



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA DE MAESTRÍA EN GESTIÓN DE
SERVICIOS DE SALUD**

**Inteligencia emocional y estrés laboral en personal de enfermería
que labora en áreas críticas de un Hospital de Ecuador, 2021**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO DE:

MAESTRA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD

Autora:

Borja Chanchicocha Pamela Tatiana (Código ORCID [0000-0002-9200-3983](https://orcid.org/0000-0002-9200-3983))

Asesor:

Mg. Sánchez Vásquez Segundo Vicente (Código ORCID: [0000-0001-6882-6982](https://orcid.org/0000-0001-6882-6982))

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en Salud

LIMA – PERÚ

2021

Dedicatoria:

Este trabajo investigativo está dedicado a los dos grandes amores de mi vida, mis hijos, aunque a uno no lo tenga físicamente siempre vivirá en mi mente y mi corazón, mientras que el otro hace que mi amor sea infinito cada día.

Agradecimiento:

A Dios por la vida y la perseverancia para alcanzar mis metas.

A mis padres José y Carmen por haberme dado la vida y ser siempre incondicionales con su amor y bondad.

A mi querida suegra Sra. Nelly Hidalgo por el apoyo y cariño que me brinda día a día.

A mi tutor Mg. Vicente Sánchez, por su colaboración, paciencia y asesoramiento en la dirección de la presente tesis.

Índice de contenidos

Caratula:.....	i
Dedicatoria:	ii
Agradecimiento:	iii
Indice de contenidos	iv
Índice de Tablas	v
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	5
III. METODOLOGÍA.....	19
3.1. Tipo y diseño de investigación	19
3.2. Variables y Operacionalización	19
3.3. Población, muestra y muestreo	21
3.4. Técnica e instrumento de recolección de datos	22
3.5. Método de análisis de datos	24
3.6. Aspectos éticos	24
IV. RESULTADOS	26
V. DISCUSIÓN.....	39
VI. CONCLUSIONES.....	45
VII. RECOMENDACIONES	46
REFERENCIAS.....	
ANEXOS	

Índice de Tablas

<i>Tabla 1. Estadística descriptiva de la variable inteligencia emocional en las enfermeras que laboran en las áreas críticas de un hospital de Ecuador, 2021. .</i>	<i>26</i>
<i>Tabla 2. Estadística descriptiva de la variable estrés laboral en las enfermeras que laboran en las áreas críticas de un hospital de Ecuador, 2021.</i>	<i>27</i>
<i>Tabla 3. Estadística descriptiva de la variable satisfacción laboral en las enfermeras que laboran en las áreas críticas de un hospital de Ecuador, 2021. .</i>	<i>28</i>
<i>Tabla 4. Frecuencias rangos e intervalos de edad en las enfermeras que laboran en las áreas críticas de un hospital de Ecuador, 2021.</i>	<i>29</i>
<i>Tabla 5. Frecuencias de acuerdo al sexo de los encuestados en las enfermeras que laboran en las áreas críticas de un Hospital de Ecuador, 2021.</i>	<i>30</i>
<i>Tabla 6. Frecuencias de la condición de los encuestados en las enfermeras que laboran en las áreas críticas de un hospital de Ecuador, 2021.</i>	<i>31</i>
<i>Tabla 7. Frecuencia de condición social</i>	<i>31</i>
<i>Tabla 8. Distribución de frecuencias variable inteligencia emocional primera dimensión, atención a los sentimientos con, estrés laboral y satisfacción laboral</i>	<i>32</i>
<i>Tabla 9. Distribución de frecuencias variable inteligencia emocional primera dimensión, claridad emocional con, estrés y satisfacción laboral.</i>	<i>33</i>
<i>Tabla 10. Distribución de frecuencias variable inteligencia emocional primera dimensión, reparación de las emociones con, estrés laboral y satisfacción laboral</i>	<i>34</i>
<i>Tabla 11. Correlaciones Entre Las Variables: inteligencia emocional, estrés laboral y satisfacción laboral</i>	<i>35</i>
<i>Tabla 12. Tabla cruzada para cuadrado para correlacionar las variables Inteligencia Emocional y Estres Laboral.</i>	<i>36</i>
<i>Tabla 13. Resultados de pruebas de Chi- cuadrado</i>	<i>36</i>

*Tabla 14. Tabla cruzada para cuadrado para correlacionar las variables
Inteligencia Emocional y Satisfacción Laboral..... 37*

Tabla 15. Resultados de pruebas de Chi- cuadrado 37

Resumen

El desarrollo de esta investigación se realizó con el objetivo de determinar cuáles son los factores que influyen en el estrés laboral y si la inteligencia emocional puede disminuirlo en el personal de enfermería que labora en áreas críticas en un hospital de Ecuador 2021. Los instrumentos que se utilizaron fueron cuestionarios en escala Likert para las variables Estrés laboral, inteligencia emocional y satisfacción laboral, los cuales cuentan con adecuado porcentaje de confiabilidad y validez, por lo que permitió realizar dicho estudio. La técnica que se utilizó fue la encuesta online mediante aplicación de Google Forms, la cual tuvo una duración de 15 minutos por participante. Se realizó un estudio de enfoque cuantitativo de tipo investigativo, de nivel causal; de diseño no experimental de corte transversal. La población estuvo formada por 151 funcionarios que labora en áreas críticas de un hospital de Ecuador.

Para su confiabilidad se realizó una prueba piloto en la cual se dio uso al Coeficiente Alfa de Cronbach dando como resultado de fiabilidad de 0,74 para el cuestionario de estrés laboral, el 0,72 para el cuestionario de inteligencia emocional y el 0,86 para el cuestionario de satisfacción laboral. Como resultado se obtuvo una correlación mediante el estadístico de Chi – cuadrado con un valor de 0,08 entre inteligencia emocional y estrés laboral y con un resultado de 0,07 entre inteligencia emocional y satisfacción laboral, siendo el nivel de asociación mediante la correlación de Spearman de 0,04 para estrés laboral y 0,01, para satisfacción laboral, con estos resultados aceptando la hipótesis que existe relación entre las variables, concluyendo que los factores que influyen en el estrés laboral tienen relación con la inteligencia emocional. Por otro lado, se pudo analizar que en el sexo femenino tenemos mayor nivel de estrés y en la ocupación con un 83% encuestados solo trabajan siendo estos dos los factores sociodemográficos de mayor importancia.

Palabras Claves: Inteligencia emocional, Estrés laboral, Satisfacción laboral.

Abstract

The development of this research was carried out with the objective of determining what are the factors that influence work stress and if emotional intelligence can reduce it in nursing personnel working in critical areas in a hospital in Ecuador 2021. The instruments used They used were Likert scale questionnaires for the variables Work stress, emotional intelligence and work satisfaction, which have an adequate percentage of reliability and validity, which allowed this study to be carried out. The technique used was the online survey using Google Forms application, which lasted 15 minutes per participant. A study with a quantitative, investigative approach was carried out, at a causal level; non-experimental cross-sectional design. The population consisted of 151 officials who work in critical areas of a hospital in Ecuador.

For its reliability, a pilot test was carried out in which Cronbach's Alpha Coefficient was used, resulting in reliability of 0.74 for the work stress questionnaire, 0.72 for the emotional intelligence questionnaire and 0.86 for the job satisfaction questionnaire. As a result, a correlation was obtained using the Chi-square statistic with a value of 0.08 between emotional intelligence and work stress and with a result of 0.07 between emotional intelligence and job satisfaction, the level of association being through the correlation of Sperman of 0.04 for work stress and 0.01 for work satisfaction, with these results accepting the hypothesis that there is a relationship between the variables, concluding that the factors that influence work stress are related to emotional intelligence. On the other hand, it was possible to analyze that in the female sex we have a higher level of stress and in the occupation with 83% of those surveyed, they only work, these two being the most important sociodemographic factors.

Keywords: Emotional intelligence, Work stress, Work satisfaction.

I. INTRODUCCIÓN

Inteligencia emocional es la función de reconocer nuestros propios sentimientos y paralelamente ser empáticos con los individuos que desarrollan sus ocupaciones a nuestro alrededor, una de las principales características se ve enfocada en generar motivación lo cual nos permita manejar bien las emociones tanto en nosotros mismos y en el entorno (Franklin, 2015).

La inteligencia emocional se deriva del descubrimiento de elementos de desempeño laboral superior (Franklin, 2015), sostiene que muchas habilidades específicas, incluidas la empatía, la autodisciplina y la iniciativa, distinguen a los que se desempeñan mejor de los que no son suficiente para mantener las cosas en marcha.

Según el autor, (Goleman 2008) divide la mente humana de muchas formas, incluidas las actividades de motivación como ejemplo de plena seguridad emocional.

Las habilidades de la inteligencia emocional se combinan con habilidades cognitivas. Lo importante es que cuando más compleja es una tarea en particular, más importante se vuelve la inteligencia emocional. La razón es que el declive puede obstaculizar el uso de la propia experiencia y la inteligencia técnica (Goleman 2008).

Hablamos del estrés en el trabajo como una condición psicológica y física que surge cuando las exigencias de trabajo no afectan a las habilidades, recursos o necesidades de los empleados, y tienen posibles consecuencias sociales y de salud (López, 2008).

Según el modelo de (McClellan, 1974), el modelo de motivación emocional al mundo de la organización se debe principalmente al enfoque práctico de porque las personas se esfuerzan por hacer lo mejor de su trabajo. A diferencia de otros modelos, el desempeño es el resultado de la interacción de cada trabajador con la motivación del entorno laboral, y las líneas de personas que lo rodean (compañeros, jefes, subordinados, grupos de trabajo, clientes) son directas. Por un lado, pretende alejarse de modelos teóricos de difícil integración en la realidad

de la empresa y centrarse en las preocupaciones reales del lugar del trabajo actual o desde el entorno organizacional y las funciones de liderazgo.

En cuanto a la realidad problemática aportamos a esta investigación que los individuos con una alta inteligencia emocional poseen grandes competencias, siendo capaces de confrontar altos niveles de estrés en su lugar de trabajo y así demostrando un buen manejo ante situaciones diarias.

Muchas de las investigaciones afirman que los individuos con alto nivel de coeficiente emocional tienen mayor capacidad de aceptar el estrés y los problemas, permitiendo afrontar de mejor manera y logrando regular las emociones tanto propias como de los demás (López 2008).

Según la Organización Panamericana de Salud y Organización Mundial de Salud Washington, D.C (2016), en un seminario del Día Mundial de la Seguridad y la Salud en el Trabajo, menciona que los problemas que existen en los lugares de trabajo producen ausentismo, provocando desmotivación, baja productividad laboral, e incluso la provocando la renuncia o desvinculación del personal.

Goleman, (1995), define que, es importante tomar en cuenta que los sentimientos y emociones pueden repercutir de manera negativa en el desempeño laboral por lo que es importante considerar la capacidad de reconocer la parte interna en sí mismo y en otros, siendo hábil para gerenciales al trabajar con otros.

Caí et- al (2020), refieren como objetivo investigar cual es el impacto psicológico y las estrategias de afrontamiento del personal médico, enfermeras y otros funcionarios de salud de primera línea en un hospital de Hubei, durante la pandemia COVID-19, 2020, para ello, fue un estudio investigativo mediante encuestas, las cuales dieron como resultado, que el personal de primera línea se encontraba ansioso por su seguridad y de sus familias, en conclusión el brote de COVID-19, provocó un mayor estrés en el personal de primera línea, es recomendable el reconocimiento continuo del personal de salud por parte de la institución y el gobierno.

Respecto a la formulación del problema una pregunta recurrente es:

¿Cuáles son los factores que producen estrés laboral y si la inteligencia

emocional puede disminuirlo?

Este estudio muestra si la atención de enfermeras que trabajan en un hospital de áreas críticas en Ecuador puede reducir el estrés.

A su vez nos permitirá fomentar, mejorar y disminuir la incidencia de estrés laboral en las enfermeras.

En conclusión, la presente investigación se enfatizará en concienciar al personal de salud, planificando ciertos programas que fomenten habilidades sociales, con el fin de ayudar en la adaptación de situaciones y así poder tomar decisiones competentes en el entorno laboral.

El objetivo general del presente trabajo es determinar cuáles son los factores que influyen en el estrés laboral y si la inteligencia emocional puede disminuirlo en el personal de enfermería que labora en áreas críticas en un hospital de Ecuador; siendo las variables: estrés laboral, inteligencia emocional, y satisfacción laboral, planteándose como objetivos específicos:

Describir cuales son los niveles de inteligencia emocional en el personal de enfermería que labora en un área critica dentro de un hospital de Ecuador.

Determinar la relación que existe entre las dimensiones de inteligencia emocional y estrés laboral en las enfermeras que laboran en áreas críticas de un hospital de Ecuador.

Determinar la relación que existe entre las dimensiones de inteligencia emocional y la satisfacción laboral en las enfermeras que laboran en áreas críticas de un hospital de Ecuador.

De acuerdo a la hipótesis de este estudio se planteó lo siguiente a fin de explicar, que si existe una relación importante entre el estado emocional el estrés laboral y satisfacción laboral de las enfermeras que laboran en áreas críticas dentro de un hospital de Ecuador, afectando en sus funciones y adaptación al trabajo.

Para la identificar, evaluar y medir el estudio se aplicará cuestionarios certificados, validados y ajustados a estudios previos, realizados en similares investigaciones dando su respectiva validez. Mediante la aplicación de los

instrumentos certificados y validados lo que me permitirá lograr mis objetivos planteados en proyecto de investigación.

Los motivos que me llevaron a realizar esta investigación es que existe alto nivel de estrés laboral frente a las prestaciones de salud, tomando en cuenta que estamos atravesando una pandemia, lo cual el personal de salud experimenta ciertos tipos de conductas, como es el miedo a contagiarse, el cansancio debido a los largos horarios establecidos por la falta de personal, esperando como resultado establecer estrategias tanto para evaluar al personal como reducir el nivel de estrés.

Por otro lado, el aumento de estrés en los funcionarios de primera línea de salud en los hospitales no solo en Ecuador sino a nivel mundial a causa del brote de COVID-19, demuestra que el personal de salud, se encuentra ansioso tanto por su seguridad como la de sus familiares al contagio, es importante que tanto las autoridades de la institución como del gobierno reconozcan sus esfuerzos proporcionando un beneficio psicológico, y además cumplir con lo prometido. Además de tener una provisión de pautas de control de infecciones, equipos e instalaciones para el manejo de infecciones por COVID-19, Se debe también reconocer factores que pueden alentar al personal de salud a trabajar durante futuras pandemias.

II. MARCO TEÓRICO

De acuerdo a los contextos internacionales:

Cherkasski (2011). En los últimos años los aspectos racionales y emocionales comienzan a influenciar de manera positiva hacia los retos que día a día se van asumiendo dentro del desarrollo de un individuo dentro de la sociedad así mismo, se menciona que la inteligencia emocional y las emociones afectivas. Las emociones influyen en nuestros pensamientos, procesos cognitivos, influyendo en nuestros estados emocionales.

Peter Salovey et al. (1990) introducen el concepto de inteligencia emocional, que se refiere a la capacidad de controlar nuestras emociones y hacer que funcionen por sí solas moldeando nuestro comportamiento. Esto difiere de la inteligencia absoluta medida por el coeficiente intelectual. Las emociones son difíciles de medir, pero pueden aumentar. En otras palabras, pueden aumentar su conciencia todos los días.

Fernández et al. (2008). La comprensión de los factores emocionales como una medida de la adaptación de una persona al entorno utiliza la aparición de nuevos intereses al examinar el impacto de la psicología en el rendimiento académico y otras motivaciones y cambios de comportamiento.

Los modelos de IE van ligadas a la importancia de la regulación de nuestras propias emociones. Con el fin de reconocer nuestras propias habilidades y emociones, para manejarlas de forma adaptativa en pro de nuestro propio beneficio.

El modelo de conocimiento de la (IE), Se ha desarrollado con el objetivo de examinar los tipos de elementos asociados a la EI y los métodos y técnicas que permiten su implementación en la vida cotidiana.

Cali, et-al (2015), informa que la inteligencia cognitiva en la interacción con otros, es importante para los líderes organizacionales responsables, ya que permite una mejor comunicación y por ende cumplirán con sus respectivas funciones.

(Goleman, 2003). IE ha demostrado ser una herramienta importante para evaluar el valor de una tarea o actividad implementada en una organización. Análisis del

tercer punto pensamiento siguiendo el poder de influencia y determinación para lograr el objetivo.

Nespereira Campuzano (2017). Su principal objetivo es identificar los niveles de estrés e identificar la relación entre la sensibilidad y las emociones en los profesionales de la salud. El análisis es de auditoría, cálculo y toma de decisiones con un sistema numérico y se realiza a través de un cuestionario para tomar decisiones en el futuro. Las emociones están asociadas con el estrés organizacional y de manera positiva, la conciencia pública de las emociones contribuye al desempeño individual. Los expertos con un buen equilibrio de asociaciones han demostrado la capacidad adecuada para expresar sus sentimientos.

