA en tiempos de covid-19, Tacna, 2021.	El estrés laboral se relaciona significativamente en el autocontrol de los colaboradores del Banco BBVA en tiempo de covid-19, Tacna, 2021.		Población y Muestra 25 encuestados
¿Cómo se relaciona el estrés laboral en la conciencia de los colaboradores del Banco BBVA en tiempos de covid-19, Tacna, 2021?	Analizar la relación del estrés laboral en la conciencia de los colaboradores del Banco BBVA en tiempos de covid-19, Tacna, 2021.	El estrés laboral se relaciona significativamente en la conciencia de los colaboradores del Banco BBVA en tiempo de covid-19, Tacna, 2021.		
¿Cómo se relaciona el estrés laboral en el manejo de las relaciones de los colaboradores del Banco BBVA en tiempos de covid-19, Tacna, 2021?	Identificar la relación del estrés laboral en el manejo de las relaciones de los colaboradores del Banco BBVA en tiempos de covid-19, Tacna, 2021.	El estrés laboral se relaciona significativamente en el manejo de relaciones de los colaboradores del Banco BBVA en tiempo de covid-19, Tacna, 2021.		

✓ Operacionalización de la variable dependiente

Tabla 24*Estrés Laboral*

Definición	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala
Para Osorio y Cárdenas (2017), el estrés laboral es el resultado de la aparición de factores psicosociales de riesgo, que tiene como resultado una alta probabilidad que afecte a la salud de los trabajadores y al funcionamiento empresarial a corto o largo plazo.	Recompensa	✓ <i>Reconocimiento</i>	1 al 5	Ordinal
		✓ <i>Apoyo</i>		
	Esfuerzo	✓ <i>Tiempo de trabajo</i>	6 al 9	Ordinal
		✓ <i>Ritmo apurado</i>		
	Implicación	✓ <i>Sacrificio</i>	10 al 12	Ordinal
		✓ <i>Compromiso</i>		

✓ Operacionalización de la variable independiente

Tabla 25*Inteligencia Emocional*

Definición	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala
Goleman (1995), precisa que la inteligencia emocional es la capacidad humana de sentir, entender, controlar y modificar estados emocionales en uno mismo y en los demás. Inteligencia emocional no es ahogar las emociones, por el contrario, es darle un sentido de orientación y equilibrio.	Autoconocimiento	✓ <i>Reconozco mis emociones</i>	1 al 3	Ordinal
		✓ <i>Seguridad</i> ✓ <i>Manejo de emociones</i>	4 al 8	Ordinal
	Autorregulación	✓ <i>Flexibilidad</i>		
	Motivación	✓ <i>Esfuerzo</i> ✓ <i>Iniciativa</i> ✓ <i>Persistencia</i>	9 al 12	Ordinal
		Habilidades sociales	✓ <i>Relaciones sociales</i> ✓ <i>Trabajo en equipo</i>	13 al 16

✓ *Instrumento de investigación*

CUESTIONARIO PARA MEDIR EL ESTRÉS LABORAL

Mejía 2018

INSTRUCCIONES:

El presente cuestionario tiene como finalidad recoger información veraz sobre el estrés laboral. Es por ello, que usted deberá responder con un aspa (x) en la alternativa que considere pertinente:

N	1	2	3	4	5
LEYENDA	Nunca / Muy en desacuerdo	Casi nunca / Desacuerdo	A veces / Regular	Casi siempre / De acuerdo	Siempre/ Muy de acuerdo

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

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

CUESTIONARIO PARA MEDIR INTELIGENCIA EMOCIONAL

Mejía 2018

INSTRUCCIONES:

El presente cuestionario tiene como finalidad recoger información veraz sobre la inteligencia emocional. Es por ello, que usted deberá ser sincero y responder con un aspa (x) en la alternativa que considere pertinente:

N	1	2	3	4	5			
LEYENDA	Baja o Muy en desacuerdo	Leve o en desacuerdo	Regular	Frecuente o de acuerdo	Alta o muy de acuerdo			
N°	PREGUNTAS			INTENSIDAD				
AUTOCONOCIMIENTO				1	2	3	4	5
1	Me caracterizo por reconocer mis emociones y sus efectos.							
2	Conozco muy bien mis fortalezas y debilidades.							
3	Tengo seguridad en la valoración que hago sobre mí y de mis capacidades.							
AUTOREGULACIÓN								
4	Soy capaz de manejar de forma adecuada mis emociones y los impulsos conflictivos.							
5	Soy fiel al criterio de sinceridad e integridad y coherencia personal.							
6	Soy capaz de asumir la responsabilidad de mis propios actos.							
7	Soy flexible para afrontar cambios.							
8	Me siento cómodo y abierto antes las nuevas ideas, enfoques e informaciones.							
MOTIVACIÓN								
9	Con frecuencia busco esforzarme para mejorar mi desempeño personal y laboral.							
10	Soy capaz de apoyar en los objetivos de mi grupo y del Banco.							
11	Suelo estar dispuesto para actuar, cuando se presenta la ocasión.							

