



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**

**ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

**Inteligencia Emocional y Estrés Laboral en personal asistencial  
de enfermería de un Hospital de Ate, 2020.**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Psicología

**AUTORAS:**

Huarcaya Segovia, Antonia (Orcid: 0000-0001-6771-8668)

Rojas Salcedo, Christie Susana (Orcid: 0000-0003-0861-5096)

**ASESOR:**

Dr. Garcia Garcia, Eddy Eugenio (Orcid: 0000-0003-3267-6980)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Desarrollo Organizacional

LIMA - PERÚ

2022

### **Dedicatoria**

A nuestros padres, hermanos por darnos la motivación en el día a día; y a nosotras mismas por el esfuerzo de haber culminado con éxito nuestro trabajo de investigación.

### **Agradecimiento**

A Dios por darnos salud, vida y sabiduría, a nuestros padres quienes fueron y serán la fortaleza de nuestros logros, así mismo a nuestro asesor de tesis Dr. Eddy Eugenio García García por su paciencia y dedicación durante todo este periodo de asesoramiento y de tal modo culminar con éxito.

## Índice de contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenido	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I.INTRODUCCIÓN	1
II.MARCO TEÓRICO	4
III.METODOLOGÍA	12
3.1. Tipo y Diseño de investigación	11
3.2. Variables y Operacionalización	12
3.3. Población, muestra y muestreo	14
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	15
3.5. Procedimientos	16
3.6. Método de análisis de datos	16
3.7. Aspectos Éticos	16
VI.RESULTADOS	17
V.DISCUSIÓN	20
VI.CONCLUSIONES	23
VII.RECOMENDACIONES	24
REFERENCIAS	25

	Índice de tabla	Página
Tabla 1	Inteligencia emocional y estrés laboral	17
Tabla 2	Inteligencia intrapersonal y estrés laboral	17
Tabla 3	Inteligencia interpersonal y estrés laboral	18
Tabla 4	Adaptabilidad y estrés laboral	18
Tabla 5	Manejo de estrés y estrés laboral	19
Tabla 6	Ánimo general y estrés laboral	19

## Resumen

El objetivo del estudio fue determinar si existe relación entre la inteligencia emocional y el estrés laboral en personal asistencial de enfermería de un hospital de Ate, 2020. El estudio fue de enfoque cuantitativo, tipo básica, nivel correlacional, diseño no experimental de corte transversal, la muestra estuvo conformada por 107 colaboradores asistenciales, se utilizó la encuesta virtual como técnica de recopilación de datos de ambas variables inteligencia emocional y estrés laboral, se usó como instrumentos un cuestionario para cada variable. Los resultados indican que de acuerdo con el P valor, es menor al grado de significancia estadística. En ese sentido se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, así mismo el coeficiente de correlación Rho de Spearman determinó que el personal asistencial que mejor maneja sus emociones presenta un adecuado manejo de estrés laboral, considerada una relación de magnitud moderada que es una relación de tendencia negativa. De esta manera se concluye que existe relación entre la inteligencia emocional y el estrés laboral en personal asistencial de enfermería de un hospital de Ate, 2020.

**Palabras clave:** Inteligencia emocional, estrés laboral, personal asistencial.

## **Abstract**

The objective of the study was to determine if there is a relationship between emotional intelligence and work stress in nursing care personnel of a hospital in Ate, 2020. The study had a quantitative approach, basic type, correlational level, non-experimental cross-sectional design, the sample was made up of 107 healthcare collaborators, the virtual survey was used as a data collection technique for both variables emotional intelligence and work stress, a questionnaire was used as instruments for each variable. The results indicate that according to the P value, it is less than the degree of statistical significance. In this sense, the null hypothesis is rejected and the alternative hypothesis is accepted, likewise, Spearman's Rho correlation coefficient determined that the healthcare personnel who best manage their emotions present an adequate management of work stress, considered a relationship of moderate magnitude that is a negative trend relationship. In this way, it is concluded that there is a relationship between emotional intelligence and work stress in nursing care personnel of a hospital in Ate, 2020.

**Keywords:** Emotional intelligence, work stress, healthcare personnel.

## I. INTRODUCCIÓN

Desde la psicología organizacional la preocupación constante ha sido el reclutamiento y selección idónea del personal como recurso humano dentro de las organizaciones, de la misma forma sean recompensadas y motivadas hacia el trabajo, sin embargo, cabe analizar también la forma en que las instituciones buscan influir en las conductas, pensamientos, actitudes y emociones de los trabajadores muchas veces para enfrentar situaciones como el estrés laboral y el trabajo bajo presión que impide el desenvolvimiento eficaz del personal dentro de las organizaciones. La investigación a realizarse en un hospital de Ate, perteneciente al Ministerio de Salud (MINSA), situado en el distrito de Ate, cuenta con una población de 201,294 habitantes aproximadamente, por tanto, tiene una gran afluencia de público (Análisis situacional de salud de un Hospital de Ate [ASIS], 2017). En esta misma línea es importante mencionar el contexto actual frente a la pandemia del COVID -19; donde la experta de la OMS Malik (2020), menciona que está causando un impacto grave psicológico en la sociedad en donde los más afectados son los trabajadores sanitarios, siendo ellos los de mayor riesgo.

En cuanto a la (Organización Internacional del Trabajo [OIT], 2018), explicó que de acuerdo a una encuesta realizada sobre las condiciones de trabajo y salud en países de América Latina se descubrió que el 16 % de las personas evidenció serios problemas de estrés y tensión emocional. En Argentina un 26 % de colaboradores presentaron indicadores de carga mental como consecuencia del trabajo excesivo y agobiante, algo que se ha convertido en los últimos años como la causante del estrés laboral.

De la misma forma en la Universidad de España se realizó un estudio sobre el perfil de estudiantes de enfermería donde se evidencia que los mismos con necesidades de mejora en manejo y control emocional perciben de manera negativa el contexto clínico y las relaciones interpersonales. (Rojas, 2016).

A nivel nacional tampoco son ajenos los problemas, algunos datos reportados en el Hospital evidencian que entre el personal trabajador y los pacientes había malos tratos y roces por malos entendidos, los mismos que hacían un clima de tensión, estrés e incomodidad en los trabajadores. En esta misma línea

algunos archivos documentales como el Registro de Procesos Administrativos del Hospital Luis Negreiros, en el año 2018 se registraron 32 casos de informes sobre quejas de rencillas y fricciones personales entre trabajadores y usuarios algo que había incrementado respecto al año anterior, donde se encuentran también 3 denuncias en el ministerio público, siendo muestra de un panorama hostil por la falta de manejo y control de las emociones (Montesinos, 2018).

Concerniente a la realidad problemática a nivel local una fuente radial constata que los trabajadores de salud de un hospital, manifestaron irregularidades en la infraestructura e instalaciones donde se atiende a los pacientes y así mismo la falta de servicios básicos, sumado a esto se acusan actos prepotentes del jefe de dicho hospital en contra de los colaboradores, así mismo se han evidenciado la presentación de renuncias de los trabajadores de la salud por dichas irregularidades, enviándole cartas de reclamos a los Ministros de Salud y de trabajo, hechos que en consecuencia afectan a los pacientes (RPP Noticias, 2020).

En cuanto a la formulación del problema después de plantear y conocer las bases teóricas que la sustentan se puede formular de la siguiente manera: PG. ¿Existe relación entre la inteligencia emocional y estrés laboral en personal asistencial de enfermería de un hospital de Ate, 2020?

Asimismo, después de formular el problema cabe resaltar que; en la justificación teórica la investigación trató de enriquecer y profundizar la teoría en cuestión desde la relación entre la inteligencia emocional y estrés laboral, sabiendo que hoy en día el plano emocional es uno de los aspectos más importantes dentro de las organizaciones donde se exige productividad, calidad y eficiencia. También se busca que la teoría explique y fundamente los comportamientos en este contexto.

En el aspecto práctico este estudio ayudó a conocer y corroborar la relación entre la inteligencia emocional y estrés laboral para tomar acciones preventivas y correctivas frente al estrés laboral que hoy en día en pleno siglo XXI ha tomado fuerza e importancia no solo para ofrecer un mejor desempeño laboral sino también para la vida propia evitando enfermedades derivadas del estrés.

El nivel metodológico se justificó por presentar instrumentos validados y adaptados a nuestra realidad, convirtiéndose así en una referencia para posteriores estudios y de esta manera extender las investigaciones acerca de las variables estudiadas. Así mismo con el resultado de esta investigación se propondrá, que los directivos tomen las medidas pertinentes para el contrato del próximo personal y trabajar sus habilidades para un desempeño favorable.

De la misma forma los objetivos de investigación se formularon de la siguiente manera: OG. Determinar si existe relación entre la inteligencia emocional y estrés laboral en personal asistencial de enfermería de un hospital de Ate, 2020, mientras que a nivel específico los objetivos fueron: Determinar si existe relación entre las dimensiones de la inteligencia emocional y estrés laboral en personal asistencial de enfermería de un hospital de Ate, 2020.

Respecto a las hipótesis del trabajo se llegó a formular las siguientes iniciando desde la general: Existe relación entre la inteligencia emocional y estrés laboral en personal asistencial de enfermería de un hospital de Ate, 2020. Seguidamente, las hipótesis específicas que se derivaron fueron: Existe relación entre las dimensiones de inteligencia emocional y estrés laboral en personal asistencial de enfermería de un hospital de Ate, 2020.

## II. MARCO TEÓRICO

A nivel internacional los trabajos relacionados como los de Nespereira y Vázquez (2017) en su artículo tuvieron por objetivo establecer la relación entre la inteligencia emocional y el estrés laboral en trabajadores de la salud de un centro Hospitalario de España. La población de estudio la conformó todo el personal de enfermería y técnicos de dicho centro, los cuales fueron un total de 60 enfermeras y 24 técnicos en enfermería. La estrategia metodológica partió desde un enfoque cuantitativo nivel correlacional observacional. Según sus resultados podemos observar que solo se tuvo un 68.1% como proporción de respuesta, lo cual arroja que existía un déficit en la variable de atención emocional, donde la claridad emocional y la reparación de emociones mostraron resultados normales; concluyéndose así que existe una relación positiva y significativa entre la situación laboral y la claridad emocional.

Stephen, et al. (2016) en su investigación tuvieron por objetivo establecer la relación entre la inteligencia emocional y el estrés ocupacional de trabajadores enfermeros de un hospital en Australia. La muestra se trabajó con 630 participantes entre 18 y 50 años. La mayoría de los participantes eran mujeres (73,9%). Los resultados revelados son mixtos dado que los efectos que esperaban de la inteligencia emocional y los diversos efectos son moderados, por otra parte, algunas interacciones apoyan a una de las hipótesis de amortiguación, y por otro lado están aquellas que bajan la inteligencia emocional respecto a su efecto amortiguador, por lo cual se concluye que a mayor inteligencia emocional disminuye el estrés y las tensiones, asimismo factores estresantes se relacionaron significativamente con la disminución de la inteligencia emocional, así como la satisfacción laboral.