María Duran (2010), reconoce el estrés laboral entre las demandas laborales y las necesidades administrativas, las quejas individuales y la realidad de la naturaleza de los trabajos que ofrecen y sus actitudes que fomentan la perseverancia. Reconocemos esto como desigualdad. En el entorno laboral existen varios niveles de estrés. Por lo tanto, se debe alentar a las personas y los equipos a priorizar las situaciones que causan estrés positivo.

Caí et - al (2020), refieren como objetivo investigar cual es el impacto psicológico y las estrategias de afrontamiento del personal médico, enfermeras y otro funcionario de salud de primera línea en un hospital de Hubei, transcurso de la pandemia COVID-19, 2020, para ello, fue un estudio investigativo mediante encuestas, las cuales dieron como resultado, que el personal de primera línea se encontraba ansioso por su seguridad y de sus familias, en conclusión el brote de COVID-19, provocó un mayor estrés en el personal de primera línea, es recomendable el reconocimiento continuo del personal de salud por parte de la institución y el gobierno.

Bostan, S. et al. (2020). Tiene como objetivo identificar el riesgo de COVID- 19 en un grupo de trabajadores de salud y determinar sobre las condiciones de trabajo y la lucha contra el COVID-19 en general, este estudio se realizó mediante encuesta en línea, de método descriptivo y análisis correlacionar, con un rango de confianza de 95%. Teniendo como resultado que 35 personas que estuvieron en

contacto con pacientes COVID-19, dieron positivo, creando un alto nivel de estrés, teniendo en cuenta que el COVID -19 es una gran amenaza para el personal y familiares, con lo que se concluye es que se debe brindar apoyo profesional para abordar sus preocupaciones.

Por otro lado, dentro de los Antecedentes Nacionales podemos citar los siguientes:

Vargas Brian. (2018) En su estudio, el objetivo principal fue determinar el nivel de estrés que tiene un empleado con el fin de identificar las causas del estrés en el lugar de trabajo e identificar los factores que inciden en el trabajo doméstico. Es un proceso de discusión y el estudio concluye que los profesionales médicos sufren presiones laborales debido a factores laborales o ambientales que ocurren en el lugar de trabajo.

Betancourt Delgado (2020). El objetivo de este estudio es precisar los niveles de estrés en el personal de enfermería, mediante un tipo de metodología observacional, determinando en este estudio que el costo del estrés laboral para las trabajadoras es alto y que el estrés asociado con las opciones de tratamiento existentes debe evaluarse para reducir la probabilidad de que la gente lo entienda.

Ayala y col. (2011) Este estudio tiene como objetivo determinar el nivel de estrés laboral en enfermeras y además de identificar sus efectos, cómo y cuáles son sus habilidades laborales. Forma parte de la investigación y el análisis que posibilita el estudio. Básicamente, al medir una o más de sus características para una mejor atención y curación de los pacientes hospitalizados, la dificultad del trabajo de las enfermeras conlleva más que las características de las actividades que realizan en su vida diaria. Se concluyó. Situaciones estresantes que requieren rapidez y eficacia de actuación. Esto representa un pequeño riesgo para los pacientes, sus familias y los grupos en los que trabajan.

Según Correa Isabel (2020), el propósito del estudio fue evaluar el nivel de desempeño de médicos y enfermeras a través de la investigación y análisis de los componentes utilizando las herramientas y métodos utilizados en los estudios mixtos, es decir la pregunta para medir el estrés. Como resultado, las principales

causas de preocupación son la cultura del partido, la estructura organizativa, la influencia del liderazgo, el apoyo organizativo y la falta de cooperación.

Lima y Esperanza (2017), el principal objetivo de este estudio es identificar factores relacionados con el estrés y la función en enfermeras. Este es un estudio descriptivo con un hermoso diseño transversal. Dado que las herramientas utilizadas son cuestionarios que utilizan un método de investigación, se debe concluir que el ambiente de trabajo estresante es una actividad compleja que provoca fatiga física y mental en el personal médico y reduce la fuerza de enfermería.

Las teorías en las que se basa la presente investigación son las siguientes:

La inteligencia emocional: es el estudio de la relación entre las emociones y la conciencia, que se estudió a finales de los años 20, es lo que llama la atención. Este nivel de déficit de cambio proviene de un estudio de las emociones y la inteligencia.

La inteligencia emocional también citado por Goleman (2003) según su libro "inteligencia emocional" puede inferir que si uno trata las propias emociones de una manera que podamos responder, el resultado será exitoso en el trabajo o en el entorno que lo rodea.

La IE es un signo de equilibrio mental porque se ha observado que una IE alta proporciona la capacidad de pensar de manera lógica y adaptativa para hacer frente a las complejidades de otro (López et al. 2016).

Además, Picard et al. (2001). Considera que la capacidad de usar la mente es una percepción más importante que otras habilidades cognitivas como el habla y las sensaciones matemáticas.

Salovey y Mayer (1990) proponen un sistema de equilibrio entre el comportamiento emocional positivo y negativo al presentar un modelo para futuras investigaciones, un interesante uso de fuentes de la literatura histórica.

La psicología se divide actualmente en dos categorías: ideas claras e ideas claras. En cuanto a la primera teoría, lo principal es evaluarte a ti mismo y a los demás sin respaldo científico. Este último es el resultado de una investigación

desarrollada a partir de las características establecidas por la ciencia. Estas ideas están íntimamente relacionadas porque derivan del deseo de quienes aprenden nuevos aprendizajes y comprenden el mundo (Villamizar y Donoso2014). La teoría fue introducida por muchos intelectuales: se describe como una combinación de diferentes talentos y se puede aplicar a todas las culturas y épocas históricas. Se divide en cuatro disciplinas: liderazgo, empoderamiento de las relaciones, manejo de la amistad, resolución de conflictos y estrategias de estudios sociales (Goleman, 1996).

La IE se clasifica de la siguiente manera: (Goleman, 1996) afirma que la inteligencia emocional contiene tres clases específicas.

1. Inteligencia emocional: contiene relaciones contradictorias que explican cómo nos relacionamos con nosotros mismos. Esta comprende tres elementos que son:

a) Autoconciencia: capacidad de examinar y comprender las fortalezas, debilidades, alegrías, sentimientos, emociones y su impacto en los demás y el trabajo.

b) Autocontrol: es la capacidad de coordinar nuestros pensamientos y deseos hasta el final, engañar una acción, saber antes de tomar una acción y apresurarse a revertir una decisión.

c) Confianza: es la capacidad de mantener la calma y explorar, lograr metas, enfrentar desafíos y mantenerse alerta para encontrar caminos.

2. Inteligencia interpersonal: creadas por experiencias que reflejan como interactuamos con los demás, entre ellas tenemos:

Empatía: reconoce las deficiencias, habilidades y dificultades de otras personas, abordarlas y responder a sus emociones de manera adecuada.

Habilidades sociales: es la capacidad de influir en los demás mediante el uso de relaciones con otras personas.

(Goleman, 1996), dividió la mente humana en personal y humana, ambos significados nos acercan a la naturaleza de nuestra relación con nosotros y el medioambiente. Es la respuesta a como la conciencia real está en un estado de

superación que las personas pueden relacionar con uno de los sentidos.

Entre los señalizadores de inteligencia emocional tenemos:

3. Atención emocional: capacidad de encontrar y expresar síntomas.

Claridad emocional: tiene que ver con las percepciones críticas de la riqueza personal.

Restauración emocional: tiene que ver con las percepciones de críticas personales con lo positivo.

Los principios de inteligencia emocional, es la aceptación: que para algunos de los elementos que combinamos con tantos sentidos, el receptor los convierte en pistas de energía. Si están libres de virus, se transforman en un organismo vital, que pueden multiplicarse y al mismo tiempo, se transforma en microorganismo directamente relacionados.

Esto significa que nuestro cerebro humano nunca asume los deseos que siente, el receptor solo como resultado de pasar a células más pequeñas. Estos se envían al cerebro a través de los axones de los nervios del cuello.

La retención: este es el componente actual y conserva la capacidad de insertar memoria.

Análisis: presenta los datos de grabación y secuencia. Emisión: es la condición de apariencia de percepción.

Control: es necesario identificar las condiciones físicas y mentales. Es decir, el cerebro humano no pasa directamente por los receptores.

Las características de la inteligencia emocional son:

Capacidad para moverse

Permanecer activo a pesar de la frustración. Manejo de nuestro comportamiento.

Manejo de nuestras emociones. Manejo de ansiedad.

Habilidad para desear paz mental.

Liderazgo nivel de liderazgo hace que las personas adoptan esta habilidad y conduce a determinar porque algunas personas tienen éxito en la vida de otras y

se sienten frustradas con ese nivel de pensamiento o similar.

La inteligencia emocional es un estado de nuestras emociones y tratamos de controlarlas frente a la situación en la que se encuentra. Esto determina la naturaleza del movimiento o interés.

La inteligencia emocional, una prueba realizada por Weisinger (1987), la cual evalúa y describe las emociones con precisión y la capacidad de comprender las emociones y las habilidades motoras, así como la capacidad para controlar y crear emociones mejorando el desarrollo emocional y la educación. Utiliza los siguientes estándares finales:

- nunca
- algunas veces
- con mucha frecuencia

Podemos citar las siguientes dimensiones:

Dimensión 1. La atención a las emociones significa expresar emociones, es la capacidad de comprender y expresar nuestras emociones correctamente. Esto protege la investigación y representa una mejor comprensión de los efectos de las expresiones faciales, los gestos o el tono de voz.

Dimensión 2. Expresión de interés, comprende los niveles emocionales, se refiere a nuestra capacidad para evaluar interés a lo largo del tiempo para pensar, investigar o resolver discapacidades.

Dimensión 3. Corrección emocional, evalúa el conocimiento que se adquirido y diseñado para evaluar tu nivel emocional desde el nivel adecuado.

El segundo modelo que vamos a citar es el modelo (Bar-on 2010, 2006) describe la naturaleza social y emocional de la calidad del trabajo que las personas perciben, comprenden a los demás y expresan emociones y conflictos en la vida cotidiana, descrita como un conjunto de habilidades y competencias a evaluar. Está dividido en cinco partes principales:

El primer paso de una persona: es comprender sus emociones y expresarse, las habilidades y la experiencia que las acompañan.

La segunda parte de las relaciones humanas: aquí consideramos la comprensión social y las relaciones humanas como los puntos principales y las habilidades y experiencia asociadas a ellas son la empatía, la responsabilidad social y la creación de una relación social positiva. Maneje tres tensiones principales. Aquí nos referimos a principios y manejo emocional, y las habilidades relevantes son la resistencia, el control y la motivación. Cuarto método de adaptación: significa gestionar los cambios. Las habilidades y habilidades relevantes son la investigación honesta, la simplificación y la resolución de problemas. Y finalmente, el quinto método: tiene que ver con pretender dominar la vida, tiene que ver con la experiencia: esperanza y felicidad.

Y el tercero es el modelo de habilidad: en este modelo, las emociones contribuyen al desarrollo de la inteligencia y se consideran una parte importante del procesamiento de datos informáticos. Los detalles sobre los cuatro conocimientos especializados son los siguientes:

Percepción: Se refiere a la certeza de cómo las personas detectan las emociones propias y ajenas en base a cuatro habilidades básicas: a) Detectar emociones en su propio sentido, estado físico y mental. Capacidad, b) Capacidad para detectar emociones ajenas Emociones, características técnicas, lenguaje, voz, expresividad y comportamiento, c) Capacidad para expresar adecuadamente las emociones y expresar necesidades relacionadas con esas emociones, y d) Capacidad para distinguir entre emociones propias o inapropiadas, verdaderas o falsas.

Mindfulness: esto tiene que ver con la creatividad, la resolución de problemas y cómo lidiar con ellos. Consiste en cuatro habilidades básicas: a) enfocarse comunicar ideas básicas, b) usar las emociones para promover el juicio y la memoria, c) promover la diversidad emocional Permitir que las personas cambien sus ideas, y diferentes perspectivas. d) Usar diferentes estados emocionales para facilitar formas específicas de lidiar con problemas, pensamientos y creatividad.

Comprender las emociones: Se requieren cuatro habilidades para demostrar el conocimiento del sistema emocional, como el etiquetado adecuado de las emociones, la comprensión del significado de las emociones, la comprensión de

las emociones complejas y las emociones simples y el cambio de otros patrones emocionales .a) Capacidad para etiquetar emociones Capacidad para reconocerla relación entre emociones y palabras, b) Capacidad para expresar emociones en relación con las relaciones, c) Amor y odio simultáneos, o emociones complejas como una combinación de amor y tristeza Capacidad para comprender, d) Capacidad para reconocer la posibilidad de cambiar emociones.

Demostración de empatía: Tiene que ver con la capacidad de abrirse a situaciones buenas y malas en combinación con cuatro habilidades básicas: a) capacidad para aceptar la escucha, consuelo, b) capacidad para atraer pensamientos distantes.

c) La capacidad de controlar las emociones de uno mismo y de los demás, teniendo en cuenta lo puras, generales, importantes o intelectuales que sean, y

d) la capacidad de los demás para controlar sus emociones dentro de sí mismos, aumenta positivamente sin presiones ni exageraciones para expresar sus efectos negativos.

Otro variable es estrés laboral: Las causas del estrés laboral son: sobrecarga laboral: representa exceso de trabajo. Interacciones: interacciones de rutina entre empleados en el lugar de trabajo, miembros del sindicato o miembros de la empresa.

Conflicto funcional: Ocurre cuando alguien en el entorno laboral expresa expectativas específicas sobre cómo debe comportarse, y estas expectativas hacen que sea difícil o imposible conocer a alguien. Conflicto en el estado personal: cuando existe una discrepancia entre los valores o creencias y expectativas de alguien.

Conflicto a la gente directamente con las actitudes que otros piensan.

Conflicto de roles: ocurre cuando una persona no satisface las necesidades de la tarea.

Antigüedad de rol: Esto es confuso si no hay suficiente información sobre el rol esperado, si la información no es clara y confusa acerca de las expectativas del trabajo (comportamiento) y qué características existen en el tema.

Ocurre cuando las hay que cumplir con las expectativas y no estar seguro de las consecuencias de determinadas acciones.

Interferencia con el trabajo, es decir, barreras organizacionales que impide el desempeño en las actividades de los empleados.

Resultados de las enfermedades ocupacionales: debido a que a menudo aparecen en la condición de una persona y son graves, estos síntomas parecen iguales y varían de persona a persona y pueden incluir resultados médicos, rasgos de personalidad y rasgos de personalidad.

Aquí tenemos los siguientes modelos:

Modelo del entorno social (French y Kahn, 1962): este modelo fue desarrollado por el Centro de Investigación de Salud Pública de Michigan en relación con un proyecto diseñado para determinar los resultados de salud ocupacional, propone cuatro elementos importantes en el proceso que tiene como resultado final el estrés.

Necesidades, limitaciones, modelos de apoyo (Karasek, 1979, 1992): Este modelo se llama Work Stress Model y sigue existiendo hoy en día, con muchos estudios y programas de intervención relacionados con este modelo e información sobre usted. El autor ascendió a una posición creíble para examinar la satisfacción y la experiencia obtenida en la naturaleza de su trabajo.

Síndrome de Burnout (Maslach y Jackson, 1982) El estrés profesional que experimentan las personas en la profesión, incluida la prestación de servicios humanos directos a los usuarios, como educadores, enfermeras, personal de enfermería y cuidadores.

Es un estado emocional debilitante, la falta de capacidad mental y el sentimiento de que nada puede contribuir a los demás, el ocultamiento, la tendencia a considerar irregulares a las personas con sus compañeros y la disminución de la autoestima el sentimiento de impotencia y la disminución de las expectativas.

Fases del estrés son las siguientes:

Fase de reacción de alarma: es cuando se reconoce como estímulo selectivo, su

presencia provoca magia angular anatómica.

Fase de resistencia: este periodo consta de una serie de patógenos, estímulos y emociones en los que este estrés se experimenta en un solo paso. Sufrir de una manera muy pequeña, porque conducen a un nivel de resistencia o problemas difíciles.

Fase de agotamiento: si falla el nivel de debilidad y fallan los mecanismos de cambio un momento de fatiga puede llegar a un punto en el que las normas morales y sociales cambian constantemente, lo que lleva a la debilidad o a la muerte. En el pasado los niveles de estrés eran una manifestación de una persona antes de caer en una situación estresante, pero estos niveles pueden conducir a una determinada condición o muerte.

Manifestaciones del estrés laboral son los siguientes:

Cognitivas: provocan ansiedad, problemas no resueltos, falta de coordinación, confusión, expresividad, alcoholismo, enfermedad y síntomas mentales incontrolables.

Motoras: provocan taquicardia, crisis emocionales, malestar, risas y gemidos.

Fisiológicas: lo más importante, vasos sanguíneos, respiración, endocrinológicas, muscular y cambios inmunes.

Consecuencias del estrés laboral son las siguientes:

Impacto social: la mano de los trabajadores que tiene dificultad para lidiar mientras que los trabajadores perezosos promueven hábitos letales.

Impacto económico: problemas laborales como la falta de trabajo.

Impacto de salud: los estudios muestran que los hombres son más propensos a los trastornos de ansiedad, que los lleva a comportamiento de riesgo como taquicardia, aumento de la presión arterial, sudoración, hipoxia.