12	Suelo ser persistente y optimista en la consecución de metas, a pesar de los obstáculos y los contratiempos.					
HABILIDADES SOCIALES						
13	Tengo la capacidad de captar e interesarme en los sentimientos y los puntos de vista de otras personas					
14	Tengo la capacidad de anticiparme, reconocer y satisfacer las necesidades de los clientes.					
15	Suelo aprovechar las oportunidades que me brindan diferentes tipos de personas.					
16	Tengo la capacidad de darme cuenta de las corrientes emocionales y de las relaciones de poder subyacentes en un grupo.					

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN.

✓ Validez y confiabilidad del instrumento de investigación

INFORME DE OPINION DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACION

I. DATOS GENERALES:

- 1.1 Apellidos y Nombres del informante: Viloso Benavides, Enrique Eduardo
- 1.2 Grado académico: Maestro
- 1.3 Profesión: Contador
- 1.4 Institución donde labora: Universidad Privada de Tacna
- 1.5 Cargo que desempeña: Coordinador del Centro de Investigación de FACEM
- 1.6 Denominación del instrumento: Cuestionario
- 1.7 Autor del instrumento: Sheyia Milagros Arévalo Chacolla

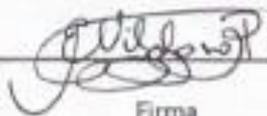
II. VALIDACION

INDICADORES DE EVALUACION DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión					X
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables, medibles				X	
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría					X
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable					X
5. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados				X	
6. SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y la calidad de ítems presentados en el instrumento				X	
SUMATORIA PARCIAL					12	15
SUMATORIA TOTAL						27

III. RESULTADO DE LA VALIDACIÓN3.1 Valoración total cuantitativa: 273.2 Opinión FAVORABLE: DEBE MEJORAR: NO FAVORABLE:

3.3 Observaciones

Tacna, 20 de julio 2021.


Firma

INFORME DE OPINION DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACION

I. DATOS GENERALES:

- 1.1 Apellidos y Nombres del informante: Hurtado Mejía, Javier
- 1.2 Grado académico: Doctor
- 1.3 Profesión: Ingeniero Comercial
- 1.4 Institución donde labora: Universidad Privada de Tacna
- 1.5 Cargo que desempeña: Vicerrector de Investigación de la UPT
- 1.6 Denominación del instrumento: Cuestionario
- 1.7 Autor del instrumento: Sheyla Milagros Arévalo Chacolla

II. VALIDACION

INDICADORES DE EVALUACION DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión					X
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables, medibles				X	
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría					X
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable					X
5. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados				X	
6. SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y la calidad de ítems presentados en el instrumento					X
SUMATORIA PARCIAL					8	20
SUMATORIA TOTAL					28	

III. RESULTADO DE LA VALIDACION3.1 Valoración total cuantitativa: 283.2 Opinión FAVORABLE: DEBE MEJORAR: NO FAVORABLE:

3.3 Observaciones

Tacna, 19 de Julio 2021.



Firma

INFORME DE OPINION DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACION

I. DATOS GENERALES:

- 1.1 Apellidos y Nombres del informante: *Mamani Choque Rene Fredy*
 1.2 Grado académico: *Baciller -*
 1.3 Profesión: *Ing. de Sistemas*
 1.4 Institución donde labora: Universidad Privada de Tacna
 1.5 Cargo que desempeña: Docente Universitario
 1.6 Denominación del instrumento: Cuestionario
 1.7 Autor del instrumento: Arévalo Chacolla, Sheyla Milagros

II. VALIDACION

INDICADORES DE EVALUACION DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno	
		1	2	3	4	5	
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión					X	
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables, medibles					X	
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría					X	
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable					X	
5. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados					X	
6. SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y la calidad de ítems presentados en el instrumento					X	
SUMATORIA PARCIAL						30	
SUMATORIA TOTAL							30

III. RESULTADO DE LA VALIDACIÓN3.1 Valoración total cuantitativa: 303.2 Opinión FAVORABLE: DEBE MEJORAR: NO FAVORABLE:

3.3 Observaciones

No existe observaciones.

Tacna, 20 de julio 2021.



00047343. Firma