Rojas (2016) en su estudio tuvo por objetivo conocer los niveles de la inteligencia emocional en trabajadores del hospital Germán Vélez de Antioquía. La muestra estuvo conformada por un grupo de 25 trabajadores asistenciales de la salud. Los resultados nos dicen que los empleados que prestan sus servicios en el hospital de Antioquia influyen a la inteligencia emocional refiriéndose a la intrapersonal y el estado de ánimo, por lo que la autora concluyo que las

dimensiones más sobresalientes de la inteligencia emocional en la intrapersonal y estado de ánimo desde la percepción de sus participantes.

Mastracci y Wei (2016) en su investigación, tuvieron por objetivo conocer la relación entre el estrés laboral y la capacidad de inteligencia emocional: explorando el universalismo y el particularismo en la cultura, lo cual los estudiosos del trabajo emocional notan estas tendencias con interés, porque el trabajo emocional es esencial para la práctica de enfermería. Se compararon el estrés laboral del personal de enfermería en países individualistas y colectivistas, concluyéndose así que existe una relación estadísticamente significativa, lo que quiere decir, que cuanto mayor sea el índice de individualismo de un país, mayor será La frecuencia del estrés laboral que exige trabajo emocional.

A nivel nacional el trabajo relacionado como el de Chipana (2016) en su tesis tuvo por objetivo determinar la relación entre el estrés laboral y las estrategias de afrontamiento que realizan las enfermeras. Respecto a la metodología se empleó el diseño no experimental de corte transversal, tipo básica y nivel correlacional. En cuanto a la muestra de estudio está conformada por 78 enfermeras que laboran en las salas de hospitalización del hospital de apoyo de Pichanaki. Se llegó a reportar los siguientes resultados: El 73% de las enfermeras presentan un nivel bajo de estrés laboral y solo el 27% de ellas presentan un leve nivel de estrés, donde se determinó que la focalización es la estrategia de afrontamiento que más aplican. Se llegó a la conclusión de que la gran parte de las enfermeras presentan un bajo nivel de estrés laboral y a su vez las mismas aplican estrategias de afrontamiento

De la misma forma Condori (2017) en su estudio que tuvo por objetivo determinar la relación entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral en profesionales de enfermería de un hospital Nacional - Puno. La estrategia investigativa se desarrolló en base al enfoque cuantitativo, nivel correlacional, tipo básica y diseño no experimental. Para la muestra participaron 44 profesionales asistenciales de la salud entre varones y mujeres. Los resultados indican que el 68.2% de las enfermeras presentan un cuadro medio de inteligencia emocional mientras que el 20.5% de las mismas presentan un cuadro bajo de inteligencia emocional, por otro lado, el 86.4% de ellas presentan satisfacción laboral alto. En conclusión, existe una correlación significativa y positiva, es decir el personal que

posee una inteligencia emocional también posee una percepción sobre la satisfacción laboral, favoreciendo a su trabajo y trato con las demás personas de su círculo y pacientes en general.

Por otro lado, los estudios de Huamán y Tanco (2018) tuvieron por objetivo determinar la relación entre inteligencia emocional y estrés laboral en enfermeras San Bartolomé de Lima. Con una metodología de enfoque cuantitativo, diseño no experimental y nivel correlacional tipo básica. Respecto a la muestra de estudio lo conformaron 40 enfermeras seleccionadas aleatoriamente bajo técnicas estadísticas. La recolección de datos se llevó a cabo mediante la técnica de encuesta con la aplicación de los instrumentos cuestionarios. Los resultados evidencian que el 67,5 % de las enfermeras presentan inteligencia emocional y solo el 17,5 % de ellas presentan un buen desarrollo de inteligencia emocional en relación a sus dimensiones, para poder establecer una buena relación entre sus variables se destacó a la probabilidad de chi cuadrado, obteniéndose así un resultado de 0.081. Lo cual se concluye que la inteligencia emocional no tiene ninguna incidencia con el estrés laboral.

Así mismo López (2019) tuvo por objetivo conocer la relación entre estrés laboral e inteligencia emocional de empresas privadas de Lima. Desde una metodología de enfoque cuantitativo se estableció un diseño no experimental y de nivel correlacional para hallar dicha incidencia desde los supuestos teóricos de los constructos. Por otra parte, la muestra estuvo conformada por 80 colaboradores. Los resultados nos muestran que el promedio obtenido en las puntuaciones del cuestionario fue de 80.23, hallándose a su vez la asimetría y curtosis de la misma. Se puede concluir evidenciando la existencia de una correlación con tendencia negativa de magnitud moderada entre el estrés laboral y la inteligencia emocional, en esta misma línea se encontró una correlación negativa fuerte entre la dimensión intrapersonal y el estrés laboral, dejando claro que frente al sexo las mujeres presentaban mayor estrés laboral que los varones.

Carbajal (2017) tuvo por objetivo determinar la relación entre inteligencia emocional y estrés laboral en enfermeras de un hospital Nacional naval Lima. La metodología de investigación se basó desde una mirada cuantitativa y diseño no experimental, tipo básica, nivel correlacional, trabajó con una muestra

representativa de 90 enfermeras seleccionadas aleatoriamente. Como resultados se obtuvo que el 46.3% de los trabajadores presentan un nivel medio de la inteligencia emocional y también de estrés laboral. Por su parte, el 7.5% de los trabajadores presentan un Estrés Mal Desarrollado. Se concluye que a mayor inteligencia emocional menor estrés laboral, es decir que las personas que poseen inteligencia en sus emociones son las que mejor controlan y gestionan el estrés.

A nivel local, el trabajo de Morales (2019) tuvo por objetivo establecer los niveles de estrés laboral en un grupo de enfermeras del Hospital de Huaycán de Lima. La metodología de investigación gira en torno a un enfoque cuantitativo de nivel descriptivo tipo básica. Asimismo, la muestra estuvo constituida por 80 enfermeras seleccionadas de manera aleatoria bajo los criterios de inclusión y exclusión. Los resultados evidencian que el 52 % de enfermeras tuvo un nivel medio de estrés laboral, mientras que el 42 % fue de nivel bajo y solo el 6 % alto. Se concluye que la gran mayoría de alguna u otra manera presentan estrés laboral en su desempeño profesional.

Sobre las teorías relacionadas al tema se puede comentar que desde los inicios de la inteligencia de las emociones podemos encontrar en Gardner (1983) quien propuso la teoría de las inteligencias múltiples desde el manejo intrapersonal hasta el manejo de emociones frente al ambiente, es decir cubrió un abanico de competencias que tiene que ver son varios momentos de la vida y las interacciones con los demás y su entorno. Una que tiene que ver con el entorno es la interpersonal que demanda empatía, motivaciones y percibir los deseos e intenciones en los demás para ocuparse de modo más eficiente con los demás. Desde otro enfoque, el segundo se refiere a la dimensión conciencia emocional de sí mismo, y para poner en juego esta afirmación en la regulación eficiente de la propia vida. Sin embargo, el control de la intuición emocional, como tal, fue introducido por Salovey y Mayer (1990) quienes definieron como una competencia de las relaciones interpersonales donde ser capaz de comprender e interpretar las emociones en los demás es fuente para las buenas relaciones humanas, asimismo llegar a un juicio y racionalización emocional es el control superior para iniciar la inteligencia emocional. En esta misma línea años más tarde el psicólogo norteamericano Goleman (1999) inmortalizó los conceptos de inteligencia emocional quien a su vez

propuso varios componentes o factores básicos: a) La conciencia emocional de sí mismo que alude a reconocer y ser consciente de nuestro sistema emocional poniéndonos alerta cuando estas se desbordan, b) el control emocional que consiste en vigilar y prevenir reacciones violentas que desencadenan las emociones que no son racionalizadas, para lo cual el control de impulsos es necesario, c) las motivaciones encargada de conseguir objetivos claros y perseverar en la consecución de los mismos, d) la capacidad de entender y comprender a los demás conocida como la empatía que nos abre paso a la conciencia emocional del otro, e) las habilidades sociales las encargadas de entablar relaciones armoniosas, eficaces y afectivas en diferentes contextos de desenvolvimiento.(Goleman, 2011).

Respecto a lo anterior también encontramos la definición de Mayer y Salovey (1990) quien enfatizó que en las primeras definiciones de varios autores solo se centran en aspectos afectivos emocionales, más dejan de lado aspectos cognitivos, cuando estos son importantes para canalizar, reflexionar, racionalizar y producir las impresiones que de una u otra manera no son fáciles de controlar. Para percibir la conmoción, empleando el discernimiento susceptible inseparable con el progreso; y para sistematizar de modo consciente aquellas emociones que generan el desarrollo de las emociones y la capacidad mental, reconociendo circunstancias apropiadas donde comunicar ciertas emociones, y siendo alguien que debe razonar para comprender el sentido de las mismas. Es valioso aludir la relación entre el discernimiento emocional como cualidad y como destreza.

Respecto a la inteligencia emocional en trabajadores de la salud los detractores de la teoría de la inteligencia emocional existen bases suficientes para afirmar que tal teoría existe porque simplemente existe las relaciones humanas asimismo no hay separación entre razón y emoción pues ambas van de la mano mediante interconexión que se da a nivel superior en el cerebro. Desde esta perspectiva podemos señalar que los profesionales de la salud necesitan de un control emocional en cada paso que den, sin embargo, para algunos estas cuestiones serían vanas pues como se diría ellos ya están acostumbrados ver estas situaciones de emergencia a diario, frente a esto es necesario siempre que el personal de la salud tenga un nivel de manejo emocional por la sencilla razón que

esto es un buen predictor para la salud y equilibrio emocional del pro trabajador y al mismo tiempo para no perder el horizonte de lo acostumbrado de ver a diario sino estar conscientes que sus respuesta y actitudes como pueden influir en los demás.(Millan, et al. 2014).

Otras de las teorías también lo expresa BarOn (2000) quien propuso cinco componentes de la inteligencia emocional, estos formarían los pilares para entender el manejo emocional y son los siguientes: a) habilidad intrapersonal que significa ser consciente de las propias emociones reconociendo sus desbordes, b) Interpersonal que proclama una relación armoniosa y empática con los demás, c) adaptabilidad ,área que tiene la habilidad de la resolución de problemas que establece la capacidad de negociación y una comunicación fluida entre sus actores para mediar las diferencias, d) manejo del estrés, que alude a la actitud psicológica de enfrentar situaciones adversas de manera positiva sin perder el equilibrio emocional para mantenerse en el contexto, e) estado de ánimo ,alude a la habilidad para manifestar sus sentimientos de manera positiva y de esta manera tener una actitud positiva ante la adversidad.

Años después Ugarriza (2003) tomó el concepto de la inteligencia emocional para construir instrumentos y adaptarlos a nuevos contextos como el Perú, como el Inventario de Inteligencia Emocional de BarOn ICE-Abreviado, asimismo en los primeros reportes de sus investigaciones se notó que las féminas tenían mayores puntuaciones en las relaciones interpersonales mientras que los varones mostraron superioridad en el auto concepto y la voluntad.

Sobre el Estrés laboral el significado ha cambiado de forma considerable a lo extendido del tiempo. En primera instancia (Cannon, 1929) lo define como inseparable incentivo capaz de inducir una resistencia de disputa o fuga. Luego, Selye (1976) lo define como una réplica inespecífica del cuerpo que produce una etapa de inestabilidad corpórea, ocasionado por un estresor. En armonía con el razonamiento de estrés como contestación, Selye (1976) propone el síndrome corriente de adaptabilidad, el cual establece que una situación a la cronicidad del estrés se pueden prestar atención a tres etapas: a) resistencia de aprehensión, en la cual el individuo identifica la intimidación y se produce una réplica de gran fuerza que ocasiona cambios en el organismo, b) la firmeza, en la cual el mortal se hace

tenaz a las presiones y desaparecen las señales corporales de temor; y posteriormente, c) la extenuación, en el cual la osadía de ajuste se agota y los indicadores de alarma vuelven aparecer siendo irreversibles.