Los resultados muestran tres puntos actuales y son los siguientes:

Desgaste emocional, Insatisfacción oficial, Equidad entre denuedo y retribución.

Dimensiones del estrés laboral podemos citar las siguientes:

Dimensión 1. Muerte y sufrimiento: finalización y rotación de productos, respectivamente por cada categoría, Gerd Sarduy señala el hecho de que el sufrimiento apoya la imagen de lo que la llama tristeza y su sencillez, una presión multifacética sobre el cambio que necesita anticipación. La aparición de eventos adversos, ya que la investigación continúa causando dificultades.

Dimensión 2. Carga de trabajo: los beneficios profesionales se definen mediante una denuncia que describe el trabajo de la víctima. Los veteranos han trabajado en actividades físicas importantes, pero a lo largo de los años todo esto ha sido diferente, esta lesión física se ha mitigado y las necesidades mentales han aumentado.

Dimensión 3. Incertidumbre respecto al tratamiento: la palabra escepticismo sospecho se ignora un poco. Esto suele llevar a suponer que puede expresarse como una realidad de lo que se puede expresar como una realidad de lo que puede suceder en una situación determinada.

Dimensión 4. Problemas con el sistema real: Simón lo explica que su distribución adecuada se compone de cosas ocultas que se entrelazan después de pasar por un proceso de pedido.

Dimensión 5. Preparación inadecuada: no había evidencia del hombre en la carta que decidió que careciera de compostura.

Dimensión 6. Falta de apoyo: para Lithwin y Stringer, este es el amor que los empleados tienen en su lugar de trabajo.

Dimensión 7. Falta de conocimiento: sobre cómo gestionar equipos especiales, Silicón le comunica al equipo la fortaleza de pronosticar y calcular el desarrollo personal en función de las necesidades reales de las empresas que la capacitan para mantener y administrar mejor el equipo.

También podemos hablar de las teorías de satisfacción laboral, como la comprensión del comportamiento de los individuos en las organizaciones comienza con un examen de las principales contribuciones de psicología al comportamiento organizacional. Por lo tanto, conviene mencionar algunos conceptos como satisfacción laboral y actitud (Robbins, 1998).

Es un poco difícil distinguir entre la motivación por las relaciones cercanas y la satisfacción laboral. Lo mismo ocurre con la satisfacción laboral y la moral de los empleados. Muchos autores utilizan estos dos términos como si fueran sinónimos. La satisfacción laboral representa básicamente una serie de actitudes cotidianas. Podemos interpretarlo en términos del sesgo psicológico (lo que piensan) sobre el tema de su obra, asumiendo un amplio abanico de actitudes y emociones. Por lo tanto, la satisfacción en el trabajo se debe a una serie de factores, como el entorno físico en el que trabaja, la sensación de logro y logro que su jefe a menudo le llama por su nombre y la oportunidad de aplicar sus conocimientos. Puede desarrollar nuevos conocimientos a través de su profesión y aceptar desafíos.

Las variables laborales determinan la satisfacción laboral, evidenciando que los factores clave son estimulación intelectual, salarios justos, condiciones de trabajo favorables y compañeros de apoyo. Los trabajadores tienden a preferir posiciones que les permitan aplicar sus habilidades y proporcionar retroalimentación sobre diferentes habilidades, libertades y desempeño. Un trabajo con pocos desafíos puede ser frustrante, pero demasiados desafíos pueden frustrarlo y hacer que fracase. En buenas condiciones los empleados experimentan alegría y satisfacción.

Los empleados quieren que su sistema de compensación y su política de promoción sean justas, claras, y estén a la altura de sus expectativas. Los resultados son satisfactorios cuando los salarios se sienten adecuados para ellos en función de los requisitos ocupacionales, las habilidades personales y los salarios del puesto. Del mismo modo, aquellos que creen que las decisiones de promoción son honestas y justas tienden a conectarse con su trabajo. Los empleados están interesados en todos los entornos laborales, lo fácil que es hacer un buen trabajo con el bienestar personal. Prefieren un entorno seguro, cómodo, limpio y que menos distraiga.

En la mayoría de los casos, también ayudara con sus necesidades de tratamiento individuales. Por lo tanto, no es de extrañar que los compañeros que brindan amistad y apoyo aumenten la satisfacción laboral (Robbins, 1998).

La satisfacción está influenciada por el género, la edad, el nivel de inteligencia, las habilidades y el tiempo de trabajo. Este es un factor que la empresa no puede modificar, pero se utiliza para predecir la satisfacción relativa que se puede esperar en diferentes grupos de trabajadores (Shultz, 1990).

Wright y Bonett (2007), se enfocan en como la satisfacción laboral y el bienestar psicológico pueden aumentar o disminuir la rotación de empleados. Ellos dicen los estudios de análisis mixtos muestran que la satisfacción laboral es un fuerte predictor de la rotación de empleados. Además, la satisfacción laboral general es un aspecto individual (satisfacción laboral, ofrece una distinción mucho mejor que la satisfacción de los compañeros de trabajo, la satisfacción del jefe). También dicen, “cuando la satisfacción laboral es baja, las personas comienzan a buscar otros trabajos y la satisfacción laboral es alta. Cuando es probable que una persona continúe con su trabajo actual”.

Dentro de los conceptos tenemos los siguientes:

Uno de los conceptos más estudiados de la historia es la Educación Emocional (IE). Se define como un proceso individual, deliberado, que requiere el esfuerzo de prestar atención y observar las emociones de forma adecuada y dinámica, y la tarea de conectar y comprender las emociones de forma adecuada. Diseñar y modificar comportamientos voluntarios o personales. (López, et al., 2016).

Según López (2006), el estrés laboral es un estrés mental y físico que surge cuando las demandas no coinciden con las habilidades, recursos o de un empleado.

Satisfacción laboral: Se define como sensaciones y comportamiento que desarrolla mediante el equilibrio de una necesidad y el bienestar físico mental y social Sánchez y Medina (2017).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación: El tipo de investigación del presente estudio fue básico, aplicable ya que se logró identificar los factores que influyen en el estrés laboral y la inteligencia emocional puede disminuirlo en el personal de enfermería como también la relación que tiene en cuanto a su desempeño y satisfacción en el lugar de trabajo, se obtuvo la información y hallazgos para la respectiva ayuda a la resolución de la problemática. Se realizó una investigación con ajuste cuantitativo, por el cual logró identificar los compromisos causales que interfieren en el desempeño y satisfacción laboral. De manera que fue un estudio correlacional ya que existe relación entre las variables y la investigación. En cuanto al diseño de análisis este fue no experimental porque se centrará directamente en la precisión de las variables y sus dimensiones e indicadores para luego ser analizados (Hernández et al., 2010).

Diseño de investigación: Se realizó un estudio transversal en la cual se recolecto la información en un solo tiempo, en un periodo de 6 meses de duración del mes de enero del 2021 a junio del 2021. Este estudio se pudo identificar las causas que comprometen la salud física, mental, llevando como consecuencia estrés laboral y una productividad en sus labores, y como efecto a ello se evidenciándose en el desempeño y satisfacción laboral.

3.2. Variables y Operacionalización

Variable Dependiente: Estrés laboral

Definición conceptual: según López (2008), el estrés laboral es una capacidad mental y física que ocurre cuando los requisitos laborales no coinciden con las habilidades, recursos o necesidades de empleo.

Definición operacional: El cuestionario estrés laboral de OIT – OMS, se basa en el propósito de medir el nivel de presión laboral en una organización. Consiste en tamaño de 6 dimensiones; dimensión de clima organizacional 4 ítems, dimensión de estructura organizacional 4 ítems, dimensión de territorio organizacional 3

ítems, dimensión de tecnología 3 ítems, dimensión de influencia del líder 4 ítems, dimensión de falta de cohesión 4 ítems y dimensión de respaldo del grupo 3 ítems.

Indicadores: De la misma manera se estudiarán 6 indicadores con sus 4 ítems de preguntas que permiten el nivel de presión laboral.

Escala de medición: La medición de este estudio será de manera ordinal como; nada de acuerdo, algo de acuerdo, bastante de acuerdo, muy de acuerdo y totalmente de acuerdo.

Variable independiente: Inteligencia emocional.

Definición conceptual: Capacidad para resolver problemas dentro de un entorno social, así como manejar con más destrezas nuestras emociones (Goleman 2012).

Definición operacional: El TMMS-24 se basa en la escala Trait Meta-Mood Scale(TMMS) del equipo de investigación de Salovey y Mayer. El criterio de línea base es una escala de característica que evalúa la meta cognición de fenómenos emocionales a través de 48 elementos. En particular, la capacidad de conocer nuestras emociones y la capacidad de regular.

Indicadores: Se estudiarán 3 indicadores con sus 8 ítems de preguntas que permiten medir el nivel de inteligencia emocional.

Escala de medición: La medición de este estudio será de manera ordinal como: nada de acuerdo, algo de acuerdo bastante de acuerdo, muy de acuerdo, totalmente de acuerdo.

Variable interviniente: Satisfacción laboral

Definición conceptual: Robbins (1988) define como sensaciones y comportamiento que desarrolla mediante el equilibrio de una necesidad y el bienestar físico mental y social.

Definición operacional: Dentro del estudio se utilizará el cuestionario de Font-Roja validado en medir la satisfacción laboral en la cual se consideran 7 dimensiones como; satisfacción por el trabajo, presión en el trabajo, relación

personal, distención en el trabajo, adecuación en el trabajo, control sobre el trabajo y variedad de la tarea.

Indicadores: De la misma manera se estudiarán 18 indicadores con sus 26 ítems de preguntas que permiten medir el nivel de satisfacción laboral.

Escala de medición: La medición de este estudio será de manera ordinal como; no satisfecho, indiferente y satisfecho.

3.3. Población, muestra y muestreo

Población.

La institución donde se va a realizar el siguiente estudio es en una institución pública de tercer nivel, en la cual labora profesionales de salud, especializados en cada área de la institución entre ellos tenemos médicos, enfermeras, auxiliares de enfermería, personal de laboratorio clínico, personal de limpieza, personal de imagen, trabajo social, terapeutas físicos y respiratorios, servicios varios y personal de guardianía, los cuales se encuentran afectados por el estrés laboral y desgaste laboral.

- **Criterios de inclusión:** en este estudio se ha incluido todo el personal de salud que está en contacto con usuarios que acuden a esta institución, entre ellos médicos, enfermeras, auxiliares de enfermería, limpieza, tecnólogos, terapeutas físicos y respiratorios, personal de imagen.
- **Criterios de exclusión:** en este estudio se ha excluido personal que no están en contacto con los pacientes como: personal administrativo, trabajo social, personal con teletrabajo, personal vulnerable.

Muestra: No probabilística ya que por ser un muestreo por conveniencia, se selecciona una muestra de la población en este caso de las áreas críticas de un hospital de Ecuador.

Muestreo: En este estudio por conveniencia se selecciona una muestra de la población ya que me resultó más sencillo poder realizar la investigación en una sola área como es la de cuidados críticos. por ende, es un método de muestreo no probabilístico.

Unidad de Análisis: estuvo determinada en función a los profesionales que prestan sus servicios en las áreas críticas de un hospital de Ecuador.

3.4. Técnica e instrumento de recolección de datos

La técnica empleada en este estudio fue la encuesta online mediante la aplicación de Google Forms previamente certificados y validados en anteriores investigaciones.

El instrumento que se utilizó para la variable dependiente de estrés laboral, fue el cuestionario OIT – OMS, el cual se basa en medir el nivel de estrés de las actividades organizacionales. Este cuestionario consta de 25 preguntas en la cual hace mención a las 6 dimensiones de estrés laboral. La aplicación de este cuestionario fue online mediante un link proporcionado por la aplicación de Google Forms, la cual tuvo una duración de 15 minutos por participante.

Las preguntas estuvieron divididas por ítem de acuerdo a las dimensiones. Que son de la dimensión 1 Clima laboral: van las preguntas 1,10,11 y 20 ; Dimensión 2 Estructura organizacional: van las preguntas 2, 12,16 y 24; Dimensión 3 Territorio organizacional: van las preguntas 3,15 y 22; Dimensión 4 Tecnología: van las preguntas 5,6,13,17; Dimensión 5 Influencia del líder: van las preguntas 4,14,25; Dimensión 6: van las preguntas 7,9,18,21 Por último, la puntuación que refleje al final del instrumento nos dará la puntuación del grado de exposición que constituyen un puntaje Alto (>154), intermedio de (91 a 117) Bajo (<90)

El instrumento que se utilizó para la variable independiente de inteligencia emocional, fue el cuestionario TMMS-24, el cual se basa en medir la capacidad para resolver problemas dentro de un entorno social. Este cuestionario consta de 24 preguntas en la cual hace mención a las 3 dimensiones de inteligencia emocional. La aplicación de este cuestionario fue online mediante un link proporcionado por la aplicación de Google Forms, la cual tuvo una duración de 15 minutos por participante.

Las preguntas estuvieron divididas por ítem de acuerdo a las dimensiones. Que son de la dimensión 1 Atención emocional: van las preguntas 1 a la 8; Dimensión 2 Claridad Emocional: van las preguntas 9 a la 16; Dimensión 3 Reparación

emocional: van las preguntas 16 a la 24. Por último, la puntuación que refleje al final del instrumento nos dará la puntuación del grado de exposición que constituye un puntaje mayor (5), intermedio de (3) Bajo (1)

El tercer instrumento que se utilizó para la variable valoración de la satisfacción laboral fue el instrumento de Gonzales (2020), adaptado Aranaz y Mirna, el cual constó de 24 preguntas relacionadas a las 9 dimensiones, por lo que se izó uso del instrumento completo. El tiempo que se aplicó el cuestionario de preguntas fue de 15 minutos se hizo de forma online mediante un link proporcionado por la aplicación de Google Forms, la cual tuvo una duración de 15 minutos por participante., estuvo constituido por 19 indicadores sobre satisfacción laboral, en la cual 4 ítem refieren a satisfacción por el trabajo, 5 ítem de tensión relacionado al trabajo, 2 ítem de competencia profesional, 2 ítem relacionados a presión del trabajo, 2 ítem promoción profesional, 2 ítem de relación interpersonal con sus jefes, 1 ítem relación interpersonal con los compañeros, 2 ítem características extrínsecas de estatus, 2 ítem de monotonía laboral.

Como respuesta de puntuación de evaluación del cuestionario fue de manera ordinal con la escala muy en desacuerdo con el valor de 5, en desacuerdo 4, ni acuerdo-ni en desacuerdo 3, de acuerdo 2, muy de cuerdo 1. La puntuación que refleje al final de la aplicación del instrumento tendrá una pre ponderación de el puntaje mínimo será de 24-56 puntos, el puntaje intermedio o indiferente será de 57-88 puntos y el puntaje máximo o de aceptación es 89-120 puntos.

3.5 Procedimientos

En la elaboración de este estudio se pudo analizar que el estrés laboral tiene relación con la inteligencia emocional, el cual influye en las actividades laborales tanto psicológicas, físicas del personal que labora en la institución, provocando un desgaste emocional y físico trayendo como consecuencia una mala atención al usuario que acude a la institución de salud. Por lo que lo importante y más resaltante de este estudio es buscar estrategias para evitar el estrés laboral e identificar a tiempo oportuno factores de riesgo que pueden poner en riesgo tanto al personal de salud como paciente, familiar e incluso a la institución. Podemos decir

que este estudio parte de una investigación con un marco teórico donde permita argumentar y respaldar los problemas identificados en el tema de investigación. La metodología como antes mencionada es de investigación cuantitativa ya que nos permite manipular las variables, señalamos también que se seguirá con protocolos y pautas para la muestra de la población que está conformada por 151 personal de salud que brinda atención directa a usuarios que acuden a la institución. Para ello se aplicará los instrumentos validados y usados anteriormente para una investigación, por lo que cuentan con la firma de los jueces y además cuenta con la confiabilidad que se adjunta en el anexo 4 y 5

También se coordinó con las autoridades encargadas de la unidad de salud seguida con la población de estudio para la aplicación del instrumento, en la cual se utilizó como herramienta la encuesta online de Google Forms en la cual se transcribió las preguntas de los tres instrumentos previamente validados y a su vez usados en investigaciones anteriores garantizando su confiabilidad, tal como se justifica en la bibliografía y anexos, seguido a ello se procedió a analizar y procesar los datos obtenidos previo a la encuesta realizada, por último se procedió a la interpretación de discusión seguido a la conclusión y recomendación como informe final del trabajo de investigación. Anexo

3.5. Método de análisis de datos

Se realizó una base de datos con el programa estadístico IBM-SPSS, donde se obtuvo datos de una parte de la población obtenida de los trabajadores de salud, realizando la tabulación de datos.

Para la comparación de variables se ha utilizado gráficos de barras para comparar medidas y fiabilidad de los instrumentos, con sus respectivas tablas de demostración. Anexo 5

3.6. Aspectos éticos

Entre los aspectos éticos en el estudio se considera la originalidad y autenticidad del mismo, por lo que se basará a estudios y modelos previos referentes al tema de investigación. Se utilizó el estilo APA en referencias y citas bibliográficas, confidencialidad de los datos mediante el anonimato. Así mismo entre los

principios éticos: beneficencia en donde la persona que entrevista mantuvo el bienestar a los participantes; Maleficencia, donde los encuestados no recibieron ningún tipo de maltrato o discriminación, Autonomía en la cual los encuestados tuvieron criterio propio y estuvieron conscientes de su total derecho a participar o reusarse a la encuesta y finalmente la Justicia la persona entrevistadora brindo una trata equitativa a las personas.

IV. RESULTADOS

4.1. Análisis descriptivo.

Tabla 1. Estadística descriptiva de la variable inteligencia emocional en las enfermeras que laboran en las áreas críticas de un hospital de Ecuador, 2021.

	N° Estadístico	Rango Estadístico	Mínimo Estadístico	Máximo Estadístico	Suma Estadístico	Media		Desv. Desviación Estadístico	Varianza Estadístico	Asimetría		Curtosis	
						Estadístico	Desv. Error			Estadístico	Desv. Error	Estadístico	Desv. Error
Inteligencia Emocional	151	59	60	119	13071	86,56	1,115	13,702	187,741	,312	,197	-,060	,392

Nota: Datos obtenidos del sistema IBM-SPSS.

Análisis:

De acuerdo a los valores estadísticos podemos observar en la tabla 1 de la variable de inteligencia emocional, se evidencio que, de los 151 funcionarios encuestados, en relación a la desviación estándar con respecto a la diferencia de la media, se interpreta, varianza poblacional tiene un resultado de 187,741, la desviación media con un resultado de 86,56 con error de desviación de 1,1 y por último el resultado de la curtosis determina un grado de concentración bajo es negativo de -0,60 la cual se considera Platiurtica.

Tabla 2 Estadística descriptiva de la variable estrés laboral en las enfermeras que laboran en las áreas críticas de un hospital de Ecuador, 2021.

	N Estadístico	Rango Estadístico	Mínimo Estadístico	Máximo Estadístico	Suma Estadístico	Media		Desv. Desviación Estadístico	Varianza Estadístico	Asimetría		Curtosis	
						Estadístico	Desv. Error			Estadístico	Desv. Error	Estadístico	Desv. Error
Estrés Laboral	151	3	1	4	375	2,48	,076	,937	,878	,418	,197	-,833	,392

Nota: Datos obtenidos del sistema IBM-SPSS.

Análisis:

De acuerdo a los valores estadísticos en la tabla 2 de la variable de estrés laboral, se evidencio que de los 151 encuestados, varianza poblacional tiene un resultado de 0,878 la desviación media con un resultado de 2,48 con error de desviación de 0,76 y por último el resultado de la curtosis es negativo de - 0,833 la cual se considera Platiurtica que tiene un grado de concentración bajo.

Tabla 3. Estadística descriptiva de la variable satisfacción laboral en las enfermeras que laboran en las áreas críticas de un hospital de Ecuador, 2021.

	N Estadístico	Rango Estadístico	Mínimo Estadístico	Máximo Estadístico	Suma Estadístico	Media		Desv. Desviación Estadístico	Varianza Estadístico	Asimetría		Curtosis	
						Estadístico	Desv. Error			Estadístico	Desv. Error	Estadístico	Desv. Error
Satisfacción Laboral	151	68	51	119	13418	88,86	1,120	13,767	189,534	-,328	,197	-,396	,392

Nota: Datos obtenidos del sistema IBM-SPSS.

Análisis:

De acuerdo a los valores estadísticos en la tabla 3 de la variable de satisfacción laboral, se evidencia de los 151 funcionarios encuestados, varianza poblacional tiene un resultado de 189,534, la desviación media con un resultado de 86,56 con error de desviación de 1,1 y por último el resultado de la curtosis determina un grado de concentración bajo es negativo de -0,60 la cual se considera Platiurtica.

4.2. Estadísticas sociodemográficas

Tabla 4. Frecuencias rangos e intervalos de edad en las enfermeras que laboran en las áreas críticas de un hospital de Ecuador, 2021.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	<= 22	1	,7	,7
	23 - 26	15	9,9	10,6
	27 - 30	52	34,4	45,0
	31 - 34	37	24,5	69,5
	35 - 38	21	13,9	83,4
	39 - 42	11	7,3	90,7
	43 - 46	5	3,3	94,0
	47 - 50	7	4,6	98,7
	51 - 54	1	,7	99,3
	55+	1	,7	100,0
	Total	151	100,0	

Nota: Datos obtenidos del sistema IBM-SPSS.

Análisis:

De acuerdo a la población encuestada se puede observar que el mayor porcentaje de encuestados se halla en el rango de edad de 27-30 años en 52 encuestados con un porcentaje del 34,44%, seguido del rango 31-34 años, con una representación de 37 encuestados, equivalente al 24,50%, en tercer lugar, se encuentra el rango de 35-38 años con 21 encuestados, equivalente al 13,9%. También hallamos que en el rango de edad de los 35-38 años, se halla 21 encuestados, representando el 9,9 %, seguido del rango 38-42, con 11 encuestados, equivalentes a 7,3%.

Tabla 5. Frecuencias de acuerdo al sexo de los encuestados en las enfermeras que laboran en las áreas críticas de un Hospital de Ecuador, 2021.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Femenino	83	55,0	55,0	55,0
	Masculino	68	45,0	45,0	100,0
	TOTAL	151	100,0	100,0	

Nota: Datos obtenidos del sistema IBM-SPSS.

Análisis:

En la tabla N°5, se puede observar que la población de entrevistados corresponde al sexo femenino con un total de 83 profesionales, equivalente al 55%, y un 45% al género masculino lo que equivale a un 100% de los funcionarios de un hospital de Ecuador.

Tabla 6. Frecuencias de la condición de los encuestados en las enfermeras que laboran en las áreas críticas de un hospital de Ecuador, 2021.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ambas	11	7,3	7,3	7,3
	Estudia	9	6,0	6,0	13,2
	Trabaja	131	86,8	86,8	100,0
	Total	151	100,0	100,0	

Nota: Datos obtenidos del sistema IBM-SPSS.

Análisis: De acuerdo a la tabla de condición de encuestados. Podemos observar que 131 personas, solo trabajan representados por el 86,8%, seguidos de 11 encuestados, equivalente al 7,3%, que refieren que trabajan y estudian al mismo tiempo, y por último un grupo de 9 encuestados correspondiente al 6% que se hallan e la condición de estudio, lo que equivale al 100% de los funcionarios que laboran en áreas críticas de un hospital de Ecuador.

Tabla 7. Frecuencia de condición social

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casado/a	62	41,1	41,1	41,1
	Divorciado/a	6	4,0	4,0	45,0
	Soltero/a	58	38,4	38,4	83,4
	Unión Libre	25	16,6	16,6	100,0
	Total	151	100,0	100,0	

Nota: Datos obtenidos del sistema IBM-SPSS.

Análisis:

En la siguiente representación de tabla, podemos observar que: 62 participantes, representando el 41.06% tiene un estado civil casado, mientras que 58 participantes, refieren estar solteros, seguidos de 25 funcionarios correspondiente al 16,56 se hallan en unión libre, y tan solo 6 profesionales de la salud, se hallan en condición de

divorciados, lo que equivale al 100% de los funcionarios que laboran en las áreas críticas de Ecuador.

4.2.1. Distribución de frecuencias

Tabla 8. Distribución de frecuencias variable inteligencia emocional primera dimensión, atención a los sentimientos con, estrés laboral y satisfacción laboral

			<i>Estrés Laboral</i>	<i>Satisfacción Laboral</i>
Rho de Spearman	Atención a Los Sentimientos	Coefficiente de correlación	,223**	,056
		Sig. (bilateral)	,006	,493
		<i>N</i>	<i>151</i>	<i>151</i>

Nota: Datos obtenidos del sistema IBM-SPSS.

Análisis:

En la siguiente tabla se visualiza una puntuación de coeficiente de correlación 1,0 y una significancia bilateral de 0,05 el cual, según los resultados del análisis estadístico si existe una relación entre las variables y la dimensión atención a los sentimientos del personal de enfermería que labora en las áreas críticas de un hospital de Ecuador 2021, lo que significa que se acepta la hipótesis.

Tabla 9 Distribución de frecuencias variable inteligencia emocional primera dimensión, claridad emocional con, estrés y satisfacción laboral.

			<i>Estrés Laboral</i>	<i>Satisfacción Laboral</i>
Rho de Spearman	Claridad Emocional	Coeficiente de correlación	,194*	-,265**
		Sig. (bilateral)	,017	,001
		N	151	151

Nota: Datos obtenidos del sistema IBM-SPSS.

Análisis:

En la siguiente tabla se visualiza una puntuación de un coeficiente correlacional de 1 y una significancia bilateral de 0,01 el cual, según los resultados del análisis estadístico si existe una relación entre la dimensión claridad emocional y las variables de estrés laboral y satisfacción laboral del personal de enfermería que labora en las áreas críticas de un hospital de Ecuador 2021, lo que significa que se acepta la hipótesis.

Tabla 10. Distribución de frecuencias variable inteligencia emocional primera dimensión, reparación de las emociones con, estrés laboral y satisfacción laboral

			Estrés Laboral	Satisfacción Laboral
Rho de Spearman	Reparación de las Emociones	Coefficiente de correlación	,227**	-,221**
		Sig. (bilateral)	,005	,006
		N	151	151

Nota: Datos obtenidos del sistema IBM-SPSS.

Análisis:

En la siguiente tabla se visualiza una puntuación de coeficiente correlacional de 1,0 y una significancia bilateral de 0,05 y 0,06 el cual, según los resultados del análisis estadístico si existe una relación entre la dimensión claridad emocional y las variables de estrés laboral y satisfacción laboral del personal de enfermería que labora en las áreas críticas de un hospital de Ecuador 2021, lo que significa que se acepta la hipótesis.

4.3. Análisis inferencial.

4.3.1. Prueba de Normalidad de la Variables

Según la teoría la interpretación del coeficiente rho de Spearman concuerda en valores próximos a 1; indican una correlación fuerte y positiva. Valores próximos a -1 indican una correlación fuerte y negativa; y valores próximos a cero indican que no hay correlación lineal.

4.3.2. Contraste de Hipótesis

Prueba de hipótesis general Ha: La influencia de la inteligencia emocional se relaciona con el nivel de estrés académico de los internos rotativos de enfermería que cursan su rotación en un hospital de Ecuador.

H0: No relación entre inteligencia emocional y estrés laboral en las enfermeras que laboran en las áreas críticas de un hospital de Ecuador, 2021.

Tabla 11. Correlaciones Entre Las Variables: inteligencia emocional, estrés laboral y satisfacción laboral

			Inteligencia Emocional	Estrés Laboral	Satisfacción Laboral
Rho de Spearman	Inteligencia Emocional	Coefficiente de correlación	1,000	,232**	-,236**
		Sig. (bilateral)	.	,004	,003
		N	151	151	151
	Estrés Laboral	Coefficiente de correlación	,232**	1,000	,001
		Sig. (bilateral)	,004	.	,986
		N	151	151	151
	Satisfacción Laboral	Coefficiente de correlación	-,236**	,001	1,000
		Sig. (bilateral)	,003	,986	.
		N	151	151	151

Nota: Datos obtenidos del sistema IBM-SPSS.

Análisis:

De acuerdo a la interpretación entre la inteligencia emocional, el estrés laboral y satisfacción laboral, existe un coeficiente de relación de rho de Spearman de 1 en las tres variables con una significancia bilateral da un resultado de ,004 para inteligencia emocional, significancia bilateral de ,003 para estrés laboral y 0.98 para satisfacción laboral por lo que se interpreta que se acepta la hipótesis general planteada, ya que el coeficiente de relación Spearman da un resultado altísimo y además de acuerdo a la significancia bilateral si existe una relación entre inteligencia emocional, estrés laboral y satisfacción laboral en el personal de enfermería que labora en áreas críticas de un hospital de Ecuador. Por ende, se rechaza la hipótesis nula, lo cual se afirma que a mayor inteligencia emocional menor será el estrés laboral que se

presente el personal que labora en áreas críticas y su vez será mayor la satisfacción laboral.

Prueba de hipótesis específicas.

Tabla 12. Tabla cruzada para cuadrado para correlacionar las variables Inteligencia Emocional y Estres Laboral

			ESTRÉS LABORAL				TOTAL
			Mala	Regular	Buena	Excelente	
Inteligencia emocional	Mala	Recuento	2	14	3	1	20
		Recuento esperado	2,1	10,2	3,6	4,1	20,0
	Regular	Recuento	7	38	10	11	66
		Recuento esperado	7,0	33,7	11,8	13,5	66,0
	Buena	Recuento	3	23	9	9	44
		Recuento esperado	4,7	22,4	7,9	9,0	44,0
	Excelente	Recuento	4	2	5	10	21
		Recuento esperado	2,2	10,7	3,8	4,3	21,0
Total		Recuento	16	77	27	31	151
		recuento esperado	16,0	77,0	27,0	31,0	151,0

Nota: Datos obtenidos del sistema IBM-SPSS.

Tabla 13. Resultados de pruebas de Chi- cuadrado

		Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	de	22,368 ^a	9	0,008
Razón verosimilitud	de	24,621	9	0,003
Asociación lineal por lineal	por lineal	9,240	1	0,002
<i>N de casos válidos</i>		151		

Nota: Datos obtenidos del sistema IBM-SPSS.

Análisis:

De acuerdo a esta interpretación con la prueba del chi- cuadrado la hipótesis alternativa se acepta, con valor de una significancia bilateral de 0.08 y así verificando que si hay una relación entre inteligencia emocional y estrés laboral en las enfermeras que laboran en las áreas críticas de un hospital de Ecuador, 2021.

Tabla 14. Tabla cruzada para cuadrado para correlacionar las variables Inteligencia Emocional y Satisfacción Laboral

			Satisfacción Laboral				
			Mala	Regular	Buena	Excelente	Total
Inteligencia Emocional	Mala	Recuento	0	4	12	4	20
		Recuento esperado	4,0	4,5	8,9	2,6	20,0
	Regular	Recuento	11	14	33	8	66
		Recuento esperado	13,1	14,9	29,3	8,7	66,0
	Buena	Recuento	13	9	16	6	44
		Recuento esperado	8,7	9,9	19,5	5,8	44,0
	Excelente	Recuento	6	7	6	2	21
		Recuento esperado	4,2	4,7	9,3	2,8	21,0
	Total	Recuento	30	34	67	20	151
		Recuento esperado	30,0	34,0	67,0	20,0	151,0

Nota: Datos obtenidos del sistema IBM-SPSS.

Tabla 15. Resultados de pruebas de Chi- cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	12,836 ^a	9	0,070
Razón de verosimilitud	16,340	9	0,060
Asociación lineal por lineal	8,589	1	0,003
<i>N de casos válidos</i>	151		

Nota: Datos obtenidos del sistema IBM-SPSS.

Análisis:

De acuerdo a esta interpretación con la prueba de chi - cuadrado la hipótesis alternativa se acepta, con valor de una significancia bilateral de 0.07 y así verificando que si hay una relación entre inteligencia emocional y satisfacción laboral en las enfermeras que laboran en las áreas críticas de un hospital de Ecuador, 2021.

V. DISCUSIÓN

5.1. Síntesis de los principales hallazgos

En el contraste a los resultados hallados mediante el objetivo general planteado en el estudio de investigación sobre determinar los factores que influye en el estrés laboral y si la inteligencia emocional puede disminuirlo en el personal de enfermería que labora en las áreas críticas de un hospital de Ecuador, 2021, los resultados estadísticos dan como resultado que el coeficiente de Spearman – Rho se obtuvo = de 0.08 siendo este puntaje aceptable, por lo que quiere decir que a mayor inteligencia emocional habrá menor nivel de estrés manifestado por Goleman (1999), ya que la inteligencia emocional tiene que ver con la regulación del estrés, citado por Levi (1995), que además manifestó que el estrés es el resultado del exceso de tensión del individuo.

El resultado de la investigación demuestra en la primera hipótesis que la inteligencia emocional se relaciona con el estrés laboral y la inteligencia emocional establecido por mediante el estadístico de Chi – cuadrado con un valor de 0,08 entre inteligencia emocional y estrés laboral y con un resultado de 0,07 entre inteligencia emocional y satisfacción laboral, siendo el nivel de asociación mediante la correlación de Spearman de 0,04 para estrés laboral y 0.01 para satisfacción laboral.

5.2. Comparación de resultados en literaturas científicas

La inteligencia emocional también citado por Goleman (2003) según su libro “inteligencia emocional” puede inferir que si uno trata las propias emociones de una manera que podamos responder, el resultado será exitoso en el trabajo o en el entorno que lo rodea. Por lo que se puede señalar, que aprender a identificar y regular nuestras emociones, es el primer paso para afrontar ciertas demandas y exigencias que encontramos en nuestro diario vivir.

La Inteligencia Emocional es un signo de equilibrio mental porque se ha observado que una inteligencia emocional alta proporciona la capacidad de pensar de manera lógica y adaptativa para hacer frente a las complejidades de otro (López et al. 2016).