Cuando hablamos de los diferentes *tipos de estrés* podemos mencionar el trabajo de Selye (1976) quien define de la siguiente manera: a) el autrén, el cual provoca una desmotivación e incapacidad para la meditación y relajación estando en alerta y actividad constante ,b) el distrén, que explica ser nocivo con emociones de imposición, agresión y estallidos de fuga en medio de una tensión , c) Hiperestrén, que afecta notablemente las relaciones interpersonales mediante la incapacidad de empatizar y tener una comunicación asertiva con el grupo. Frente a esos tipos de estrés es importante lidiar desde que desde el ingreso hasta la salida del centro de trabajo porque durante esas largas horas los colaboradores tienen o pueden tener mayores preocupaciones que perjudican su salud.

Respecto a la definición de estrés laboral refiere que, es una respuesta psicológica y motriz que se produce cuando las exigencias del trabajo no se equilibran a las competencias y capacidades del trabajador el cual genera un estado estresor que compromete e influye su bienestar, así como su condición laboral inmediata. (Siegrist, 1996). Desde este enfoque teórico se pone de relieve la importancia del importe del trabajo remunerado, la diversidad en los efectos del estrés a nivel físico y psicológico, así como varias formas de recompensa (ascensos, bonificaciones, seguridad, afectividad, confianza) el cual se constituye un modelo de potencia explicativa donde a comparación con otras teorías es una de mayor consideración por el hecho que combina factores psicológicos, sociales y biológicos que puedan explicar es estrés laboral. (Siegrist 1996). En esta misma lógica diversos estudios han encontrado una relación directa entre el modelo desequilibrio, esfuerzo-recompensa (DER) y el bienestar físico y psicológico, siendo este un imponente predictor para el estrés laboral que se percibe y la salud psicológica de sus colaboradores. (Calnan et al. 2004). También se halló una fuerte relación entre elevados niveles de esfuerzo al lado de baja recompensa y problemas psiquiátricos, esto pone en evidencia que los aspectos motivacionales y condiciones laborales tanto del ambiente como de la organización y liderazgo pueden acarrear cambios a nivel psicológico y psiquiátrico donde el estrés laboral

es uno de más comunes, así como el síndrome de burnout. Es sabido que el estrés es una necesidad en el organismo desde que este se pone en alerta y vigilancia ante cualquier estímulo que puede provocar un peligro en la persona, sin embargo, los altos niveles de estrés provocan un desbalance y desequilibrio de sustancia químicas que el cerebro produce y altera nuestro organismo.

Respecto a las Dimensiones del estrés laboral Desde el enfoque DER desequilibrio Esfuerzo-Recompensa, se explica que el estrés se basa en dos cuestiones básicas donde el trabajador puede experimentar niveles de estrés dentro de una organización y relaciones de jerarquía, al respecto Siegrist (19996, como lo citó Suarez, 2003) menciona estos componentes a) Superiores y recursos, el cual alude al sistema de recompensa y estatus dentro de una organización enfocando que la ausencia o falta de recompensas y nivel de ascenso dentro del trabajo por parte de los líderes general también estrés, así mismo los recursos a no ser suficientes de los trabajadores tanto para su labor diaria como para su estatus de vida trae consigo el referente desequilibrio psicológico porque se convierte en un estrés constante su necesidad de satisfacción. b) Organización y equipo de trabajo que tiene que ver con el estrés centrada en las relaciones tanto con sus superiores y sus compañeros de trabajo, donde surge una serie de conflictos a nivel personal generando una serie de problemas psicológicos de ansiedad, temor, amenaza, presión y hostigamiento el cual se pueden presentar de manera directa o indirecta.

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1 Tipo y Diseño de investigación**

##### **Tipo**

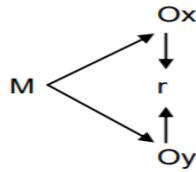
Es de tipo básica por develar la realidad estudiada a nivel teórico generando nuevos conocimientos respecto al comportamiento del fenómeno en diferentes contextos, es decir la investigación pretende conocer, ampliar y enriquecerla el marco teórico. Al respecto Hernández y Mendoza (2018) explican que la investigación básica promueve la búsqueda de nuevos conocimientos teorizando los fenómenos y explicando sus relaciones en su contexto real.

##### **Diseño**

Se empleó el diseño no experimental de corte transversal, ya que se tomaron las variables para medirlas y evaluarlas en su contexto natural, sin llegar a su manipulación y condicionamiento; en ese sentido se limita a levantar información en su contexto natural. Se explicó que es transversal por que la medición de variables se hace en un solo momento y tiempo único siendo de característica temporal. Al respecto Kerlinger (2002) manifiesta que los diseños no manipulativos observacionales se limitan a medir y cuantificar los datos recogidos de la realidad empírica para luego someterlos a rigurosos procesos estadísticos.

La investigación se basó en el enfoque cuantitativo el cual constituyo conocer el objeto de estudio bajo la medición y precisión estadística del examinador. Según Hernández, et al. (2014) explicaron que este enfoque responde a las hipótesis desde el método hipotético deductivo, es decir, se corrobora hipótesis sobre la teoría que supuestamente explica a una realidad del problema en cuestión. (p. 148). La investigación es de nivel correlacional por estar circunscrito a medir cada variable y luego hallar posibles relaciones. En nuestro caso se buscó probar las hipótesis de correlación mediante análisis estadísticos. Así como lo manifiesto Hernández, et al. (2014) que este nivel busca evaluar las relaciones para después con el tratamiento estadístico llegar a corroborar las hipótesis.

El esquema propuesto para el presente estudio es:



Dónde:

M= Muestra.

Ox= Observación de la variable 1: Inteligencia emocional

Oy=Observación de la variable 2: Estrés laboral

r= Relación entre las variables.

### 3.2 Variables y Operacionalización

#### Variable 1: Inteligencia emocional

##### Definición conceptual

Es la capacidad para entender, comprender y controlar las propias emociones y la de los demás, partiendo principalmente por la conciencia y el reconocimiento de las emociones para canalizarlas y poder ser conscientes de su desborde y efectos ya sean positivos y negativos que pueda desencadenar (Bar – On 1996).

##### Definición operacional

Aspectos considerados susceptibles de medición y observación tales como: Inteligencia Intrapersonal, inteligencia Interpersonal, Manejo de estrés, Adaptabilidad, Ánimo general los cuales son componentes del instrumento inventario de inteligencia emocional (Bar –On 1996).

#### Variable 2: Estrés laboral

##### Definición conceptual

Es una respuesta psicológica y motriz que se produce cuando las exigencias del trabajo no se equilibran a las competencias y capacidades del trabajador el cual

genera un estado estresor que compromete e influye su bienestar, así como su condición laboral inmediata. (Siegrist, 1996, como se citó en Suárez, 2013).

### **Definición operacional**

Concerniente a la medición del estrés laboral será con un cuestionario (Escala de estrés laboral de la OIT – OMS 2011) sus componentes son: Superiores y recursos (supervisión de trabajo, asignación de recursos y responsabilidad, presión de grupo); organización y equipo de trabajo (comunicación hostil, organización autoritaria) (Siegrist, 1996, como se citó en Suárez, 2013).

## **3.3 Población, muestra y muestreo**

### **Población**

La población estuvo constituida por 300 trabajadores como personal asistencial de enfermería, entre varones y mujeres que se encuentra en los registros del personal de la oficina de recursos humanos. Según Hernández et al. (2014) “una población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones (...) la población se sitúa claramente en torno a sus características de contenido, de lugar y en el tiempo” (p. 174).

#### **Criterios de inclusión**

- Personal asistencial de enfermería registrado en la oficina de recursos humanos.
- Personal que laboran en el área asistencial.
- Personal de enfermería varones y mujeres.

#### **Criterios de exclusión**

- Personal de salud que no trabaja en el área asistencial de enfermería.
- Personal en situación de jubilado y retirado.
- Personal que no se encuentra debidamente registrado como trabajador.

### **Muestra**

La muestra estuvo conformada para el presente análisis fue de 107 trabajadores asistenciales llegando a este tamaño mediante fórmulas. Por lo cual

se concluye que el tamaño de muestra será 107 participantes. Hernández et al. (2014) refieren que la muestra es el subgrupo de una población, el cual tiene diversas características de este conjunto (p. 171).

## **Muestreo**

Se desarrolló desde el tipo de muestreo aleatorio simple. Para Hernández et al. (2014) el muestreo probabilístico de tipo aleatorio simple se refiere a que todos los casos de la población tienen la misma oportunidad o probabilidad de ser seleccionados (p. 183).

### **3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

#### **Técnicas**

La técnica que se utilizó fue la encuesta, debido a que se necesitó recopilar información por medio de preguntas cerradas (Hernández et al., 2014). Esto hace ver que se utilizó cuestionarios sobre la inteligencia emocional y el estrés laboral conformado por un grupo de ítems para cada instrumento.

#### **Instrumentos de recolección de datos**

El instrumento que se va aplicar en este estudio es el cuestionario, puesto que es una de las técnicas más utilizadas para recoger datos en una investigación, se compone de un conjunto preguntas de acuerdo a las variables que se desea analizar. Hernández, et al. (2014), en esta investigación se va aplicar un cuestionario para cada una de las variables que son: inteligencia emocional y estrés laboral.

#### **Variable 1: Inteligencia emocional**

Al personal de enfermería se le aplicara el cuestionario, para lo cual se utilizó el *Inventario inteligencia Emocional ICE, ficha técnica (anexos)*; quien está constituido por 5 dimensiones y 60 ítems, que consta de una escala de medición de intervalo ordinal politómico, la cual tendrá un tiempo de duración de 20 minutos.

## **Variable 2: Estrés laboral**

Al personal de enfermería se le aplicara el cuestionario, para lo cual se utilizó la *Escala estrés laboral de la OIT -OMS*, Ficha Técnica (*anexos*); quien está constituido por 2 dimensiones y 25 ítems, que consta de una escala de medición ordinal politómico, la cual tendrá un tiempo de duración de 10 minutos.

### **Confiabilidad y validez**

La confiabilidad se caracteriza por el grado en que la aplicación de forma repetida del instrumento en el mismo sujeto, produce resultados iguales, consistentes y congruentes (Hernández et al. 2014). La prueba del Inventario de Coeficiente Emocional de Bar-On Abreviado, presentó una buena consistencia interna (Alfa de Cronbach de .802). Así mismo la escala de Estrés Laboral desde el método del Alfa de Cronbach, en el presente estudio se obtuvo un nivel alto de confiabilidad con una puntuación de 0,966.

Por otro lado, se desarrolló la confiabilidad de la prueba de Bar-On mediante el cálculo del Alfa de Cronbach, elaborado desde la muestra actual, donde se obtuvo un nivel excelente de confiabilidad con una puntuación de 0.74.