El estrés laboral en la naturaleza social y emocional de la calidad de trabajo que las personas perciben, comprenden a los demás (Bar-on 2010, 2006) describe la naturaleza social y emocional de la calidad del trabajo que las personas perciben, comprenden a los demás y expresan emociones y conflictos en la vida cotidiana, descrita como un conjunto de habilidades y competencias a evaluar

De la misma manera, Salovey, Mayer y Di Paolo (1990) manifiestan que es la capacidad para moderarlas propias emociones, y así, aprender a guiar el pensamiento y la conducta.

Por otro lado, la variable hace referencia al estrés laboral, Hans Selye (1926) quien indica como la consecuencia ante la aparición de un factor estresor, y este depende de varias situaciones ambientales que se desarrolla en la persona.

Selye (1956), quien sustenta la teoría basada en la respuesta, refiriendo que la persona experimenta estrés cuando un agente externo provoca un cambio en el organismo, este a su vez responde de manera singular para recuperar dicho equilibrio.

Guerrero Barona (1999), desarrolló el modelo teórico de los estímulos, donde sustenta que el estrés es consecuencia de los factores ambientales externos a la persona, y éstos desordenan el funcionamiento del organismo, donde menciona dos factores que influyen: psicosociales: abarcan escenarios que no ocasionan claramente estrés, biológicos: aquellos factores que por su habilidad pueden crear variaciones bioquímicas y así facilitar la respuesta de estrés.

Wright y Bonett (2007), mencionan que la satisfacción laboral general es un aspecto individual (satisfacción laboral, ofrece una distinción mucho mejor que la satisfacción de los compañeros de trabajo, la satisfacción del jefe). También dicen, “cuando la satisfacción laboral es baja, las personas comienzan a buscar otros trabajos y la satisfacción laboral es alta. Cuando es probable que una persona continúe con su trabajo actual”.

5.2.1. Contraste por convergencia

En comparación con otras investigaciones se obtuvo un resultado similar citado por

Rodríguez D (2019), quien en su investigación obtuvo un resultado de $= -0,134$, cuyos resultados indicaron una relación negativa muy baja entre las variables, por lo tanto, concluye que existe una relación inversa entre inteligencia emocional y el estrés laboral, cuanto mayor es la inteligencia emocional menos estrés tienen las enfermeras.

En relación con inteligencia emocional y estrés laboral en un estudio realizado por Loaiza et al. "Con título de la investigación inteligencia emocional y estrés laboral en la sede administrativa de la red de salud San Jerónimo Cusco Sur "quien busco determinar la relación existente de la relación inteligencia emocional y estrés laboral con los siguientes hallazgos una significancia bilateral de $0,00 < 0.05$, aceptando la hipótesis alternativa que comprobó la relación entre la inteligencia emocional y el estrés laboral. Además, según el estadígrafo Rho- Spearman, obtuvo un valor de 0.635 , correlación positiva moderada.

Por otro lado según Reyes Patricia (2021), en su estudio menciona que su objetivo era determinar la inteligencia emocional y el estrés laboral en el personal de salud frente al Covid 19, con un diseño correlacional, con una muestra de 50 trabajadores encuestados, llegando a una conclusión de acuerdo a los resultados de la investigación una correlación negativa baja $Rho = -0.328$ con nivel de significancia $p = 0.020$ menor al 5%, demostrando una relación inversa entre inteligencia emocional y estrés laboral del personal del personal de salud frente al COVID 19. Y así afirmando que existe una relación directa significativa entre la inteligencia emocional y estrés laboral del personal del personal de salud frente al COVID 19 en el servicio de Emergencia del HNAAA, 2020

Para Juárez Liz y Loarte linda en su estudio llegan a la conclusión que se comprobó una relación inversa y moderada entre la dimensión atención emocional y estrés laboral en la Microred Sayán, dicha relación está demostrada por la correlación negativa de Spearman ($-0,595$) y muy significativa ($p < 0,01$). de acuerdo a su estudio fue un muestro probabilístico y aleatorio con resultados obtenidos indicaron que el 53% se ubica en un nivel alto de inteligencia emocional y nivel bajo de estrés laboral con un 100%

5.2.2. Contraste por divergencia.

Por otro lado, en comparación con otros investigadores como López –Fernández (2015) es importante que las (os) enfermeras (os) puedan ser capaces de establecer relaciones interpersonales fuertes que favorezcan su claridad emocional. Se demostró que existe una relación ($r=-0.248$) entre la dimensión reparación de las emociones y Estrés laboral, siendo una relación negativa y baja.

Por otro lado tenemos un estudio realizado por Carbajal Miriam (2017) en su trabajo de investigación denominado “Inteligencia emocional y estrés laboral en el personal asistencial de enfermería del departamento de medicina del centro médico Naval Centro Mayor Santiago Távara, quien busco determinar la relación que existe entre la inteligencia emocional y estrés laboral del personal asistencial de enfermería del departamento de medicina del centro médico Naval centro Mayor Santiago Távara, realizo dos encuestas con ítems tipo Likert, encontrando los siguientes resultados: demostró que hay una relación negativa entre la inteligencia emocional y el estrés laboral , obteniendo como resultado final mediante el estadígrafo Rho de Spearman de $-0,276$ correlación negativa baja.

De acuerdo al segundo objetivo relacionado con los niveles de inteligencia emocional en comparación con un análisis de estudio tomado de Gonzales y Sánchez (2020) en su investigación concluye que se identificó el nivel de inteligencia emocional de los profesionales de salud en la Ciudad de Cajamarca, en su mayoría (66.3%) de los participantes fue de nivel alto y en el estrés laboral en el personal de salud en su mayoría de los participantes fue de (45.1%) es nivel de bajo, demostrando una relación inversas entre las variables. Tomando en cuenta desde sus dimensiones de inteligencia emocional y concluyendo que el autoconocimiento relacionado con el estrés laboral es inverso, es decir es aceptable, pero con baja aceptación por lo que en la segunda hipótesis si se cumplió la hipótesis de mi investigación.

En el mismo contexto de acuerdo al tercer objetivo cuales son los factores que provocan el estrés laboral Gonzales y Sánchez (2020) concluyen que el rango de

edad de acuerdo a su estudio obtuvo que el rango de edad estuvo entre 41 a 50 años en el área de laboratorios y la profesión de obstetras, lo que represento un nivel alto y negativo de correlación entre inteligencia emocional y estrés. Por lo que en nuestra investigación se obtuvo que la edad con un rango de 27 a 30 años manteniendo un nivel de inteligencia mediano y aceptable con correlación a la inteligencia emocional, estrés laboral y satisfacción laboral.

Con respecto a los factores que provocan estrés laboral y sus dimensiones: se obtuvo que predominan el temor a contagios, carga de trabajo, maltrato laboral a las enfermeras que laboran en áreas críticas

Para López (2006), el estrés laboral es un estrés mental y físico que surge cuando las demandas no coinciden con las habilidades, recursos o de un empleado.

5.3. Fortalezas y debilidades

5.3.1. Fortalezas: una fortaleza importante que se tuvo al realizar esta investigación fue la colaboración del personal de salud que labora en las áreas críticas, y la facilidad de realizar la encuesta de forma virtual, ya que se realizó de una encuesta Google form, que en este caso el personal, no tuvo dificultades en la colaboración de la aplicación de la encuesta.

5.3.2. Debilidades

Durante la investigación una de la más grande debilidad fue el proceso de tabulación de análisis estadístico ya que la falta de dominio del programa IBM SPSS retrasó el avance del estudio.

Otra debilidad para este proceso fue el tiempo de espera para una respuesta de las autoridades de la institución para la aplicación de las encuestas, de esta forma no se podía aplicar las encuestas y seguir avanzado en el estudio, fue un proceso largo, pero al final se logró obtener la autorización.

5.4. Relevancia de la investigación

5.4.1. Análisis personal de los hallazgos y resultados

De acuerdo a los hallazgos se pudo observar que la inteligencia emocional influye en el estrés laboral y la satisfacción laboral, siendo este importante recalcar que el personal de salud necesita establecer relaciones interpersonales fuertes para favorecer sus emociones.

Además, demostró que se debe tener en cuenta una valoración de la inteligencia emocional de las personas ya que en cierta forma a menor control de emociones más alto será el estrés que provoque en sus actividades laborales y por ende habrá una baja satisfacción laboral y un mal desempeño laboral, esto como consecuencia una mala atención al usuario que acude a la institución.

También se encontró que el personal de salud, frente a situaciones de estrés, como es el caso de la pandemia Covid 19, permanece en crisis de ansiedad todo el tiempo por miedo a contagios, por cansancio emocional y físico, por lo que es importante que las autoridades tomen en cuenta las emociones de los profesionales de salud no solo frente a un evento como es la pandemia, sino en todo momento ya que esto influye en su desempeño laboral.

Entonces como los resultados de los instrumentos utilizados dieron que la relación entre inteligencia emocional, estrés laboral y satisfacción laboral con una correlación significativa es importante desarrollar programas de prevención y que contribuyan de manera efectiva al mejoramiento de las dimensiones emocionales, como ya antes mencionado que a mayor inteligencia emocional existirá menor estrés laboral en el personal que labora en las áreas críticas de un hospital de Ecuador.

VI. CONCLUSIONES

Primera:

Respecto al primer objetivo específico, se determinó cuáles son los niveles de inteligencia emocional con respecto a las dimensiones, quienes presentaron que tienen una inteligencia emocional tiene un nivel promedio en sus tres dimensiones que son atención a los sentimientos, claridad emocional y reparación a las emociones.

Segunda:

Respecto al segundo objetivo, se determinó que, si existe relación entre las dimensiones de la variable inteligencia emocional con la variable estrés laboral con un valor estadístico de rho Spearman de 0,65 para la dimensión atención a los sentimientos, 0,01 para claridad emocional, y 0.56 para reparación de las emociones, considerando que existe una relación moderada entre las dimensiones de la variable inteligencia emocional y el estrés laboral. De acuerdo a los resultados se interpreta que a mayor inteligencia emocional menor estrés se genera en los individuos.

Tercera:

Respecto al tercer objetivo, se determinó que, si existe relación entre las dimensiones de la variable inteligencia emocional con la variable estrés laboral con un valor estadístico de rho Spearman de 0,65 para la dimensión atención a los sentimientos, 0,10 para claridad emocional, y 0.56 para reparación de las emociones, considerando que existe una relación moderada entre las dimensiones de la variable inteligencia emocional y el estrés laboral. De acuerdo a los resultados se interpreta que el estrés laboral surge de las condiciones físicas y mentales del trabajador.

Cuarta:

Respecto al cuarto objetivo, se determinó que, si existe relación entre las dimensiones de la variable inteligencia emocional con la variable satisfacción laboral con un valor estadístico de rho Spearman de 0,45 para la dimensión atención a los

sentimientos, 0,01 para claridad emocional, y 0.06 para reparación de las emociones, considerando que existe una relación moderada entre las dimensiones de la variable inteligencia emocional y el estrés laboral. De acuerdo a los resultados se interpreta que el estrés laboral surge de las condiciones físicas y mentales del trabajador.

Quinta:

De acuerdo a la hipótesis se determinó que si existe relación entre las tres variables, inteligencia emocional, estrés laboral y satisfacción laboral mediante la prueba de Chi-cuadrado que nos da como resultado 0,08 el cual acepta la hipótesis y se considera aceptable.

VII. RECOMENDACIONES

Primera:

A las autoridades de la institución garantizar la estabilidad laboral e incentivar a sus empleados en sus lugares de trabajo y así obtener un desempeño elevado en sus actividades. Mediante una buena planificación del presupuesto y partidas.

Segunda:

A Gestión de enfermería de las unidades de salud, crear asociaciones activas con programas de capacitación profesional para asegurar experiencias de aprendizaje relevantes a la atención de salud. Además, crear o potenciar las unidades de docencia, incentivar la educación continua en todas las unidades de salud.

Tercera:

Crear programas preventivos promocionales y de intervención, ya que en esta investigación se hallado que la inteligencia emocional influye mucho en el desempeño laboral de cada individuo, para ello sería recomendar al área de psicología hacer hincapié en el desarrollo de una evaluación regular psicológica de los trabajadores de las instituciones.

Cuarta:

A los líderes de cada servicio, crear pausas activas, durante la jornada de trabajo, con el fin de disminuir el estrés, además brindar flexibilidad en cuanto a cambios de turno para disminuir la carga laboral.

REFERENCIAS

- Abu Bakir, S. M. (2018). The Impact of Managers' Emotional Intelligence on Employees' Work Life Balance: A Field Study at Jordanian Private Hospitals. *European Scientific Journal, ESJ*, 14(25), 256. <https://doi.org/10.19044/esj.2018.v14n25p256>.
- Afsar, B., Cheema, S., & Masood, M. (2017). The role of emotional dissonance and emotional intelligence on job-stress, burnout and well-being among nurses. *International Journal of Information Systems and Change Management*, 9(2), 87. <https://doi.org/10.1504/ijiscm.2017.087952>
- Al-Hamdan, Z., Oweidat, I. A., Al-Faouri, I., & Codier, E. (2016). Correlating Emotional Intelligence and Job Performance Among Jordanian Hospitals' Registered Nurses. *Nursing Forum*, 52(1), 12–20. <https://doi.org/10.1111/nuf.12160>
- Alonazi, W. B. (2020). The Impact of Emotional Intelligence on Job Performance during COVID-19 Crisis: A Cross-Sectional Analysis.
- Apaza Pinto Y, Carrillo Cusi G. (2018), Inteligencia Emocional y Satisfacción Laboral en Enfermeras (os) del Hospital Regional JPM-PNP, Arequipa [tesis Licenciatura]. Perú: Universidad Nacional De San Agustín de Arequipa.
- Asiamah, N. (2017). The nexus between health workers' emotional intelligence and job performance. *Journal of Global Responsibility*, 8(1), 10–33. <https://doi.org/10.1108/jgr-08-2016-0024>.
- Bautista, R., Cienfuegos, R., & Aquilar, J. (2020). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica-Job performance from a theoretical perspective. *Revista Científica Universidad Peruana Union*, 4-5. <file:///C:/Users/User%20A1/Downloads/1417-Texto%20del%20art%C3%ADculo-2387-1-10-20201231.pdf>
- Beydler, K. W. (2017). The Role of Emotional Intelligence in Perioperative Nursing and Leadership: Developing Skills for Improved Performance. *AORN Journal*, 106(4), 317–323. <https://doi.org/10.1016/j.aorn.2017.08.002>.

- Bostan, S., Akbolat, M., Kaya, A., Ozata, M., & Gunes, D. (2020). Assessments of anxiety levels and working conditions of health employees working in COVID-19 pandemic hospitals. *Electronic Journal of General Medicine*, 17(5) doi:10.29333/ejgm/8228
- Cai, H., Tu, B., Ma, J., Chen, L., Fu, L., Jiang, Y., & Zhuang, Q. (2020). Psychological impact and coping strategies of frontline medical staff in Hunan between January and March 2020 during the outbreak of coronavirus disease 2019 (COVID) in Hubei, China. *Medical Science Monitor*, 26 doi:10.12659/MSM.924171.
- Cali, Allison, & Fierro, Isidro, & Sempértegui, Carlos (2015). La inteligencia emocional como elemento estratégico en la empresa. *Revista Ciencia Unemi*, 8 (15) ,119125. ISSN: Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=582663829014>.
- Carbajal Alata M. (2017), Inteligencia emocional y estrés laboral en el personal asistencial de Enfermería del Departamento de Medicina del Centro Médico Naval Cirujano Mayor Santiago Távara [tesis maestría]. Perú: Universidad César Vallejo.
- Coladonato, A. R., & Manning, M. L. (2017). Nurse leader emotional intelligence. *Nursing Management*, 48 (9), 2632. <https://doi.org/10.1097/01>. Numa. 0000522174. 00393. f2.
- Cordero Magán A. (2015), Estrés laboral, fuentes de estrés e inteligencia emocional en los trabajadores de centro de urgencias y emergencias 112 de Extremadura[tesis doctoral]. España: Universidad de Extremadura.
- Durán, M. M. (1). Bienestar psicológico: el estrés y la calidad de vida en el contexto laboral. *Revista Nacional De Administración*, 1(1), 71-84.
- Fernández, C. J. (2018). *Organización del Trabajo* (Segunda edición). (B. P. S.L., Ed.) España. Consultado el 18 de abril de 2021. <https://books.google.com.ec/books?id=WUzBDwAAQBAJ&pg=PT149&dq=teoria+de+herzberg+en+el+trabajo+2018&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjo9OaD->

[ZfwAhXmYt8KHaOWDXIQ6AEwBHoECAYQAg#v=onepage&q=teoria%20de%20herzberg%20en%20el%20trabajo%202018&f=false.](https://www.researchgate.net/publication/284550201_Inteligencia_emocional)

Franklin. (2015). Inteligencia Emocional. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/284550201_Inteligencia_emocional.

García, López, Gutiérrez-Fragoso. (agosto de 2016). Satisfacción laboral del personal de enfermería en dos instituciones de salud públicas: caso Hidalgo, México. Investigadora del Instituto Tecnológico Superior del Oriente del Estado de Hidalgo. <https://www.uv.mx/iiesca/files/2016/11/04CA201601.pdf>.

Goleman, Daniel, Zenobia Barlow, and Lisa Bennett. *Ecoliterate: How Educators are Cultivating Emotional, Social, and Ecological Intelligence*. San Francisco: Jossey-Bass, 2012.

González Morales G. (2016.), *Estrés laboral, afrontamiento y sus consecuencias: El papel del género* [tesis doctoral]. España: Universidad de Valencia. Peralta Espinoza R, Tunco Cuba Y. (2014). *Inteligencia Emocional y estilos de Afrontamiento al estrés en Enfermeras(os) de áreas críticas - Hospital Regional Honorio Delgado Arequipa* [tesis Licenciatura]. Perú: Universidad Nacional de San Agustín.

Gopinath, R., & Chitra, A. (2020). Emotional intelligence and job satisfaction of employees at sago companies in Salem district: relationship study. *Ada*.

*ly*a *Jornal*, 9(6), 203–213. <https://doi.org/10.37896/aj9.6/023>

Inteligencia emocional y manejo del estrés en profesionales de Enfermería del Servicio de Urgencias hospitalarias. *Enfermería clínica*,3), 172–178. <https://doi.org/10.1016/j.enfcli.2017.02.007>.

Köse, S. D., & Köse, T. (2017). The Effect of Job Satisfaction on Organizational Commitment of Healthcare Personnel. *IOSR Journal of Business and Management*, 19(01), 54–59. <https://doi.org/10.9790/487x-1901025459>

- Lee, S.-J., Doohee, U., Gillen, M., Blanc, P. (2015). Psychosocial work factors in new or recurrent injuries among Hospital Workers: A Prospective Study. *Int Arch Occup Environ Health*, 1141-1148. <https://doi.org/10.1007/s00420-015-1038-x>.
- López (2008), Munguía O. La Inteligencia emocional y las estrategias de aprendizaje como predictores del rendimiento académico en estudiantes universitarios [tesis magíster]. Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2008.
- Merino-Soto, C., & Ruiz-del Castillo, C. G. (2018). Exploring the link between the emotional intelligence and satisfaction with life in Peruvian adults. [Explorando el vínculo de la inteligencia emocional y la satisfacción con la vida en adultos peruanos] *Ansiedad y Estrés*, 24(2-3), 140-143. doi:10.1016/j.anyes.2018.03.004.
- Meléndez, J. C., Delhom, I., & Satorres, E. (2019). The power of emotional intelligence on older adults' resilience. [El poder de la inteligencia emocional sobre la resiliencia en adultos mayores] *Ansiedad y Estrés*, 25(1), 14-19. doi:10.1016/j.anyes.2019.01.001.
- Miao, C., Humphrey, R. H., & Qian, S. (2017). A meta-analysis of emotional intelligence effects on job satisfaction mediated by job resources, and a test of moderators. *Personality and Individual Differences*, 116, 281–288. <https://doi.org/10.1016/j.paid.2017.04.031>
- Mohammad, S., & Yekta, P. (2018). The Effect of Emotional Intelligence on Job Satisfaction among Staff Nurses in Intensive Care Units. *Journal of Social Sciences and Humanities* 6 (04), 24–30. <http://journals.researchhub.org/index.php/JSSHR/article/view/538>
- Moriano, J., Topa, G., & Garcia, C. (2019). *Psicología Aplicada a la Prevención de Riesgos Laborales*. Madrid: Editorial Sanz y Torres, S. L. Consultado el 16 de Abril del 2021. <https://books.google.com.ec/books?id=nza8DwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=factores+de+riesgos+psicosociales&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjxsljvk5fwAhXymeAKHUXPD4YQ6AEwAAnoECA>

[UQAq#v=onepage&q=factores%20de%20riesgos%20psicosociales&f=false](#)

Nespereira-Campuzano, T., & Vázquez-Campo, M. (2017). Emotional intelligence and stress management in nursing professionals in a hospital emergency department.

Nightingale, S., Spiby, H., Sheen, K., & Slade, P. (2018). The impact of emotional intelligence in health care professionals on caring behavior towards patients in clinical and long-term care settings: Findings from an integrative review. *International Journal of Nursing Studies*, 80, 106–117. <https://doi.org/10.1016/j.ijnurstu.2018.01.006>.

Ordoñez, Rufat, (2020). Emotional intelligence of intensive care nurses in a tertiary hospital. *Inteligencia emocional de las enfermeras de cuidados intensivos en un hospital terciario. Enfermería intensiva*, S1130- 2399(20)30087-0. <https://doi.org/10.1016/j.enfi.2020.05.001>.

Organización Mundial de la Salud. Estrés laboral es una carga para los individuos, los trabajadores y las sociedades [sede Web]. Ginebra - Suiza: Organización Mundial de la Salud; 2016: <https://emotional.intelligence.uma.es/documentos/pdf78.pdf>.

Oyur Celik G. (2017). The relationship between patient satisfaction and emotional intelligence skills of nurses working in surgical clinics. *Patient preference and adherence*, 11, 1363–1368. <https://doi.org/10.2147/PPA.S136185>

Özdemir, Ş., & Kerse, G. (2020). The effects of COVID-19 process on health care workers: Analyzing of the relationships between optimism, job stress and emotional exhaustion. [Los efectos del proceso de la COVID-19 en profesionales de la salud: Análisis de las relaciones entre optimismo, estrés laboral y niveles de agotamiento emocional] *International and Multidisciplinary Journal of Social Sciences*, 9(2), 178-201. doi:10.17583/rimcis.2020.5849

Pérez, Márquez M, Jurado Barragán A, Martínez A, Gázquez J (2018). Emotional intelligence and empathy as predictors of self-efficacy in certified nursing

assistants. [Inteligencia emocional y empatía como predictores de la autoeficacia en Técnicos en Cuidados Auxiliares de Enfermería] *Revista Iberoamericana De Psicología y Salud*, 9(2), 75-83. doi:10.23923/j.rips.2018.02.016

Phillips, J., & Harris, J. (2017). Emotional intelligence in nurse management and nurse job satisfaction and retention: a scoping review protocol. *JBI Database of Systematic Reviews and Implementation Reports*, 15(11), 2651–2658. <https://doi.org/10.11124/jbisrir-2016-003300>

Pradhan, S., & Jena, L. K. (2018). Emotional intelligence as a moderator in abusive supervision-intention to quit relationship among Indian healthcare professionals. *Asia-Pacific Journal of Business Administration*, 10(1), 35–49. <https://doi.org/10.1108/apjba-09-2017-0089>.

Rakhshani, T., Motlagh, Z., Beigi, V., Rahimkhanli, M., & Rashki, M. (2018). The Relationship between Emotional Intelligence and Job Stress among Nurses in Shiraz, Iran. *Malaysian Journal of Medical Sciences*, 25(6), 100–109. <https://doi.org/10.21315/mjms2018.25.6.10>

Ranasinghe, P., Wathurapatha, W. S., Mathangasinghe, Y., & Ponnampereuma, G. (2017). Emotional intelligence, perceived stress and academic performance of Sri Lankan medical undergraduates. *BMC Medical Education*, 17(1). <https://doi.org/10.1186/s12909-017-0884-5>

Rinfret, N., Laplante, J., Lagacé, M. C., Deschamps, C., & Privé, C. (2018). Impacts of leadership styles in health and social services: A case from Quebec exploring relationships between emotional intelligence and transformational leadership. *International Journal of Healthcare Management*, 13 (sup1), 329–339. <https://doi.org/10.1080/20479700.2018.1548153>

Sandoval, M. M. S., Vivar, S. A. M., & Guamán, C. R. S. (2021). Integrative model focused on personality for the adequate management of the level of work stress. [Modelo integrativo focalizado en la personalidad para el manejo adecuado del nivel de estrés laboral] *Universidad y Sociedad*, 13(S1), 60-

- Silva Lima, Norma Esperanza, (2017), Guayaquil – Ecuador, Factores asociados al estrés laboral en el personal de Enfermería del área de emergencia y unidad de cuidados intensivos de un hospital de la ciudad de Guayaquil. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/8987/1/T-UCSG-PRE-MED-ENF-392.pdf>.
- Soler, J. (2016). Inteligencia Emocional y Bienestar II. Obtenido de Inteligencia Emocional y BienestarII-655308.pd. [Wicks, J., Nakisher, S., & Grimm, L. \(2021\). Emotional intelligence \(EI\). *Salem Press Encyclopedia of Health*.](#)
- Tagoe, T., & Quarshie, E. N. B. (2016). The relationship between emotional intelligence and job satisfaction among nurses in Accra. *Nursing Open*, 4(2), 84–89. <https://doi.org/10.1002/nop2.70>
- Trujillo Flores M, Rivas Tovar L. (2015), Orígenes, evolución y modelos de inteligencia emocional. *Revista ciencias administrativas y sociales internet*. Available from: <http://www.scielo.org.co/pdf/inno/v15n25/v15n25a01.pdf>.
- Wen, J., Huang, S. S., & Hou, P. (2019). Emotional intelligence, emotional labor, perceived organizational support, and job satisfaction: A moderated mediation model. *International Journal of Hospitality Management*, 81, 120–130. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2019.01.009>.
- Wright, T. y Bonett, D. (2007). Job Satisfaction and Psychological Well-Being as Nonadditive Predictor of Workplace Turnover. *Journal of Management*, 33, pp. 141-160. [/sociallocker]
- https://www.academia.edu/28774132/Hernandez_Sampieri_et_al_Metodologia_de_la_investigaci%C3%B3n_5ta_Edici%C3%B3n
- https://www.academia.edu/36832501/Cuestionario_sobre_el_estr%C3%A9s_la_boral_de_la_OIT_OMS
- https://coggle.it/diagram/YD_X5Yr-miY7gUZr/t/escala-de-estr%C3%A9s-laboral-organizacional.

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia de las variables.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES		METODOLOGÍA
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Variable 1: estrés laboral		Tipo de investigación
¿Cuáles son los factores que influyen en el estrés laboral y si la inteligencia emocional puede disminuirlo en el personal de enfermería que labora en áreas críticas en un hospital de Ecuador?	Determinar cuáles son los factores que influyen en el estrés laboral y si la inteligencia emocional puede disminuirlo en el personal de enfermería que labora en áreas críticas en un hospital de Ecuador.	Existe relación entre los factores de inteligencia emocional y el nivel de estrés laboral en el personal de salud que labora en áreas críticas de un hospital de Ecuador.	Dimensiones		Nivel: Aplicable
			Indicadores		
			Clima laboral	Eficacia y satisfacción con el trabajo	
			Estructura organizacional		
			Territorio organizacional	Identificación y autorrealización en el trabajo	
Tecnología	Falta de acceso a la tecnología				
Influencia del líder					
Falta de cohesión	Carga de trabajo				
					Diseño: Enfoque cuantitativo, no experimental correlacional.
					Población y muestra
					Población: Conformada por 151 personal de salud que laboran en áreas en un hospital de Ecuador, por lo que no se necesita muestra porque se trabajara

2021.

con toda la población.

Técnicas e instrumentos

Variable 2: inteligencia emocional

• **Variable 1: Inteligencia emocional**

Técnica: Encuesta

Instrumento:

Cuestionario

Autor y año: Salovey y Mayer Estados Unidos (1995).

Certificación y validación:

Instrumento certificado

Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	Dimensiones	Indicadores
-----------------------	-----------------------	-----------------------	-------------	-------------

			Atención emocional	Percepción
--	--	--	--------------------	------------

¿Cuáles son los factores que influyen en el estrés laboral y si la inteligencia emocional puede disminuirlo en	Determinar cuáles son los factores que influyen en el estrés laboral y si la inteligencia emocional	Existe relación entre los factores de inteligencia emocional y el nivel de estrés	Claridad emocional	Comprensión
--	---	---	--------------------	-------------

<p>el personal de enfermería que labora en áreas críticas en un hospital de Ecuador?</p>	<p>puede disminuirlo en el personal de enfermería que labora en áreas críticas en un hospital de Ecuador 2021.</p>	<p>laboral en el personal de salud que labora en áreas críticas de un hospital de Ecuador.</p>	<p>Reparación emocional.</p>	<p>Regulación</p>	<p>y validado por expertos (1995). Aplicado a: El personal de salud Forma de aplicación: Individual.</p>						
<p>¿Cuáles son los factores que influyen en el estrés laboral y si la inteligencia emocional puede disminuirlo en el personal de enfermería que labora en áreas</p>	<p>Determinar cuáles son los factores que influyen en el estrés laboral y si la inteligencia emocional puede disminuirlo en el personal de enfermería que labora</p>	<p>Existe relación entre los factores de inteligencia emocional y el nivel de estrés laboral en el personal de salud</p>	<p>Variable 3: Satisfacción laboral</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="882 714 1134 779">Dimensiones</th> <th data-bbox="1134 714 1554 779">Indicadores</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="882 779 1134 1039">Satisfacción por el trabajo</td> <td data-bbox="1134 779 1554 1039"> -Cansancio -Falta de interés -Sensación de no importarte nada </td> </tr> <tr> <td data-bbox="882 1039 1134 1291">Tensión relacionada al trabajo</td> <td data-bbox="1134 1039 1554 1291"> -Reconocimiento por el trabajo -Rutina por el trabajo -Relación con los jefes </td> </tr> </tbody> </table>	Dimensiones	Indicadores	Satisfacción por el trabajo	-Cansancio -Falta de interés -Sensación de no importarte nada	Tensión relacionada al trabajo	-Reconocimiento por el trabajo -Rutina por el trabajo -Relación con los jefes	<p>Variable 2: estrés laboral</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p> <p>Autor y año: Organización Internacional del Trabajo. Ginebra: OIT, (2012). modificado (2020)</p> <p>Certificación y validación:</p>	
Dimensiones	Indicadores										
Satisfacción por el trabajo	-Cansancio -Falta de interés -Sensación de no importarte nada										
Tensión relacionada al trabajo	-Reconocimiento por el trabajo -Rutina por el trabajo -Relación con los jefes										

críticas en un hospital Ecuador?	en un hospital de Ecuador 2021.	en áreas que labora en áreas críticas de un hospital de Ecuador	Competencia profesional	-Relaciones interpersonales -Remuneración inadecuada -Reconocimiento laboral	Instrumento certificado y validado por expertos (2020). Aplicado a: El personal de salud Forma de aplicación: Individual.	
			Presión del trabajo	-Recursos insuficientes -Instalaciones físicas		
			Promoción profesional	-Falta de oportunidad -Concentración laboral -Exceso laboral		• Variable 3: Satisfacción laboral
			Relación interpersonal con sus jefes	-Confianza con los superiores		Técnica: Encuesta
			Relación interpersonal con los compañeros	-Relación inadecuada con sus -compañeros -Capacidad continua		Instrumento: Cuestionario
			Características intrínsecas de status	-Satisfacción laboral		Autor y año: González (2020) adaptado al modelo de Aranaz y Mirna (1988). Certificación y

Monotonía
laboral

-Oportunidades de
promoción laboral

validación:

Instrumento certificado
y validado por
expertos (2020).

Aplicado a: El
personal de salud

Forma de aplicación:
Individual.

Nota: Elaboración propia.