En cuanto a la validez de la prueba de inteligencia emocional, Carbajal (2017) refiere que la validez de constructo de modo indirecto se basa en que existe relación negativa y baja entre las variables. Por lo cual el Rho de Spearman (-0.276) demostró ser una correlación moderada entre las variables. La validez de contenido se halló por criterio de jueces, siendo los resultados  $< 0,05$ , coincidiendo entre los jueces expertos.

### **3.5 Procedimientos**

Se procedió a recolectar información de fuentes confiables, seguido de eso se pidió el permiso correspondiente a las autoras de los instrumentos. Se coordinó con el director de un Hospital de Ate sobre la investigación a realizar, dando paso a la aplicación del instrumento, se digitalizó los instrumentos los cuales fueron enviados a correos, WhatsApp y Facebook de la población a investigar, este cuestionario se aplicó a través del Formulario Google Drive, colocando en primer

lugar la ventana de pregunta para el consentimiento informado y de esta manera el participante prosiga a resolver todas las preguntas que comprendieron de 60 y 25 ítems. Tomando en cuenta que las respuestas que brinda cada miembro del personal de enfermería son estrictamente confiables. Dichas respuestas fueron ingresadas al programa estadístico IBM SPSS Statistics 25, para procesar estos datos, se hará uso de una hoja de cálculo de Excel, donde se consignará la data y poder elaborar las tablas respectivas, y así poder determinar la relación entre las variables de estudio.

### **3.6 Método de análisis de datos**

El tratamiento de datos se realizó mediante técnicas de estadística descriptiva e inferencial utilizando el programa estadístico IBM SPSS Statistics 25 para Windows. Asimismo, se hizo el tratamiento de tabla de frecuencias para conocer los resultados de cada variable, se hizo el análisis para la prueba de hipótesis donde la estadística fue inferencial, a su vez se usó un coeficiente de correlación (Rho de Spearman) para las variables.

### **3.7 Aspectos éticos**

Para el presente trabajo de investigación, se tomó en cuenta la autorización por parte del establecimiento que se tomara como muestra, teniendo presente el objetivo de la misma, a través de una carta de presentación que fue destinada al director de un hospital de Ate. De tal modo que se consideró los siguientes principios: Beneficencia: En cuanto a este principio no se dañó la moral del personal de enfermería asistencial en la relación del instrumento. No maleficencia: Para dicho principio no se remite las respuestas ni secretos dados por parte del personal colaborador, evitándose diversos daños morales y emocionales durante el tiempo de la encuesta, respetándose los ideales de los mismos. Autonomía: En este principio se permitió la expectativa de la participación del colaborador, de tal manera que se protegió la confidencialidad, al ser encuestado de manera anónima. Justicia: Para este principio se consideró la individualidad a cada participante, brindando una consigna única, personalizada, con gran cordialidad antes, durante y al finalizar la aplicación de los instrumentos.

#### IV. RESULTADOS

**Tabla 1**

*Relación entre inteligencia emocional y estrés laboral*

Rho de Spearman entre Inteligencia emocional y estrés laboral	
Coeficiente de correlación	-,444**
Sig. (bilateral)	,000
N	107

Fuente: Datos procedentes del paquete IBM SPSS Statistics 25

Como se aprecia en la tabla 1, de acuerdo con el P valor es menor al grado de significancia estadística ( $P = .000 < 0.05$ ), es decir que, existe relación entre ambas variables; el coeficiente de correlación Rho de Spearman ( $r = -.444$ ) señala que es una relación de tendencia negativa o inversa lo que indica que cuando inteligencia emocional sube el estrés laboral baja, asimismo el valor nos indica que es de magnitud moderada. En ese sentido se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

**Tabla 2**

*Relación entre inteligencia intrapersonal y estrés laboral*

---

Rho de Spearman entre Inteligencia intrapersonal y estrés laboral

---

Coeficiente de correlación	-,197**
Sig. (bilateral)	,042
N	107

---

Fuente: Datos procedentes del paquete IBM SPSS Statistics 25

Como se observa en la tabla 2, en cuanto al P valor es menor al grado de significancia estadística ( $P = .042 < 0.05$ ) lo que significa que existe relación entre la dimensión 1 y la variable 2, el coeficiente de correlación Rho de Spearman ( $r = -.197$ ) denota que es una relación de tendencia negativa o inversa lo que muestra que cuando la dimensión inteligencia intrapersonal sube la variable estrés laboral baja, así mismo el valor nos indica que es de magnitud muy baja. Por ello se acepta la hipótesis alterna.

**Tabla 3**

*Relación entre inteligencia interpersonal y estrés laboral*

---

Rho de Spearman entre Inteligencia interpersonal y estrés laboral	
Coeficiente de correlación	-,388**
Sig. (bilateral)	,000
N	107

---

Fuente: Datos procedentes del paquete IBM SPSS Statistics 25

Como se percibe en la tabla 3, el P valor es menor al grado de significancia estadística ( $P = .000 < 0.05$ ), dicho esto, existe relación entre la dimensión 2 y la variable 2; el coeficiente de correlación Rho de Spearman ( $r = -.388$ ) menciona que es una relación de tendencia negativa o inversa lo que indica que cuando la dimensión inteligencia interpersonal sube la variable estrés laboral baja, asimismo el valor muestra que es de magnitud baja. Por lo cual se acepta la hipótesis alterna.

**Tabla 4***Relación entre la adaptabilidad y estrés laboral.*

---

Rho de Spearman entre adaptabilidad y estrés laboral	
Coeficiente de correlación	-,142**
Sig. (bilateral)	,000
N	107

---

Fuente: Datos procedentes del paquete IBM SPSS Statistics 25

Como se ejecuta en la tabla 4, de acuerdo con el P valor es menor al grado de significancia estadística ( $P = .000 < 0.05$ ), por consiguiente, existe relación entre la dimensión 3 y la variable 2; el coeficiente de correlación Rho de Spearman ( $r = -.142$ ) determina que es una relación de tendencia negativa o inversa lo que da entender que cuando la dimensión adaptabilidad sube, la variable estrés laboral baja, además el valor nos indica que es de magnitud muy baja. De tal modo se acepta la hipótesis alterna.

**Tabla 5**

*Relación entre manejo de estrés y estrés laboral*

---

Rho de Spearman entre Manejo de estrés y estrés laboral	
Coefficiente de correlación	-,274**
Sig. (bilateral)	,004
N	107

---

Fuente: Datos procedentes del paquete IBM SPSS Statistics 25

Como se distingue en la tabla 5, concerniente con el P valor es menor al grado de significancia estadística ( $P = .004 < 0.05$ ), vale decir que, existe relación entre la dimensión 4 y la variable 2; el coeficiente Rho de Spearman ( $r = -.274$ ) designa que es una relación de tendencia negativa o inversa lo que implica que la dimensión manejo de estrés sube la variable estrés laboral baja, de igual modo el valor nos apunta que es de magnitud baja. En ese sentido se acepta la hipótesis alterna.

**Tabla 6***Relación entre el ánimo general y estrés laboral*

Rho de Spearman entre animo general y estrés laboral	
Coefficiente de correlación	-,292**
Sig. (bilateral)	,002
N	107

Fuente: Datos procedentes del paquete IBM SPSS Statistics 25

Se puede ver en la tabla 6, en cuanto al P valor es menor al grado de significancia estadística ( $P = .002 < 0.05$ ), lo que indica que, existe relación entre la dimensión 5 y la variable 2; asimismo el coeficiente de correlación Rho de Spearman ( $r = -.292$ ) se destaca que es una relación de tendencia negativa o inversa lo que significa que cuando la dimensión Ánimo general sube y la variable estrés laboral baja, también el valor nos indica que es de magnitud baja. En ese sentido se acepta la hipótesis alterna.

## V. DISCUSIÓN

En la presente investigación se observa que existe relación entre las variables Inteligencia emocional y estrés laboral de grado moderado, lo cual coincide con el trabajo de López (2019) que arroja resultados similares, además, el grado de relación es el mismo. De esta manera se comprueba lo que menciona Bar-On (1996) donde la inteligencia emocional tiene la capacidad principal de la conciencia y el reconocimiento de las emociones ya sean positivas y negativas. Por su parte (Siegrist, 1996, como se citó en Suárez, 2013) manifestó que el estrés laboral es una respuesta psicológica y motriz ante las exigencias del trabajo donde se equilibran las competencias y capacidades del colaborador. Por lo cual se puede decir que la inteligencia emocional tiene relación negativa o inversa con el estrés laboral, puesto que; a menor inteligencia emocional, mayor estrés laboral como lo demuestran los trabajadores del hospital. También coincide con el trabajo de Carbajal (2017) donde menciona que los resultados son parecidos, ya que su tendencia es la misma, lo que explica que a mayor inteligencia emocional menor estrés laboral.

Sin embargo, Nespereira y Vásquez (2017) demostraron en su investigación existe relación positiva en base a sus componentes de las variables inteligencia emocional y estrés laboral. Esto implica que los profesionales con más estabilidad laboral muestran una mejor capacidad para sentir y expresar sus sentimientos. Por otra parte, desde el trabajo de Huamán y Tanco (2018) los resultados refieren que la muestra tiene un buen desarrollo de Inteligencia emocional y así mismo explica que presentan niveles altos de estrés laboral, en consecuencia, estas dos variables no tienen relación.

En cuanto al objetivo específico de la dimensión inteligencia intrapersonal y estrés laboral, los resultados señalan que existe una relación de tendencia negativa coincidiendo así con la investigación de López (2019), encontrando una relación entre la dimensión intrapersonal y el estrés laboral, Esto alude a lo que menciona Gardner (1990), sobre el manejo intrapersonal manifestando que el conocimiento de los aspectos internos de una persona: el acceso a la propia vida emocional, a la propia gama de sentimientos, la capacidad de poder discriminar las emociones y finalmente ponerles un nombre y recurrir a ellas es un proceso muy importante para

que la persona pueda interpretar y orientar la propia conducta. De tal manera, se deduce que tener la capacidad del buen manejo intrapersonal reduce el estrés laboral en los colaboradores.

Según el siguiente resultado existe relación entre inteligencia interpersonal y el estrés laboral; siendo una relación de tendencia negativa o inversa, de magnitud baja. Lo cual podemos verificar con lo que refiere Salovey y Mayer (1990) Donde la relación interpersonal es la habilidad de ser capaz de comprender e interpretar las emociones en los demás siendo primordial para las buenas relaciones entre las personas. En cuanto a su relación con el estrés laboral, se puede explicar con la teoría de Siegrist (1996) desde el enfoque Desequilibrio Esfuerzo -Recompensa, donde parte de su componente es la Organización y equipo, que explica al estrés centrada en las relaciones tanto con sus superiores y sus compañeros de trabajo, considerando así que se dan una serie de conflictos entre los colaboradores, desencadenando problemas psicológicos y físicos a nivel personal.

Continuando con el subsecuente objetivo específico se evidencia que existe relación entre la variable adaptabilidad y el estrés laboral, determinando también que es de tendencia negativa con magnitud baja lo cual se evidencia desde la teoría de Barón (2000) que la adaptabilidad es la capacidad de las personas para desarrollar la resolución de problemas por lo cual reside la comunicación fluida y la habilidad de negociación entre las personas para evaluar las dificultades .Por lo cual en relación a la teoría de estrés laboral de Selye (1976), que plantea el síndrome corriente de adaptabilidad, dándose a través de tres etapas ,la primera es la resistencia de aprehensión, donde la persona reconoce la intimidación produciendo cambios en el organismo. Luego la firmeza, en la cual el sujeto se hace firme a las presiones y reprime las alarmas corporales de miedo; y Por último la extenuación, donde se aflora el agotamiento y vuelven aparecer las alarmas siendo perjudiciales, dicho esto podemos reafirmar la relación entre la variable adaptabilidad y estrés laboral en el personal asistencial.

En el objetivo específico del manejo de estrés y el estrés laboral los resultados corroboran que las variables tienen relación de tendencia negativa y de magnitud baja, pues de tal manera podemos mencionar a BarOn (2000) menciona al manejo de estrés como una actitud psicológica de enfrentar situaciones desfavorables de forma positiva sin dejar el equilibrio emocional para mantenerse en el ambiente. En el caso de la relación con el estrés laboral, donde los estudios (Calnan, et al. 2004) presentan evidencia que las dificultades en cuanto a la motivación y circunstancias laborales tanto del ambiente como de la organización y liderazgo pueden ocasionar desequilibrio a nivel psicológico y psiquiátrico donde el estrés laboral es uno de los más frecuentes.

En el objetivo específico final donde el P valor comprueba que existe relación entre ánimo general y estrés laboral, siendo de tendencia negativa y de grado bajo, esto corrobora la teoría de Barón (2000); manifestando que la variable estado de ánimo es una habilidad donde se delata los sentimientos de forma positiva y en consecuencia la persona tenga una actitud positiva ante las dificultades. Por otro lado Chipana (2016) obtuvo como resultados que las enfermeras que mejor aplican estrategias de afrontamiento son las que presentan menor nivel de estrés. Dicho esto, se puede constatar que la actual investigación en relación a la variable estrés laboral repercute en los colaboradores.

## VI. CONCLUSIONES

Primera: Se determinó que existe relación de tendencia negativa entre inteligencia emocional y estrés laboral, lo cual significa que el personal asistencial que mejor maneja sus emociones presenta un adecuado manejo de estrés laboral, considerada una relación de magnitud moderada ( $r = -.444$ ).

Segunda: Se determinó que existe relación de tendencia negativa, lo cual significa que la conciencia emocional de uno mismo de alguna manera, logra manejar el estrés laboral. Siendo esta relación de magnitud muy baja ( $r = -.197$ ).

Tercera: Se determinó que existe relación de tendencia negativa entre inteligencia interpersonal y estrés laboral, lo cual confirma que la capacidad de relacionarse de manera adecuada con los demás tiene que ver en parte con el manejo de estrés laboral. Siendo esta relación de magnitud baja ( $r = -.388$ ).

Cuarta: Se determinó que la adaptabilidad se relaciona con el estrés laboral, de manera negativa o inversa, lo cual confirma que la capacidad de adaptarse a situaciones nuevas de manera emocional tiene que ver en parte con el manejo de estrés en el trabajo. Siendo esta relación de magnitud muy baja ( $r = -.142$ ).

Quinta: Los resultados reportan que el manejo de estrés y el estrés laboral, se relacionan de forma negativa, lo cual confirma que cuando se maneja el estrés del punto de vista emocional también se observa una reducción del estrés laboral. Siendo esta relación magnitud baja ( $r = -.274$ ).

Sexta: Los resultados reportan que el ánimo en general se relaciona negativamente con el estrés laboral en el personal asistencial de enfermería, lo cual confirma que sentirse anímicamente estable emocionalmente permite el manejo de estrés laboral. Siendo esta relación de magnitud baja ( $r = -.292$ ).

## **VII. RECOMENDACIONES**

Primera: Recomendar a los directivos de un hospital público de Ate diseñar y fomentar programas de inteligencia emocional para el personal asistencial de enfermería, siendo de importancia su bienestar psicológico y al mismo tiempo su desenvolvimiento y manejo de estrés ante las presiones laborales.

Segunda: Se recomienda al personal de enfermería de un hospital de Ate estar en constante capacitación y formación de la inteligencia intrapersonal como factor de un bienestar psicológico y conciencia emocional de uno mismo.

Tercera: Fomentar programas de intervención para una convivencia armoniosa en el personal asistencial de enfermería mediante el desarrollo de la inteligencia interpersonal para mejorar también las relaciones humanas.

Cuarta: Se recomienda a los directivos fortalecer las alianzas con otras instituciones del ámbito laboral para fortalecer la adaptabilidad emocional e intercambio de experiencias con otros colaboradores del ámbito asistencial médico.

Quinta: Se recomienda que los colaboradores participen de talleres psicológicos en base a técnicas y estrategias para el manejo de estrés de este modo superar situaciones desfavorables en el ámbito laboral.

Sexta: Al personal asistencial a mantener el ánimo general positivo para mejorar su desempeño laboral, así como las condiciones de clima y cultura organizacional para una convivencia armónica y prestación de servicios de calidad.

## REFERENCIAS

- Bar-On, R. (1996). *Psicología* (3a. ed.). México: Prentice Hall, Hispanoamericana.  
<https://books.google.com.pe/books?id=w1vQowY6TTcC&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>
- BarOn, R. (2000). Development of the Development of the and social intelligence. *Annual Convention of the American Psychological Association*,  
<http://redalyc.uaemex.mx/src/inicio/ArtPdfRed.jsp?iCve=147118178005>.
- Bueno, J. (2018). *Encuesta de ADECO: Síntomas del síndrome Postvacacional*.  
<https://www.observatoriorh.com/orh-posts/cerca-del-40-de-los-trabajadores-padeceran-sintomas-del-sindrome-postvacacional.html>.
- Cannon, R. (1929). *Enfrentando situaciones estresantes desde la psicología*.  
[https://sifp.psico.edu.uy/sites/default/files/Trabajos%20finales/%20Archivos/agustin\\_spangenberg\\_tfg.pdf](https://sifp.psico.edu.uy/sites/default/files/Trabajos%20finales/%20Archivos/agustin_spangenberg_tfg.pdf)
- Calnan M, Wadsworth E, May M, Smith A, Wainwright D. 2004. Job strain, effort- -reward imbalance, and stress at work: competing or complementary models? *Scand J Public Health*
- Carbajal, M. Y. (2017). *Inteligencia emocional y estrés laboral en el personal asistencial de Enfermería del Departamento de Medicina del Centro Médico Naval Cirujano Mayor Santiago Távara de Lima*. Universidad Nacional San Agustín.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8365/Carbajal\\_AMY.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8365/Carbajal_AMY.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Castro, J. (Reportera). (05 de febrero, 2020). RPP Noticias [transmisión de radio] <https://rpp.pe/lima/actualidad/ate-trabajadores-denuncian-que-hospital-de-huaycán-no-tiene-agua-potable-desde-hace-dos-meses-noticia-1243725>.
- Chipana, M. (2016). *Nivel de estrés laboral y estrategias de afrontamiento en enfermeras de un Hospital del MINSA de Chanchamayo, 2016*. Universidad Nacional del Centro.  
[https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/7085/Chipana\\_chm.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/7085/Chipana_chm.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Condori, N. (2017). *Inteligencia emocional y satisfacción laboral en profesionales de enfermería de la Micro Red Cono Sur Juliaca 2017*. Universidad Nacional del Altiplano.

[https://node2.123dok.com/dt02pdf/123dok\\_es/000/709/709080.pdf.pdf?X-Amz-Content-Sha256=UNSIGNED-PAYLOAD&X-Amz-Algorithm=AWS4-HMAC-SHA256&X-Amz-Credential=aa5vJ7sqx6H8Hq4u%2F20220120%2F%2Fs3%2Faws4\\_request&X-Amz-Date=20220120T210815Z&X-Amz-SignedHeaders=host&X-Amz-Expires=600&X-Amz-Signature=c5833521df119064523eb2e28a9052f87bacd3a1c05c92ac2c9481fa71c9bfd6](https://node2.123dok.com/dt02pdf/123dok_es/000/709/709080.pdf.pdf?X-Amz-Content-Sha256=UNSIGNED-PAYLOAD&X-Amz-Algorithm=AWS4-HMAC-SHA256&X-Amz-Credential=aa5vJ7sqx6H8Hq4u%2F20220120%2F%2Fs3%2Faws4_request&X-Amz-Date=20220120T210815Z&X-Amz-SignedHeaders=host&X-Amz-Expires=600&X-Amz-Signature=c5833521df119064523eb2e28a9052f87bacd3a1c05c92ac2c9481fa71c9bfd6)

Cooper, R. y. (1998). *Inteligencia emocional aplicada a las organizaciones*.

[https://books.google.com.pe/books/about/La\\_inteligencia\\_emocional\\_aplicada\\_al\\_li.html?id=tstxzwukS6AC&redir\\_esc=y](https://books.google.com.pe/books/about/La_inteligencia_emocional_aplicada_al_li.html?id=tstxzwukS6AC&redir_esc=y)

Cuellar, D., García, A., De la Cruz, D. (2019). Emotional intelligence of the HR decision-maker and high-performance HR practices in SMEs. *Emerald Insight*. [www.emeraldinsight.com/2444-8494.htm](http://www.emeraldinsight.com/2444-8494.htm).

Espinosa Aguilar, A., Gibert Lamadrid, M., & Oria Saavedra, M. (2016). El desempeño de los profesionales de Enfermería. *Revista Cubana De Enfermería*, 32(1). <http://www.revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/823/155>

Fernández, R. (2018). *Encuesta Nacional sobre condiciones laborales y salud del sistema de riesgos profesionales*. Colombia: Ministerio de Salud.

García-Moran, María de Carmen y Gil-Lacruz, Marta (2016). El estrés en el ámbito de los profesionales de la salud. *Persona*, (19), 11-30. ISSN: 1560-6139. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=1471/147149810001>

Gardner, H. (1983). *Inteligencias múltiples*. Barcelona: Paidós.

Gardner, J. W. (1990). *On Leadership*. New York The Free Press. - References - Scientific Research Publishing. (2016). Scirp.org. [https://www.scirp.org/\(S\(351jmbntvnsjt1aadkposzje\)\)/reference/ReferencesPapers.aspx?ReferenceID=1871439](https://www.scirp.org/(S(351jmbntvnsjt1aadkposzje))/reference/ReferencesPapers.aspx?ReferenceID=1871439)

Goleman, D. (1999). *Inteligencia emocional*. Editorial: Elearning, S.L.