Anexo 2. Matriz de Operacionalización de las variables

Variable Dependiente: Estrés laboral

Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítem de pregunta	Escala	Niveles
Según López 2006, el estrés laboral es una discapacidad mental y física que ocurre cuando los requisitos laborales no coinciden	El instrumento de la OIT – OMS, se basa en medir los niveles del estrés laboral en las organizaciones. El mismo se conforma de 6 dimensiones.	Clima laboral	Claridad y entendimiento de la visión y misión Compresión de las estrategias organizacionales Manejo de las políticas de la	1,10,11 y 20	Ordinal Siempre (7) Generalmente (6) Frecuentemente (5) Algunas veces	Bajo (<90) Intermedio (91 a 117) Estrés (118-153) Alto (>154)

iden con las hab
ilidades, recurso
s o necesidades
de un empleado
.

empresa (4)

Grado de proyección
frente a la dirección
y los objetivos. Ocasionalmente
(3)

Rara vez (2)

Nunca (1)

Estructura organizacional Canales de comunicación de 2,12,16 y 24

Grado de autoridad

Tipo de estructura
organizacional

Grado de poder

Territorio organizacional Condiciones del área de trabajo 3,15 y 22

Privacidad para
laborar

Distribución de las
áreas de trabajo

Tecnología Nivel tecnológico de 4,14 y 25
los equipos de
trabajo

Influencia del Grado de trato 5,6,13 y 17
líder laboral

Consideración por el
bienestar del
personal

Consideración por el
bienestar del
personal

Expectativa del
desempeño del
trabajador

Falta de Cohesión entre 7,9,18 y 21
cohesión compañeros de
trabajo

Nivel jerárquico del
equipo de trabajo

Cohesión entre
compañeros de
trabajo

Organización labores

Delegación de
funciones

Variable Independiente: inteligencia emocional

Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítem de preguntas	Escala	Medición
Capacidad para resolver problemas de un entorno social, así como manejar con nuestras destrezas nuestras emociones (Goleman 2012).	La TMMS-24 contiene tres dimensiones claves de la IE con 8 ítems cada una de ellas. Conformada por tres dimensiones	Atención emocional	Sentir Pensar	1 al 8	Ordinal	Mayor (5)
		Claridad emocional	comprensión	9 al 16	Totalmente de acuerdo (5) Muy de acuerdo (4) Algo de acuerdo (3)	Media (3) Bajo (1)
		Reparación emocional	Regulación	17 al 24	Poco de acuerdo (2) Nada de acuerdo (1)	

Variable Interviniente: Satisfacción laboral

Definición	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Ítem de preguntas	Escala	Niveles
Robbins (1988) define como sensaciones y comportamiento que desarrolla mediante el equilibrio de una necesidad y el bienestar físico mental y social	Dentro del estudio utilizará el cuestionario de Font-Roja validado en la satisfacción laboral en la cual se consideran 7 dimensiones, se estudiarán 18 indicadores con sus 26 ítems	Satisfacción por el trabajo Tensión relacionada al trabajo Competencia profesional	-Cansancio -Falta de interés -Sensación de no importarte nada -Reconocimiento por el trabajo -Rutina por el trabajo Relación con los jefes	1 al 4 5 al 9 10 al 12	Ordinal Muy en desacuerdo (5) En desacuerdo (4) Ni desacuerdo, ni en desacuerdo (3) De acuerdo (2) Muy de acuerdo (1)	Mínima satisfacción laboral (24-56) Mediana satisfacción (57-88) Máxima satisfacción (89-120)
			-Remuneración inadecuada -Reconocimiento			

preguntas que
permiten medir
el nivel de
satisfacción
laboral.

laboral

Presión del trabajo	-Recursos insuficientes	13 y 14
---------------------------	----------------------------	---------

-Instalaciones físicas

Promoción profesional	-Falta de oportunidad	15 al 17
--------------------------	-----------------------	----------

-Concentración laboral

-Exceso laboral

Relación interpersonal con sus jefes	Confianza con los superiores	18 y 19
--	---------------------------------	---------

Relación interpersonal con los compañeros	-Relación adecuada con sus compañeros	20
---	--	----

-Capacitación continua

Características extrínsecas de estatus	-Satisfacción laboral	21 y 22
--	-----------------------	---------

Monotonía laboral	-Oportunidades promoción laboral	de 23 y 24
----------------------	-------------------------------------	------------

Nota: Elaboración propia

Anexo 3. Cuestionario de estrés Laboral

Cuestionario de estrés laboral - OIT-OMS

OIT/OMS

EDAD: _____ SEXO: ÁREA DE TRABAJO: _____

INSTRUCCIONES: Indicar con qué frecuencia la condición descrita es una fuente actual de estrés para usted, anotando el número que mejor la describa.

1	NUNCA es fuente de estrés.	5	FRECUENTEMENTE es fuente de estrés.
2	RARAS VECES es fuente de estrés.	6	GENERALMENTE es fuente de estrés.
3	OCASIONALMENTE es fuente de estrés.	7	SIEMPRE es fuente de estrés.
4	ALGUNAS VECES es fuente de estrés.		

Nº	ITEM	1	2	3	4	5	6	7
1	La gente no comprende la misión y metas de la organización.							
2	La forma de rendir informes entre superior y subordinado me hace sentir presionado.							
3	No estoy en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo.							
4	El equipo disponible para llevar a cabo el trabajo a tiempo es limitado.							
5	Mi supervisor no da la cara por mí ante los jefes.							
6	Mi supervisor no me respeta.							
7	No soy parte de un grupo de trabajo de colaboración estrecha.							
8	Mi equipo no respalda mis metas profesionales.							
9	Mi equipo no disfruta de estatus o prestigio dentro de la organización.							
10	La estrategia de la organización no es bien comprendida.							
11	Las políticas generales iniciadas por la gerencia impiden el buen desempeño.							
12	Una persona a mi nivel tiene poco control sobre el trabajo.							
13	Mi supervisor no se preocupa de mi bienestar personal.							
14	No se dispone de conocimiento técnico para seguir siendo competitivo.							
15	No se tiene derecho a un espacio privado de trabajo.							
16	La estructura formal tiene demasiado papeleo.							
17	Mi supervisor no tiene confianza en el desempeño de mi trabajo.							
18	Mi equipo se encuentra desorganizado.							
19	Mi equipo no me brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes.							
20	La organización carece de dirección y objetivo.							
21	Mi equipo me presiona demasiado.							
22	Me siento incómodo al trabajar con miembros de otras unidades de trabajo.							
23	Mi equipo no me brinda ayuda técnica cuando es necesario.							
24	La cadena de mando no se respeta.							
25	No se cuenta con la tecnología para hacer un trabajo de importancia.							

Anexo 4. Cuestionario Inteligencia Emocional

TMMS-24: INTELIGENCIA EMOCIONAL

Instrucciones:

A continuación, encontrará algunas afirmaciones sobre sus emociones y sentimientos. Lea atentamente cada frase e indique por favor el grado de acuerdo o desacuerdo con respecto a las mismas. Señale con una "X" la respuesta que más se aproxime a sus preferencias. No hay respuestas correctas o incorrectas, ni buenas o malas. No emplee mucho tiempo en cada respuesta.

1	Presto mucha atención a los sentimientos	1	2	3	4	5
2	Normalmente me preocupo mucho por lo que siento	1	2	3	4	5
3	Normalmente dedico tiempo a pensar en mis emociones	1	2	3	4	5
4	Pienso que merece la pena prestar atención a mis emociones y estado de ánimo.	1	2	3	4	5
5	Dejo que mis sentimientos afecten a mis pensamientos	1	2	3	4	5
6	Pienso en mi estado de ánimo constantemente	1	2	3	4	5
7	A menudo pienso en mis sentimientos	1	2	3	4	5
8	Presto mucha atención a cómo me siento	1	2	3	4	5
9	Tengo claros mis sentimientos	1	2	3	4	5
10	Frecuentemente puedo definir mis sentimientos	1	2	3	4	5
11	Casi siempre sé cómo me siento	1	2	3	4	5
12	Normalmente conozco mis sentimientos sobre las personas	1	2	3	4	5
13	A menudo me doy cuenta de mis sentimientos en diferentes situaciones	1	2	3	4	5
14	Siempre puedo decir cómo me siento	1	2	3	4	5
15	A veces puedo decir cuáles son mis emociones	1	2	3	4	5
16	Puedo llegar a comprender mis sentimientos	1	2	3	4	5
17	Aunque a veces me siento triste, suelo tener una visión optimista	1	2	3	4	5
18	Aunque me sienta mal, procuro pensar en cosas agradables	1	2	3	4	5
19	Cuando estoy triste, pienso en todos los placeres de la vida	1	2	3	4	5
20	Intento tener pensamientos positivos aunque me sienta mal.	1	2	3	4	5
21	Si doy demasiadas vueltas a las cosas, complicándolas, trato de calmarme	1	2	3	4	5
22	Me preocupo por tener un buen estado de ánimo	1	2	3	4	5
23	Tengo mucha energía cuando me siento feliz	1	2	3	4	5
24	Cuando estoy enfadado intento cambiar mi estado de ánimo	1	2	3	4	5

Anexo.5.Cuestionario Satisfaccion Laboral

Cuestionario Font- Roja

A continuación encontrará una serie de situaciones que pueden ocurrir de forma habitual en su trabajo. Indique, marcado con una **X** en el cuadro correspondiente, el grado de acuerdo.

	Muy desacuerdo	En desacuerdo	Ni acuerdo, ni desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo
1. En mi trabajo me encuentro muy satisfecho					
2. Obtengo reconocimiento por mi trabajo					
3. La relación con mis jefes es muy cordial					
4. Sé lo que se espera de mi en el trabajo					
5. Mi trabajo en el centro es el mismo todos los días, no varía nunca.					
6. Creo que tengo poca responsabilidad en mi trabajo.					
7. Al final de la jornada de trabajo, me suelo encontrar muy cansado.					
8. Tengo poca independencia para organizar mi trabajo.					
9. Tengo pocas oportunidades de aprender a hacer cosas nuevas.					
10. Tengo muy poco interés por las cosas que realizo en mi trabajo.					
11. Tengo la sensación de que lo que estoy haciendo no vale la pena.					
12. Con frecuencia no desconecto del trabajo cuando estoy fuera del centro.					
13. Las relaciones con mis compañeros son muy cordiales.					
14. Con frecuencia tengo la sensación de no estar capacitado para realizar mi trabajo.					

	Muy desacuerdo	En desacuerdo	Ni acuerdo, ni desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo
15. Con frecuencia la competitividad o el estar a la altura de los demás, me causan estrés o tensión.					
16. Tengo la sensación de que me falta tiempo para realizar mi trabajo.					
17. Creo que mi trabajo es excesivo.					
18. Con frecuencia no tengo recursos suficientes para hacer mi trabajo tan bien como sería deseable.					
19. La estructura física de mi entorno de trabajo interfiere con mi capacidad para realizar el mismo.					
20. La estructura e instalaciones me impiden desarrollar mi trabajo satisfactoriamente.					
21. Tengo muchas posibilidades de promoción profesional.					
22. Los problemas personales de mis compañeros de trabajo me suelen afectar.					
23. El sueldo que percibo es adecuado.					
24. Estoy convencido de que ocupo el puesto que me corresponde por capacidad y preparación.					
25. Muy pocas veces me tengo que emplear a fondo para realizar mi trabajo.					
26. Muy pocas veces mi trabajo en el centro altera mi ánimo, mi salud o mis horas de sueño.					

Anexo 6. Validación de encuesta estrés laboral

CARTA N°1855 - 2020/EP/PSI.UCV LIMA NORTE-LN

Los Olivos 1 de diciembre de 2020

Autor:

- Organización Internacional del Trabajo-OIT

Presente-

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted para expresarle mi cordial saludo y a la vez presentarle a la Srta. **Geraldine Margot Mendo López**, con DNI 10214665 estudiante del último año de la Escuela de Psicología de nuestra casa de estudios; con código de matrícula N° 7002549483, quien realizará su trabajo de investigación para optar el título de licenciada en Psicología titulado: **Inteligencia emocional y estrés laboral en los trabajadores de una empresa industrial de Lima**, este trabajo de investigación tiene fines académicos, sin fines de lucro alguno, donde se realizará una investigación con el uso del Instrumento (Cuestionario estrés laboral OIT-OMS), a través de la validez, la confiabilidad, análisis de ítems y baremos tentativos.

Agradecemos por antelación le brinde las facilidades del caso proporcionando una carta de autorización para el uso del instrumento en mención, para sólo fines académicos, y así prosiga con el desarrollo del proyecto de investigación.

En esta oportunidad hago propicia la ocasión para renovar los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,



Anexo 7. Validación de instrumento inteligencia emocional

La TMNS – 24 contiene tres dimensiones y cada una con ocho ítems, del 1 al 8 corresponden a la dimensión Percepción de las emociones, del 9 al 16 a la dimensión Comprensión de las emociones y del 17 al 24 corresponden a la escala o dimensión Regulación de las emociones, que se describe en la siguiente tabla:

Tabla 1. Componentes de la IE en el test

	Definición
Percepción	Soy capaz de sentir y expresar los sentimientos de forma adecuada
Comprensión	Comprendo bien mis estados emocionales
Regulación	Soy capaz de regular los estados emocionales correctamente

Evaluación

Para corregir y obtener una puntuación en cada uno de los factores, sume los ítems de cada una de las escalas o dimensiones.

Ficha técnica de cuestionario de inteligencia emocional

- Título: Test de Inteligencia Emocional - Trait Meta-Mood Scale (TMMS)
- Autores: Salovey, Mayer, Goldman, Turvey, y Palfai.
- Ciudad y Año: Estados Unidos 1995

Objetivo: La TMMS-24 está basada en Trait Meta-Mood Scale (TMMS) del grupo de investigación de Salovey y Mayer. La escala original es una escala rasgo que evalúa el meta conocimiento de los estados emocionales mediante 48 ítems. En concreto, las destrezas con las que podemos ser conscientes de nuestras propias emociones, así como de nuestra capacidad para regularlas.

Aplicación: individual y/o colectiva

Duración: diez minutos aproximados

Validez: La validez interna del TMMS-24 en su versión en español logró un Alpha de Cronbach de 0.90

Confiabilidad: "La escala final está compuesta por 24 ítems, 8 ítems por factor, y su fiabilidad para cada componente es: Percepción ($\alpha = 0,90$); comprensión ($\alpha = 0,90$) y regulación ($\alpha = 0,86$). Asimismo, presenta una fiabilidad test-retest adecuada (Percepción = .60; comprensión = .70 y regulación = .83)" (Extremera & Fernández-Berrocal, 2005, p. 103).

Interpretación del cuestionario: Para corregir y obtener una puntuación en cada uno de los factores, sume los ítems del 1 al 8 para el factor percepción, los ítems del 9 al 16 para el factor comprensión y del 17 al 24 para el factor regulación. Luego mire su puntuación en cada una de las tablas que se presentan. Se muestran los puntos de corte para hombres y mujeres, pues existen diferencias en las puntuaciones para cada uno de ellos. Recuerde que la veracidad y la confianza de los resultados obtenidos dependen de lo sincero que haya sido al responder a las preguntas.

Anexo 8. Validación de la encuesta Satisfacción laboral.



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SATISFACCIÓN LABORAL

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Cantidad ³		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
Satisfacción por el trabajo								
1	En mi trabajo me encuentro muy satisfecho/a	/		/		/		
2	Tengo muy poco interés por las cosas que realizo en mi trabajo.	/		/		/		
3	Tengo la sensación de que lo que estoy haciendo no vale la pena	/		/		/		
4	Estoy convencido/a que el puesto de trabajo que ocupo es el que realmente me corresponde por mi capacidad y preparación.	/		/		/		
Tensión relacionada con el trabajo								
5	Creo que tengo poca responsabilidad en mi trabajo en el hospital	/		/		/		
6	Al final de la jornada de un día de trabajo corriente y normal me suelo encontrar muy cansado/a	/		/		/		
7	Con bastante frecuencia me he sorprendido fuera del hospital pensando en cuestiones relacionadas con mi trabajo	/		/		/		
8	Muy pocas veces me he visto obligado/a a emplear "a tope" toda mi energía y capacidad para realizar mi trabajo	/		/		/		
9	Muy pocas veces mi trabajo en el hospital perturba mi estado de ánimo, o mi salud, o mis horas de sueño	/		/		/		
Competencia profesional								
10	Con frecuencia tengo la sensación de no estar capacitado/a para realizar mi trabajo	/		/		/		
11	Con frecuencia siento no tener recursos suficientes para hacer mi trabajo tan bien como sería deseable	/		/		/		
12	Con frecuencia la competitividad, o el estar a la altura de los demás, en mi puesto de trabajo me causa estrés o tensión.	/		/		/		
Presión del trabajo								
13	Con frecuencia tengo la sensación de que falta tiempo para realizar mi trabajo	/		/		/		
14	Creo que mi trabajo es excesivo, no doy abasto con las cosas que hay que hacer	/		/		/		
Promoción profesional								
15	Tengo pocas oportunidades para aprender cosas nuevas.	/		/		/		
16	Generalmente el reconocimiento que obtengo por mi trabajo es muy reconfortante	/		/		/		
17	Tengo muchas posibilidades de promoción profesional	/		/		/		
Relación interpersonal con sus jefes/as								
18	La relación con mis jefes/as es muy cordial	/		/		/		
19	Estoy seguro/a de conocer lo que se espera de mí por parte de mis jefes/as	/		/		/		
Relación interpersonal con los compañeros								
20	Las relaciones con mis compañeros/as son muy buenas.	/		/		/		
Características extrínsecas de estatus								
21	Para organizar el trabajo que realizo, según mi puesto concreto, tengo muy poca independencia	/		/		/		
22	El sueldo que percibo es muy adecuado	/		/		/		
Monotonía laboral								
23	Mi actual trabajo en el hospital es el mismo todos los días, no varía nunca	/		/		/		
24	Los problemas personales de mis compañeros/as de trabajo habitualmente me suelen afectar.	/		/		/		

Observaciones (precisar si hay

suficiencia): EL INSTRUMENTO ES SUFICIENTE

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador, Dr. (Mg) SALAS VERA GERMÁN

DNI: 87631913

Especialidad del validador: MAESTRO EN DOCENCIA E INVESTIGACIÓN EN SALUD

22 de 10 del 2020

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar el componente o dimensión específica del constructo.
³Cantidad: Se entiende en abstracto alguna de las variables del ítem, es concreto, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

[Firma]
 Dr. Germán Vega González
 Maestro en Docencia e Investigación en Salud
 Firma del Experto germanvega

Anexo 9. Instrumentos certificados y adaptados

Instrumento	Nombre	Especialidad	DNI
Estrés laboral	Gerardina	Licenciatura psicología	en 700254983
	Martgoth		
	Mendo		
	López		
Inteligencia Emocional	Teresita del	Doctora en ciencias de la psicología	63320528
	Pilar Aldave		
	Herrera		
Satisfacción laboral	Susana	Doctora en ciencias de la investigación	806514532
	Vega		
	González		

Nota: Elaboración propia

Anexo 10. Confiabilidad de Alfa de Cronbach

Prueba piloto Estrés Laboral.