- Goleman, D. (2011). *Inteligencia emocional aplicada a educación*.  
<https://dx.doi.org/10.6018/analesps.36.1.345901>
- Gough, R. y. (2011). *La competencia emocional en situaciones de riesgo*.  
*Educación* xx1, 10(), 61-82.  
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=70601005>
- Hernández, R., Fernández-Collado, C., y Baptista-Lucio, M. del P. (2014).  
 Metodología de la investigación (6ta ed.). México D.F.: McGRAW-HILL /  
 Interamericana Editores, S.A. DE C.V.  
[http://euaem1.uaem.mx/bitstream/handle/123456789/2774/506\\_1.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://euaem1.uaem.mx/bitstream/handle/123456789/2774/506_1.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de investigación las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: Mc Graw Hill Education.  
<https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/?p=2612>
- Hospital de Huaycán (2017). Análisis situacional de salud del Hospital de Huaycán.  
[http://www.hospitalhuaycan.gob.pe/SIESMAR/Archivos/epidemiologia/3.5.0.0/Analisis\\_situ-18\\_01\\_2019-09;51;30.pdf](http://www.hospitalhuaycan.gob.pe/SIESMAR/Archivos/epidemiologia/3.5.0.0/Analisis_situ-18_01_2019-09;51;30.pdf)
- Huamán, A. y Tanco, Y. (2018). *Inteligencia emocional y estrés laboral en enfermeras del servicio gineceo obstetricia del hospital nacional Docente Madre Niño San Bartolomé*.  
<http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/1900>
- Kerlinger, F. (2002). *Investigación de comportamiento*.  
<https://padron.entretemas.com.ve/INICC2018-2/lecturas/u2/kerlinger-investigacion.pdf>
- Kyung, E., Joo, E. (2018). The Moderating Role of LeaderMember Exchange in the Relationships Between Emotional Labor and Burnout in Clinical Nurses. *Asian Nursing Research*, 1-5. <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>.
- López, M. (2019). *Relación entre estrés laboral e inteligencia emocional en millennials de empresas privadas de Lima*. [Tesis para optar el título

- profesional de licenciado en psicología, Universidad de Lima]. Repositorio Institucional Universidad de Lima. <http://doi.org/10.26439/ulima.tesis/8030>
- Magazine, S. C. (2018). Reportaje especial: ¡Cifras del estrés laboral en América Latina! *Riesgos Psicosociales*, 24-32. <http://blog.smartcoach.global/reportaje-especial-cifras-del-estr%C3%A9s-laboral-en-am%C3%A9rica-latina>.
- Mastracci, S., Wei, C. (2016). Emotional Labor and Job Stress in Caring Professions: Exploring Universalism and Particularism in Construct and Culture. *International Journal of Public Administration*, 1-8. DOI: 10.1080/01900692.2015.1068327.
- Mauricio, C., Janjachi, B. (2017). *Imagen social del profesional de Enfermería según la percepción de los pacientes del Hospital Huaycán, Lima 2016 (Tesis de Pregrado)*. Lima: Universidad Peruana Unión Lima. [https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/407/Celeste\\_Tesis\\_bachiller\\_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/407/Celeste_Tesis_bachiller_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Mayer, J. y Salovey, P. (1990). Emotional Intelligence. *Imagination, cognition and personality*, 9(3), 185-211.
- Millán, A. C., García-Álvarez, D. J. y D'Aubeterre, M. E. (2014). Efecto de la Inteligencia Emocional y Flujo en el Trabajo Sobre Estresores y Bienestar Psicológico: Análisis de Ruta en Docentes. *Revista Colombiana de Psicología*, 23(1), 207–228. <https://doi.org/10.15446/rcp.v23n1.37676>
- Montesinos, P. (2018). *Inteligencia Emocional y relaciones interpersonales del personal de enfermería del Hospital Luis Negreiros Vega 2018*. Lima: Universidad César Vallejo. <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/19647>.
- Morales, G. (2019). *Nivel de estrés laboral en enfermeras del Hospital de Huaycán de Lima*. [Tesis pregrado, universidad Norbert Wiener]. Repositorio UWiener. <http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/3112>
- Nespereira, T., Vázquez, M. (2017). Inteligencia emocional y manejo del estrés en profesionales de Enfermería del Servicio de Urgencias hospitalarias. *ELSEVIER*, 172-178. <http://dx.doi.org/10.1016/j.enfcli.2017.02.007>.
- Nikolau, R., Tsaousis, E. (2002). *Bienestar psicológico en la personalidad*.

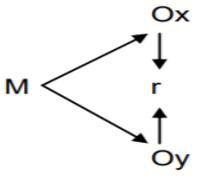
- OMS. Salud mental y apoyo psicosocial en las emergencias [internet]. *Ginebra: OMS*; 2020. [https://www.who.int/mental\\_health/emergencias/es/](https://www.who.int/mental_health/emergencias/es/)
- Pérez, T., Petrides, E., & Furnham, R. (2012). *Procesos cognitivos y metacognitivos en el aprendizaje social*.
- Rojas, M., & Elizabeth, S. (2016). *La inteligencia emocional en los empleados que prestan servicios a los usuarios del Hospital Germán Vélez Gutiérrez del municipio de Betulia - Antioquia*. Undefined; <https://www.semanticscholar.org/paper/La-inteligencia-emocional-en-los-empleados-que-a-de-Rojas-Elizabeth/6589008c742452503983c272470fa53ef8ef3786>
- Román, J., Luján, M. (2015). *Inteligencia emocional y calidad de vida en personal de salud de cuatro hospitales del sector público de Lima*. Universidad Privada San Martín de Porres. <https://es.calameo.com/read/004443000fb3594b4893e>
- RPP Noticias. (2020). Ate: trabajadores denuncian que Hospital de Huaycán no tiene agua potable desde hace dos meses. Lima. <https://rpp.pe/lima/actualidad/ate-trabajadores-denuncian-que-hospital-de-huaycan-no-tiene-agua-potable-desde-hace-dos-meses-noticia-1243725>
- Salovey, R., Mayer, D. (1990). *Inteligencia emocional*. La Mente Es Maravillosa. <https://lamenteesmaravillosa.com/la-inteligencia-emocional-segun-salovey-y-mayer/>
- Salovey, P. y Mayer, J. D. (1990) "Emotional intelligence". *Imagination, Cognition, and Personality*,9,185211. [http://emotional.intelligence.uma.es/documentos/PDF35estudio\\_felicidad.pdf](http://emotional.intelligence.uma.es/documentos/PDF35estudio_felicidad.pdf)
- Sastre, M. & Danvila, I. (2017). Is emotional intelligence the panacea for a better job performance? A study on low-skilled back office jobs. *Emeraldinsight*, 683-698. <https://doi.org/10.1108/ER-11-2016-0216>.

- Selye, R. (1976). The detection of psychiatric illness by questionnaire. *Canadian Psychiatric Association Journal*, 18(4), 348–349.  
<https://doi.org/10.1177/070674377301800421>
- Siegrist, J. (1996). Adverse health effects of high-effort/low-reward conditions. *J Occup Health Psycho. Occup Health Psycho*, 27-41  
<https://www.researchgate.net/publication/44204847>.
- Stephen, C., Pick, M., & Drew, T. (2016). Emotional intelligence as a buffer of occupational stress. *Emerald Insight*, 1-5. <http://dx.doi.org/10.1108/PR-11-2014-0271>.
- Suárez, A. (2013). Adaptación de la escala de estrés laboral de la OIT-OMS en trabajadores de 25 a 35 años de edad de un contact center. *Revista PsiqueMag*. <http://www.ucvlima.edu.pe/psiquemag/index.html>.
- Ugarriza, N. (2001). La evaluación de la inteligencia emocional a través del inventario de BarOn (I-CE) en una muestra de Lima Metropolitana. *Persona*, 129-160.  
<http://redalyc.uaemex.mx/src/inicio/ArtPdfRed.jsp?iCve=147118178005>.
- Ugarriza, N. (2003). La evaluación de la inteligencia emocional a través del Inventario de BarOn (I-CE) en una muestra de Lima Metropolitana, 2.a edición. Lima: Ediciones Libro Amigo.  
<https://www.redalyc.org/pdf/1471/147118178005.pdf>
- Vásquez, I. Y. (2017). *Inteligencia emocional y las funciones de enfermería en el Hospital Dos de Mayo*. Lima. Universidad Privada Alas Peruanas.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8865/V%C3%A1squez\\_CIY.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8865/V%C3%A1squez_CIY.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Villanueva, F. (2019). *Inteligencia Emocional y Procrastinación Académica en estudiantes de 4° de secundaria de una institución educativa*. Lima. Universidad César Vallejo.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/32787/villanueva\\_mf.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/32787/villanueva_mf.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Wood. (2008) Fundamentos de la investigación psicológico. Editorial Trilla México.  
<http://catalogosuba.sisbi.uba.ar/vufind/Record/KOHA-OAI-APS:371>

# ANEXOS

## Anexo 1

### Matriz de consistencia

Inteligencia Emocional y Estrés Laboral en personal asistencial de enfermería de un Hospital de Ate, 2020.					
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Método
¿Existe relación entre la inteligencia emocional y estrés laboral en personal	General	General	Inteligencia emocional	- Intrapersonal  - Interpersonal  - Adaptabilidad  - Manejo del estrés  - Estado de ánimo general	<b>Tipo de investigación</b>  Básica  Cuantitativo  Correlacional  <b>Diseño</b>  No experimental    Dónde: M= Muestra. Ox= Observación de la variable 1: Inteligencia
	<b>Específicos</b>	<b>Específicas</b>			
	Determinar si existe relación entre la inteligencia intrapersonal y estrés laboral en personal asistencial de enfermería de un Hospital de Ate, 2020.	Existe relación entre inteligencia intrapersonal y estrés laboral en personal asistencial de enfermería de un Hospital de Ate, 2020.			
	Determinar si existe relación entre la inteligencia interpersonal y	Existe relación entre inteligencia interpersonal y estrés laboral en			

asistencial de enfermería de un Hospital de Ate, 2020?	estrés laboral en personal asistencial de enfermería de un hospital de Ate, 2020.	personal asistencial de enfermería de un Hospital de Ate, 2020.			emocional Oy=Observación de la variable 2: Estrés laboral  r= Relación entre las variables.
	Determinar si existe relación entre adaptabilidad y estrés laboral en personal asistencial de enfermería de un Hospital de Ate, 2020.	Existe relación entre adaptabilidad y estrés laboral en personal asistencial de enfermería de un Hospital de Ate, 2020.		- Superiores y recursos	<b>Técnicas e instrumentos de recolección de datos</b>  - La Encuesta  <b>Instrumentos</b>  - <i>Inventario inteligencia Emocional ICE, ficha técnica</i>  - <i>Escala estrés laboral de la OIT -OMS, Ficha Técnica</i>
	Determinar si existe relación entre manejo de estrés y estrés laboral en personal asistencial de enfermería de un Hospital de Ate, 2020.	Existe relación entre manejo de estrés y estrés laboral en personal asistencial de enfermería de un Hospital de Ate, 2020.	<b>Estrés laboral</b>	- Organización y equipo de trabajo	
	Determinar si existe relación entre estado de ánimo general y estrés laboral en personal asistencial de enfermería de un Hospital de Ate, 2020.	Existe relación entre estado de ánimo general y estrés laboral en personal asistencial de enfermería de un Hospital de Ate, 2020.			



## Permiso de los autores del instrumento

← [icon] [icon] [icon] [icon] [icon] (sin asunto) Agregar etiqueta ☆

reciba mi cordial saludo ☆

Recibidos

**C** Christie Rojas 8 nov. para asuarez ^

De Christie Rojas · rojaschristie@gmail.com  
Para asuarez@ucv.edu.pe  
Fecha 8 de noviembre de 2019 10:41 PM  
[Ver detalles de seguridad](#)

buenas noches Magister Suarez ,reciba nuestros saludos cordiales somos estudiantes de psicología de la universidad Cesar Vallejo ,Antonia Huarcaya y Christie Rojas, quienes solicitamos su autorización para aplicar su prueba adaptada de estrés laboral en nuestra investigación, esperamos y agradecemos desde ya su pronta respuesta .

**C** Christie Rojas 8 nov. para dalvarez ^

De Christie Rojas · rojaschristie@gmail.com  
Para dalvarez@correo.ulima.edu.pe  
Fecha 8 de noviembre de 2019 12:36 PM  
[Ver detalles de seguridad](#)

Buenas tardes doctora Nelly Ugarriza ,soy una estudiante de psicología que esta realizando una investigación sobre inteligencia emocional en el área organización ,por lo cual me es importante y primordial solicitarle un permiso de su prueba adaptada de Ba-ron en el Perú, por lo cual necesito de su autorización para continuar con mi investigación ,espero su pronta respuesta gracias .

← Responder   ← Responder a todos   → Reenviar



### Nelly Ugarriza

Nelly y tú no están conectadas en Facebook  
Trabaja en Universidad Particular Ricardo Palma y Universidad Ricardo Palma

8 NOV. A LAS 12:11 PM

buenas tardes doctora Nelly ,soy una estudiante de psicología que esta realizando una investigación sobre inteligencia emocional por lo cual me es primordial solicitarle un permiso de su prueba adaptada de Ba-ron en el Perú, me es muy importante



## Permiso del hospital



PERU

Ministerio  
de Salud

INSTITUTO  
NACIONAL DE  
HISTORIA Y  
HERENCIA CULTURAL

INSTITUTO NACIONAL DE  
HISTORIA Y HERENCIA CULTURAL

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

# CONSTANCIA

*El que suscribe, deja constancia que la Srta. Antonia Huarcaya Segovia y la Srta. Christie Susana Rojas Salcedo, han presentado el resultado de la Investigación titulado:*

## "INTELIGENCIA EMOCIONAL Y ESTRÉS LABORAL EN PERSONAL ASISTENCIAL DE ENFERMERÍA DE UN HOSPITAL DE ATE, 2020"

*Se otorga la presente constancia a solicitud de la parte interesada, para los fines que estime conveniente, no teniendo validez para tomar acciones en contra del Estado.*

Huaycán, 10 de marzo del 2022

  
MINISTERIO DE SALUD  
INSTITUTO NACIONAL DE HISTORIA Y HERENCIA CULTURAL  
Dr. NÉSTOR L. SALCEDO CRUZADO  
C.R. 1051  
DIRECTOR

[www.hospitalhuaycan.gob.pe](http://www.hospitalhuaycan.gob.pe)

Av. J.C. Mariátegui S/N Zona "B"  
Huaycán, Ate  
T(511) 371-6049 / 371-6797 / 371-5530

EL PERÚ PRIMERO

## Anexo 2

### Matriz operacional de la variable Inteligencia emocional

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN	
Inteligencia Emocional	Es la capacidad para entender, comprender y controlar las propias emociones y la de los demás, partiendo principalmente por la conciencia y el reconocimiento de las emociones para canalizarlas y poder ser conscientes de su desborde y efectos ya seas positivos y negativos que pueda desencadenar (Bar – On 1996).	Concierno la medición de la inteligencia emocional en sus 5 componentes o contexto. Se obtendrán Puntajes Utilizando el instrumento del cuestionario y valoradas a través de la escala de Likert que cuenta con 60 ítems, para encuestado pueda brindar la información y finalmente sea procesado mediante el SPPS para definir la relación entre las variables de estudio.	5	Intrapersonal	Autorrealización	1,15,42, 49, 56	
					Comprensión de Mismo	Sí 4,24,38	
					Asertividad	16,30,50	
					Auto concepto	26,35,52,	Intervalo
					Independencia	58	Ordinal
						9,13,23, 41,54	politómico
						19,28,43, 55	1.Rara vez o nunca
					Empatía, Relaciones interpersonales	12,17,25, 51,57	2.pocas veces es mi caso
					Responsabilidad Social	8,21,31, 40,46	3.A veces es mi caso
			Adaptabilidad	Solución de Problemas	7,20,27,3 9	4.Muchas veces es mi caso	
				Flexibilidad	6,11,37, 45,60		
			Manejo de Estrés	Tolerancia al Estrés	3,14,33, 48	5.Con muchas frecuencias o siempre en mi caso	
				Control de Impulsos	18,36,44, 59		
			Ánimo en general	Felicidad	2,29,22,3 2,53		
				Optimismo	5,10,34, 47.		



## Anexo 4

### Matriz operacional de la variable *Inteligencia emocional*

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN	
Inteligencia Emocional	Es la capacidad para entender, comprender y controlar las propias emociones y la de los demás, partiendo principalmente por la conciencia y el reconocimiento de las emociones para canalizarlas y poder ser conscientes de su desborde y efectos ya seas positivos y negativos que pueda desencadenar (Bar – On 1996).	Concierno la medición de la inteligencia emocional en sus componentes o contexto. Se obtendrán Puntajes Utilizando el instrumento del cuestionario y valoradas a través de la escala de Likert que cuenta con 60 ítems, para encuestado pueda brindar la información y finalmente sea procesado mediante el SPPS para definir la relación entre las variables de estudio.	5	Intrapersonal	Autorrealización	1,15,42, 49, 56	
					Comprensión de Mismo	Sí 4,24,38	
					Asertividad	16,30,50	
					Auto concepto	26,35,52,	Intervalo
					Independencia	58	Ordinal
						9,13,23, 41,54	politómico
						19,28,43, 55	1.Rara vez o nunca
					Empatía, Relaciones interpersonales	12,17,25, 51,57	2.pocas veces es mi caso
					Responsabilidad Social	8,21,31, 40,46	3.A veces es mi caso
			Adaptabilidad	Solución de Problemas	7,20,27,3 9	4.Muchas veces es mi caso	
				Flexibilidad	6,11,37, 45,60		
			Manejo de Estrés	Tolerancia al Estrés	3,14,33, 48	5.Con muchas frecuencias o siempre en mi caso	
				Control de Impulsos	18,36,44, 59		
			Ánimo en general	Felicidad	2,29,22,3 2,53		
				Optimismo	5,10,34, 47.		

## Anexo 5

### Matriz operacional de la variable Estrés laboral

Variable	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores
Estrés Laboral	Es una respuesta psicológica y motriz que se produce cuando las exigencias del trabajo no se equilibran a las competencias y capacidades del trabajador el cual genera un estado estresor que compromete e influye su bienestar, así como su condición laboral inmediata. (Siegrist, 1996, como se citó en Suarez, 2013)	Conciernen la medición del estrés en sus componentes o contexto sobre Organización y equipo de trabajo, así como en superiores y recursos superiores y recursos desde la perspectiva laboral.	Superiores y recursos	Supervisión de trabajo	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7,	Ordinal Politémico  (1) Nunca (2) A veces (3) Siempre
				Asignación de recursos y responsabilidad	15, 17, 21, 24;	
				Presión de grupo	8, 9, 10, 11, 12,	
			Organización y equipo de trabajo	Comunicación hostil	13, 14, 16, 18, 19,	
				Organización autoritaria	20, 22, 23, 25.	

## Anexo 6

### INVENTARIO DE INTELIGENCIA EMOCIONAL DE BAR –ON ICE

Versión abreviada  
Adaptado por Nelly Ugarriza  
INSTRUCCIONES

Este cuestionario contiene una serie de frases cortas que permite hacer una descripción de usted. Lea cada una de las frases y seleccione **UNA** de las cinco alternativas, la que sea más apropiada para usted. Hay cinco respuestas por cada frase.

1. **Rara vez o nunca es mi caso**
2. **Pocas veces es mi caso**
3. **A veces es mi caso**
4. **Muchas veces es mi caso**
5. **Con mucha frecuencia o Siempre es mi caso**

Marque con un aspa sobre el número que corresponde su elección.

1	Trato de valorar y darle el mejor sentido a mi vida	1	2	3	4	5
2	He logrado muy poco en los últimos años.	1	2	3	4	5
3	Disfruto de las cosas que me interesan.	1	2	3	4	5
4	Trato de aprovechar al máximo las cosas que me gustan y me divierten.	1	2	3	4	5
5	No tengo una buena idea de lo que quiero en la vida.	1	2	3	4	5
6	Me resulta relativamente fácil expresar mis sentimientos.	1	2	3	4	5
7	Me resulta difícil expresar mis sentimientos más íntimos.	1	2	3	4	5
8	Soy consciente de lo que me está pasando, aun cuando estoy alterado (a).	1	2	3	4	5
9	Cuando estoy enojado (a) con alguien se lo puedo decir.	1	2	3	4	5
10	Cuando estoy en desacuerdo con alguien soy capaz de decírselo.	1	2	3	4	5
11	Los demás piensan que no me hago valer, que me falta firmeza.	1	2	3	4	5
12	No me siento bien conmigo mismo (a).	1	2	3	4	5
13	Me siento feliz con el tipo de persona que soy.	1	2	3	4	5
14	Estoy contento (a) con la forma en que me veo.	1	2	3	4	5
15	Haciendo un balance de mis puntos positivos y negativos me siento bien conmigo mismo (a).	1	2	3	4	5
16	Cuando trabajo con otros, tiendo a confiar más en sus ideas que en las mías.	1	2	3	4	5
17	Prefiero que otros tomen decisiones por mí	1	2	3	4	5
18	Me resulta difícil tomar decisiones por mí mismo (a).	1	2	3	4	5
19	Prefiero seguir a otros que ser líder.	1	2	3	4	5
20	Me parece que necesito de los demás más de lo que ello necesita.	1	2	3	4	5
21	Soy bueno para comprender los sentimientos de las personas.	1	2	3	4	5
22	Me detendría y ayudaría a un niño que llora por encontrar a sus padres, aun cuando tuviese algo que hacer en ese momento.	1	2	3	4	5
23	Soy sensible a los sentimientos de las otras personas.	1	2	3	4	5
24	Intento no herir los sentimientos de los demás.	1	2	3	4	5
25	Soy una persona bastante alegre y optimista.	1	2	3	4	5

26	Me resulta fácil hacer amigos (as).	1	2	3	4	5
27	Cuando intento resolver un problema analizo todas las posibles soluciones y luego escojo la que considero mejor	1	2	3	4	5
28	Mis amigos me confían sus intimidades	1	2	3	4	5
29	Los demás opinan que soy una persona sociable.	1	2	3	4	5
30	No mantengo relación con mis amistades.	1	2	3	4	5
31	Me gusta ayudar a la gente.	1	2	3	4	5
32	A la gente le resulta difícil confiar en mí.	1	2	3	4	5
33	Me importa lo que puede sucederle a los demás.	1	2	3	4	5
34	Soy capaz de respetar a los demás.	1	2	3	4	5
35	Considero que es muy importante ser un (a) ciudadano (a) que respeta la ley.	1	2	3	4	5
36	Cuando enfrento una situación difícil me gusta reunir toda la información que pueda sobre ella.	1	2	3	4	5
37	Lo primero que hago cuando tengo un problema es detenerme a pensar.	1	2	3	4	5
38	Cuando intento resolver un problema analizo todas las posibles soluciones y luego escojo la que considero mejor	1	2	3	4	5
39	Para poder resolver una situación que se presenta, analizo todas las posibilidades existentes.	1	2	3	4	5
40	Me resulta difícil comenzar cosas nuevas.	1	2	3	4	5
41	En general, me resulta difícil adaptarme.	1	2	3	4	5
42	En general, me resulta difícil realizar cambios en mi vida cotidiana.	1	2	3	4	5
43	Me resulta difícil cambiar mis costumbres.	1	2	3	4	5
44	Si me viera obligado (a) a dejar mi casa actual, me sería fácil adaptarme nuevamente.	1	2	3	4	5
45	Sé cómo enfrentar los problemas más desagradables	1	2	3	4	5
47	Puedo manejar situaciones de estrés, sin ponerme demasiado nervioso.	1	2	3	4	5
46	Sé cómo mantener la calma en situaciones difíciles.	1	2	3	4	5
47	Creo en mi capacidad para manejar los problemas más difíciles.	1	2	3	4	5
48	Soy impulsivo (a), y eso me trae problemas.	1	2	3	4	5
49	Tengo reacciones fuertes, intensas que son difíciles de controlar.	1	2	3	4	5
50	Soy impulsivo (a).	1	2	3	4	5
51	Tengo una tendencia a explotar de cólera fácilmente.	1	2	3	4	5
52	Es duro para mí disfrutar de la vida	1	2	3	4	5
53	Soy una persona divertida	1	2	3	4	5
54	Estoy contento (a) con mi vida.	1	2	3	4	5
55	Me deprimó	1	2	3	4	5
56	Me gusta divertirme	1	2	3	4	5
57	Me siento seguro (a) de mí mismo (a) en la mayoría de situaciones.	1	2	3	4	5
58	Soy optimista en la mayoría de las cosas que hago.	1	2	3	4	5
59	En general me siento motivado (a) para continuar adelante, incluso cuando las cosas se ponen difíciles.	1	2	3	4	5
60	En general tengo una actitud positiva para todo, aun cuando surgen problemas.	1	2	3	4	5

ESCALA DE ESTRÉS LABORAL DE LA OIT-OMS  
ESCALA DE ESTRÉS LABORAL DE LA OIT –OMS

Adaptado por Suarez Tunanñaña Angela, 2013  
<http://www.ucvlima.edu.pe/psiquemag/index.htm>

Adaptado por Suarez Tunanñaña Angela ,2013  
<http://www.ucvlima.edu.pe/psiquemag/index.htm>

Nombres:

Edad:

Género: Femenino

Masculino

Condición: Nombrado

Contratado

**INSTRUCCIONES**

Lee cada oración y elige la respuesta que mejor describe, hay tres posibles respuestas:

	<b>1. Nunca</b>	<b>2. A veces</b>	<b>3. Siempre</b>
<b>1</b>	El que la empresa carezca de dirección y objetivos me causa estrés	1 2 3	1 2 3
<b>2</b>	El que las políticas generales de la gerencia impidan mi buen desempeño me estresa	1 2 3	1 2 3
<b>3</b>	El que mi equipo de trabajo no tenga prestigio ni valor dentro de la empresa me causa estrés.	1 2 3	1 2 3
<b>4</b>	El que mi equipo de trabajo se encuentre desorganizado me estresa.	1 2 3	1 2 3
<b>5</b>	El que se maneje mucho papeleo dentro de la empresa me causa estrés.	1 2 3	1 2 3
<b>6</b>	El que las personas que están a mi nivel dentro de la empresa tengamos poco control sobre el trabajo me causa estrés.	1 2 3	1 2 3
<b>7</b>	El no contar con la tecnología adecuada para hacer un trabajo de calidad me causa estrés.	1 2 3	1 2 3
<b>8</b>	El no tener el conocimiento técnico para competir dentro de la empresa me estresa.	1 2 3	1 2 3
<b>9</b>	El que mi equipo de trabajo no me brinde ayuda técnica cuando lo necesita me causa estrés.	1 2 3	1 2 3

<b>10</b>	El que mi equipo de trabajo no me respalde en mis metas me causa estrés.	1	2	3
<b>11</b>	El que mi equipo no me brinde protección en relación con las injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes me causa estrés.	1	2	3
<b>12</b>	El que mi supervisor no se preocupe por mi bienestar me estresa.	1	2	3
<b>13</b>	El que la forma en que trabaja la empresa no sea clara me estresa.	1	2	3
<b>14</b>	El que no sea parte de un equipo de trabajo que colabore estrechamente me causa estrés.	1	2	3
<b>15</b>	El que mi supervisor no dé la cara por mí, ante los demás me estresa.	1	2	3
<b>16</b>	El rendirle informes a mis supervisores y a mis subordinados me estresa.	1	2	3
<b>17</b>	El no tener un espacio privado en mi trabajo me estresa.	1	2	3
<b>18</b>	El que no comprenda las metas y misión de la empresa me causa estrés.	1	2	3
<b>19</b>	El que no esté en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo me produce estrés.	1	2	3
<b>20</b>	El que el equipo disponible para llevar a cabo mi trabajo sea limitado me estresa.	1	2	3
<b>21</b>	El que mi supervisor no me respete me estresa.	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
<b>22</b>	El que mi equipo de trabajo me presione demasiado me causa estrés.	1	2	3
<b>23</b>	El que no respeten a mis supervisores, a mí y a los que están debajo de mí, me causa estrés	1	2	3
<b>24</b>	El que mi supervisor no tenga confianza en el desempeño de mi trabajo me causa estrés.	1	2	3
<b>25</b>	El que las personas que están a mi nivel dentro de la empresa tengamos poco control sobre el trabajo me causa estrés.	1	2	3

Anexo 8

*Muestra del personal asistencial de enfermería de un hospital de Ate*

Institución	Trabajadores	Población	Porcentaje
Hospital de Ate	Personal asistencial de enfermería	107	100 %
	Total	107	100 %

*Nota: Registro de nóminas de trabajadores*



*Ficha Técnica: Inventario inteligencia Emocional ICE*

---

Ficha Técnica del instrumento

---

*Nombre del instrumento:*

Inventario inteligencia Emocional ICE – Abreviado

*Finalidad del instrumento:*

Tiene por objetivo medir los niveles de inteligencia emocional en enfermeras asistenciales.

*Autor(a):*

Bar- On (1997)

*Ciudad:*

(Toronto) Canadá

*Adaptación Peruana:*

Ugarriza, N. (2003, como se citó en Villanueva, 2019) Lima.

*Administración:*

De tipo individual participativa al personal asistencial de un hospital de

*Ate. Ámbito de aplicación:*

En los interiores de los ambientes de un hospital Público de Ate

*Duración:*

La aplicación del instrumento tendrá una duración de 20 minutos de forma grupal.

*Sujetos de aplicación:*

La responsable de la aplicación del instrumento serán las estudiantes de Psicología autoras de la investigación.

*Escala de medición:*

1 (Nunca) 2(pocas veces) 3 (A veces) 4(Muchas veces)5(Siempre) - Politómica

*Baremo:*

Baja-Media – Alta

*Propiedades psicométricas*

.Confiabilidad: Alfa de Cronbach .802

La validez de constructo se basa desde el alfa de Cronbach desde su consistencia interna (.802)

---

*Ficha Técnica: Escala estrés laboral*

---

Ficha Técnica del instrumento

---

*Nombre del instrumento:*

Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS

*Finalidad del instrumento:*

Tiene por objetivo medir los niveles de estrés laboral en enfermeras asistenciales.

*Autor(a):*

Siegrist 1996

*Ciudad:*

Estados Unidos.

*Adaptación Peruana:*

Suarez, A. (2013) Universidad César Vallejo - Lima.

*Administración:*

De tipo individual participativa al personal asistencial de un hospital de Ate. *Ámbito de aplicación:*

En los interiores de los ambientes de un hospital Público de Ate

*Duración:*

La aplicación del instrumento tendrá una duración de 20 minutos de forma grupal.

*Sujetos de aplicación:*

La responsable de la aplicación del instrumento serán las estudiantes de Psicología autoras de la investigación.

*Escala de medición:*

1 (Nunca) 2 (A veces) 3 (Siempre) - Politémica - Ordinal

*Baremo:*

Baja-Media – Alta

*Propiedades psicométricas*

Validez de constructo: KMO: 0,953 – AFE la estructura matricial se encuentra apta para ser analizada mediante el análisis factorial.

Confiabilidad: Alfa de Cronbach 0,96 (Nivel muy alto)

La validez de contenido se halló a través de criterio de jueces, utilizando el Análisis Binomial donde se afirmó que los resultados fueron menores a 0,05, evidenciando concordancia entre los jueces expertos.

Los baremos de la Escala de Estrés Laboral adaptada son los siguientes: Bajo con un puntaje de 26 a 101; Promedio Bajo de 103 a 119; Promedio Alto de 120 a 128 y Alto de 129 a 157.

---

## Anexo 12

### Formulario Drive de base de datos general

Formulario inteligencia emocional y estrés laboral (Respuestas) ☆ 📅 🔄

Archivo Editar Ver Insertar Formato Datos Herramientas Extensiones Ayuda El 5 de junio de 2020 se realizó la última modificación.

150% \$ % .0 .00 123 Predetermi... 10 B I A 🔍 📄 📑 📊 📈 📉 📉 📉 📉 📉 📉

R45 | fx | Siempre

	K	L	M	N	O	P
1	1.El que la	2.El que las políticas gen	3.El que mi equipo de tra	4.El que mi equipo de tra	5.El que se maneje much	6.El que las personas qu
36	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces
37	Siempre	Siempre	A veces	Siempre	Siempre	Siempre
38	A veces	Siempre	A veces	Siempre	A veces	A veces
39	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces
40	A veces	A veces	A veces	Siempre	A veces	Siempre
41	Siempre	A veces	Siempre	Siempre	A veces	A veces
42	A veces	Siempre	A veces	Siempre	A veces	A veces
43	A veces	Nunca	Nunca	Nunca	A veces	Nunca
44	Nunca	A veces	Siempre	Siempre	Siempre	A veces
45	Nunca	A veces	Siempre	Siempre	A veces	A veces
46	Siempre	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces
47	A veces	A veces	A veces	Siempre	Siempre	A veces
48	A veces	Siempre	A veces	A veces	A veces	Siempre

+ ☰ Respuestas de formulario 1 Hoja 2 Explorar

22:41

## Anexo 13

### Consentimiento informado virtual

IpQLSdESyxtRTuAI0VPIU\_n6Rr2m3muHoEHL2RB2dpx2Sap5TM3hA/viewform

Estimado(a) participante, me es grato dirigirme a ud. Somos estudiantes de XI ciclo de la carrera de psicología de la universidad Cesar Vallejo : HUARCAYA SEGOVIA ,ANTONIA y ROJAS SALCEDO, CHRISTIE SUSANA en esta oportunidad nos encontramos realizando una investigación sobre la Inteligencia emocional y estrés laboral .  
Por lo cual solicitamos su consentimiento y participación, explicarle así mismo que consta de dos cuestionarios que tomara aproximadamente de 10 a 15 minutos.  
Los resultados de la evaluación son estrictamente confidenciales, por ultimo siendo utilizado para el propósito de esta investigación.

**\*Obligatorio**

Le invitamos a responder el consentimiento ,mencionándoles también que es de gran importancia que responda los cuestionarios con veracidad ,así mismo recalco que es de estricta confidencialidad y recuerde que no hay respuesta buena ni mala . \*

SI,ACEPTO

Nombre e iniciales de sus apellidos. \*

Tu respuesta \_\_\_\_\_

Edad \*