E1	3	3	5	3	3	2	3	3	3	4	3	2	3	3	2	4	3	4	2	3	61
E2	3	3	2	3	2	2	3	2	3	3	4	2	3	2	2	3	2	2	2	2	50
E3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	4	4	2	2	3	48
E4	1	2	2	1	3	3	1	1	3	3	5	2	2	2	2	5	2	2	1	2	45
E5	3	2	1	3	3	4	1	1	3	2	3	1	1	1	3	3	3	1	1	2	42
E6	4	3	4	3	3	3	4	4	2	3	3	5	4	4	3	5	4	4	5	4	74
E7	3	4	3	4	4	3	4	5	4	4	3	3	3	2	2	5	3	2	3	4	68
E8	5	2	3	3	3	2	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	2	4	65
E9	3	4	3	4	5	4	4	5	2	5	4	5	5	3	3	5	4	3	2	3	76
E10	4	4	4	5	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	5	2	2	5	71
E11	3	3	4	4	5	3	2	2	3	4	3	4	2	2	2	3	4	3	3	3	62
E12	3	3	5	3	3	2	2	3	1	4	4	3	1	3	2	3	4	1	2	4	56
E13	3	3	3	3	4	2	2	2	2	4	4	3	3	2	2	3	3	2	2	2	54
E14	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	2	4	4	3	3	3	65
E15	3	2	4	1	4	2	3	3	3	2	1	4	2	3	2	3	3	2	2	4	53
E16	5	5	3	3	3	3	4	4	2	3	5	3	4	4	2	5	3	4	4	3	72
E17	4	4	2	3	2	2	4	3	3	4	4	3	2	3	2	4	3	2	2	2	58
E18	2	3	4	4	3	3	4	5	4	3	4	3	5	3	5	3	4	2	3	3	70
E19	2	2	4	4	4	2	5	4	3	2	4	3	4	2	3	5	3	4	4	5	69
E20	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	5	4	3	2	2	4	4	3	3	3	65
Varianza																					
Numero de encuestados													Alfa Cron Bach								
Encuestados 20													0.74								

Resumen de procesamiento de casos

	N	%
Casos Válido	19	86,4
Excluido ^a	3	13,6
Total	22	100,0

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,741	20

Estadísticas de escala

Media	Varianza	Desviación estándar	N de elementos
118,789	415,842	20,3922	20

Inteligencia Emocional / Prueba piloto – Confiabilidad

E1	3	3	5	3	3	2	3	3	3	4	3	2	3	3	2	4	3	4	3	3	56
E2	3	3	2	3	2	2	3	2	3	3	4	2	3	4	2	3	2	2	3	2	53
E3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	4	4	2	2	3	48
E4	1	2	2	1	3	3	1	1	3	3	5	2	2	2	2	5	3	2	3	2	48
E5	3	2	1	3	3	4	1	1	3	2	3	3	1	4	3	3	3	2	3	2	50
E6	4	3	4	3	3	3	4	4	2	3	3	5	4	4	3	5	4	4	5	4	74
E7	3	4	3	4	4	3	4	5	4	4	3	3	3	4	2	5	4	2	3	4	71
E8	5	2	3	3	3	2	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	2	4	65
E9	3	4	3	4	5	4	4	5	2	5	4	5	5	3	3	5	4	3	2	3	76
E10	4	4	4	5	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	5	2	2	5	71
E11	3	3	4	4	5	3	2	2	3	4	3	4	2	2	2	3	4	4	3	3	63
E12	3	3	5	3	3	2	2	3	3	4	4	5	4	3	2	3	4	3	2	4	65
E13	3	3	3	3	4	5	2	2	3	4	4	3	3	2	2	3	3	2	2	2	58
E14	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	2	4	4	3	3	3	66
E15	3	2	4	1	4	2	4	3	3	2	1	4	2	3	2	3	3	2	2	4	54
E16	5	5	3	3	3	3	4	4	2	3	5	3	4	4	2	5	3	4	4	3	72
E17	4	4	2	3	2	2	4	3	3	4	4	3	2	3	2	4	3	2	3	3	60
E18	2	3	4	4	3	3	4	5	4	3	4	3	5	3	5	3	4	2	3	3	70
E19	2	2	4	4	4	2	5	4	3	2	4	3	4	2	3	5	3	4	4	5	69
E20	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	5	5	3	2	4	4	4	3	4	3	69
Varianza																					
Número de encuestado												Alfa Cron Bach									
20																					

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	19	86,4
	Excluido ^a	3	13,6
	Total	22	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cron Bach	N de elementos
,727	20

Estadísticas de escala

Media	Varianza	Desviación estándar	N de elementos
122,895	316,322	17,7854	20

,866	19

Estadísticas de escala

Media	Varianza	Desviación estándar	N de elementos
57,368	93,579	9,6736	19

Anexo 11. Autorización para la aplicación del Instrumento

Oficio Nro. IESS-HG-SQ-CIVEI-2021-0009-O

Quito, D.M., 15 de junio de 2021

- *Coordinar el desarrollo de programas de investigación en temas de salud humana en la unidad médica, con énfasis en los problemas prioritarios de salud.*
- *Impulsar la investigación científica en el campo de la salud Coordinar, verificar y evaluar el cumplimiento de los objetivos de los proyectos de investigación de mejora continua de la unidad médica.*
- *Coordinar la ejecución de los programas de pregrado con establecimientos de educación superior; así como planes de educación continua, formación y divulgación científica para los profesionales de la salud de la unidad médica.*
- *Supervisar la existencia de tutores a los estudiantes de las carreras de la salud de la unidad médica.*

De esta manera y luego de la revisión de la solicitud realizada por el área de Docencia e Investigación informo a usted que la encuesta del estudio "**Integencia emocional y estres laboral en personal de Enfermería que laboran en áreas críticas de un Hospital de Ecuador, 2021**", se encuentra aprobado por esta Coordinación, sin antes recordar que deben enmarcarse en los lineamientos establecidos por la Dirección Nacional de Inteligencia de la Salud y presentar el artículo final a la Institución del Hospital General del Sur de Quito.

Información que pongo a su conocimiento para fines pertinentes.

Con sentimientos de distinguida consideración.

Atentamente,

Documento firmado electrónicamente

Mgs. Francisco Xavier Mora Toro
**COORDINADOR INSTITUCIONAL DE VIGILANCIA EPIDEMIOLÓGICA E
INFECTOLOGÍA, HOSPITAL GENERAL DEL SUR DE QUITO.**

Referencias:

- IESS-HG-SQ-UDA-2021-0333-E

Anexos:

- LICENCIADA PAMELA TATIANA BORJA CHANCHICOCHA SOLICITA LO SIGUIENTE:
- formato_de_estudios_aprobados_por_docencia_0255737001623796444.doc

Copia:

Señor Licenciado
Diego Sebastián Salazar Hidalgo
Enfermero/a 3, Hospital General del Sur de Quito.

Anexo 12. Instrumento de recolección de datos consentimiento informado

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

El presente instrumento de recolección de datos, es una pieza del proyecto de investigación titulado: "Inteligencia emocional y estrés laboral en personal de enfermería que labora en áreas críticas de un Hospital de Ecuador 2021"

Sus respuestas son muy importantes para el investigador, las mismas que serán llevadas a cabo de manera anónima y respetando la confidencialidad de los encuestados. Por tal motivo se pide veracidad, responsabilidad y seriedad al momento de responderlas.

Después haber recibido la información pertinente, usted autoriza libre y voluntariamente la participación en las encuestas detalladas a continuación.

Muchas gracias.

Correo electrónico *

Correo electrónico válido

Este formulario recopila correos electrónicos. [Cambiar la configuración](#)

Desea participar de la investigación

Sí

No

Anexo 13. Declaratoria de Originalidad

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, Pamela Tatiana Borja Chanchicocha, egresado de la Escuela de Posgrado y Programa Académico maestría en gestión de los servicios de salud de la Universidad César Vallejo (Sede o campus), declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan al Trabajo de Investigación titulado: "Inteligencia emocional y estrés laboral en personal de enfermería que labora en áreas críticas de un Hospital de Ecuador 2021.", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que el Trabajo de Investigación:

1. No ha sido plagiado ni total, ni parcialmente.
2. He (Hemos) mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicado ni presentado anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumo (asumimos) la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Quito 26 de Mayo del 2021

Apellidos y Nombres del Autor BORJA CHANCHICOCHA PAMELA TATIANA	
DNI: 17169466668	Firma 
ORCID: (0000-0002-9200-3983)	


Anexo 14. Autorización de publicación en el repositorio institucional.

Autorización de Publicación en Repositorio Institucional

Yo, Pamela Tatiana Borja Chanchicocha, identificado con DNI N° 1716946668, egresado (s) de la Escuela de Posgrado y Programa Académico de maestría en gestión de los servicios de salud de la Universidad César Vallejo, autorizo (x), no autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi Tesis: "Inteligencia emocional y estrés laboral en personal de enfermería que labora en áreas críticas de un Hospital de Ecuador 2021" en el Repositorio Institucional de la Universidad César Vallejo (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulada en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33.

Lugar y fecha,

Quito, 13 de junio de 2021

Apellidos y Nombres del Autor: (Paterno, Materno, Nombre1, Nombre2)	
DNI: 1716946668	Firma: 
ORCID: 0000-0002-9200-3983	

Borja Chanchicocha Pamela Tatiana

Anexo 15. Evidencias de la investigación.

Recibidos (4.618) - pamys0016@ x | Mi unidad - Google Drive x | PAMELA BORJA (Respuestas) - H x +

docs.google.com/spreadsheets/d/1kDd8m2xP7ZUR9-CWqDzk1fcugfiDRAnDVnGkARNq-s/edit#gid=81352237

PAMELA BORJA (Respuestas) ☆ ☰

Archivo Editar Ver Insertar Formato Datos Herramientas Formulario Complementos Ayuda La última modificación se realizó hace 47 m

100% \$ % .0 .00 123 Predetermi... 10 B I U A

A1	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	A
	Sexo	Ocupacion	Estado civil	1.-La gente	2.- La form	3.- No estoy	4.- El eq	5.- Mi supe	6.- Mi supe	7.- No	8.- Mi e	9.- M	10.- La	11.- La	12.- Ur	13.- Mi	14.- No	15.- N	16.- L	17.- M	18.-Mi	19.- M	20.-L	21.
2	Masculino	Ambas	Unión Libre	5	5	6	4	3	2	3	4	3	4	2	2	3	4	3	3	3	2	2	1	
3	Femenino	Trabaja	Casado/a	5	6	3	4	4	3	3	2	2	3	3	2	4	3	3	4	6	2	2	4	
4	Masculino	Trabaja	Soltero/a	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
5	Femenino	Trabaja	Casado/a	6	5	3	3	2	6	2	6	6	6	6	2	2	4	4	6	2	1	6	4	
6	Femenino	Trabaja	Soltero/a	2	4	2	4	4	2	2	2	2	4	4	2	4	1	4	5	2	2	2	2	
7	Femenino	Estudia	Casado/a	2	7	1	7	5	7	7	7	4	4	4	4	7	7	4	5	7	4	4	4	
8	Femenino	Trabaja	Casado/a	4	2	1	2	1	1	1	1	2	3	3	1	1	1	1	2	1	2	1	3	
9	Masculino	Estudia	Soltero/a	5	5	4	4	3	4	4	4	6	6	7	7	5	6	4	6	5	6	5	5	
10	Masculino	Trabaja	Soltero/a	6	5	2	6	6	3	5	5	6	5	5	5	5	5	5	5	3	6	4	6	
11	Femenino	Ambas	Divorciado/a	6	6	5	3	7	6	2	2	2	6	7	5	5	6	6	7	2	2	2	7	
12	Femenino	Trabaja	Casado/a	6	1	6	6	1	7	7	7	7	6	5	7	5	7	2	5	7	1	7	6	
13	Masculino	Trabaja	Soltero/a	6	5	2	6	6	3	5	5	6	5	5	5	5	5	5	5	3	6	4	6	
14	Masculino	Trabaja	Soltero/a	6	5	4	5	5	6	5	6	5	3	4	5	5	6	5	4	5	5	5	5	
15	Femenino	Trabaja	Unión Libre	4	2	3	5	6	1	7	6	7	7	1	6	5	6	6	7	5	7	6	3	
16	Femenino	Trabaja	Casado/a	4	5	2	4	1	5	5	3	3	2	3	4	2	5	2	6	5	5	1	6	
17	Masculino	Trabaja	Casado/a	5	1	6	7	4	6	6	4	3	4	6	4	2	2	1	7	6	7	7	6	
18	Femenino	Trabaja	Soltero/a	5	5	6	5	1	5	5	6	5	5	5	6	5	6	6	7	1	6	4	6	
19	Masculino	Ambas	Soltero/a	6	4	4	6	7	5	4	6	6	4	5	3	6	2	6	6	6	5	6	6	
20	Femenino	Trabaja	Soltero/a	6	3	6	6	1	1	3	1	5	7	5	5	4	1	1	7	2	4	7	3	
21	Femenino	Ambas	Soltero/a	4	3	5	4	6	3	3	4	4	5	5	2	4	2	2	4	2	2	2	4	

+ ☰ Respuestas de formulario 1 Hoja 2

El almacenamiento está lleno Pronto ya no podrás editar este archivo. Obtén más espacio o borra archivos. Más información Obtener más almacenamiento

PAMELA BORJA (Respuestas) ☆ 📄 🌐

Archivo Editar Ver Insertar Formato Datos Herramientas Formulario Complementos Ayuda La última modificación se realizó hace 47...

Compartir

100% \$ % .0 .00 123 Predetermi... 10 B I A 🔍 📄 📊 📉 📈 📉 📈

A1	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	A
1	Sexo	Ocupacion	Estado civil	1.-La gente	2.- La form	3.- No estoy	4.- El eq	5.- Mi supe	6.- Mi supe	7.- No	8.- Mi e	9.- M	10.- La	11.- La	12.- Ur	13.- Mi	14.- No	15.- N	16.- L	17.- M	18.-Mi	19.- M	20.-L	21.
19	Masculino	Ambas	Soltero/a	6	4	4	6	7	5	4	6	6	4	5	3	6	2	6	6	6	5	6	6	
20	Femenino	Trabaja	Soltero/a	6	3	6	6	1	1	3	1	5	7	5	5	4	1	1	7	2	4	7	3	
21	Femenino	Ambas	Soltero/a	4	3	5	4	6	3	3	4	4	5	5	2	4	2	2	4	2	2	2	4	
22	Femenino	Estudia	Soltero/a	5	7	5	5	6	7	7	7	7	7	7	5	6	6	6	7	7	6	7	6	
23	Femenino	Ambas	Soltero/a	3	4	4	5	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
24	Femenino	Trabaja	Divorciado/a	6	5	7	7	5	7	7	7	1	4	4	1	4	4	5	4	4	4	5	5	
25	Femenino	Ambas	Soltero/a	6	5	2	2	5	5	2	4	4	4	2	2	5	2	5	3	5	5	2	5	
26	Masculino	Ambas	Casado/a	5	6	7	6	6	4	6	6	7	7	3	3	6	7	6	3	3	4	4	4	
27	Femenino	Trabaja	Soltero/a	4	6	2	4	6	2	4	2	2	4	6	1	6	4	7	7	3	1	6	6	
28	Femenino	Trabaja	Soltero/a	5	7	4	7	6	4	7	7	6	7	7	7	4	5	7	6	5	6	5	5	
29	Femenino	Trabaja	Soltero/a	5	4	2	3	3	4	4	3	5	6	5	5	4	4	4	4	4	6	4	5	
30	Masculino	Trabaja	Casado/a	4	5	7	6	3	6	5	5	6	6	5	6	7	7	6	6	6	6	6	5	
31	Femenino	Trabaja	Soltero/a	5	4	3	6	3	1	2	3	5	4	5	2	3	5	5	6	4	3	3	2	
32	Femenino	Trabaja	Casado/a	4	4	7	6	3	6	1	7	2	4	3	6	4	5	2	7	4	5	4	7	
33	Femenino	Trabaja	Divorciado/a	6	5	7	7	5	7	7	7	1	4	4	1	4	4	5	4	4	4	5	5	
34	Femenino	Trabaja	Divorciado/a	2	2	1	3	6	1	1	2	1	3	4	4	6	1	2	6	1	2	6	1	
35	Femenino	Trabaja	Casado/a	4	5	5	2	4	1	3	1	4	1	7	7	5	4	7	6	2	1	4	4	
36	Femenino	Trabaja	Unión Libre	5	3	4	7	7	2	3	7	5	7	6	7	7	3	4	7	1	2	5	7	
37	Masculino	Trabaja	Casado/a	2	5	5	6	2	6	4	2	5	6	5	4	5	2	4	5	5	2	4	2	

El almacenamiento está lleno Pronto ya no podrás editar este archivo. Obtén más espacio o borra archivos. Más información Obtener más almacenamiento

	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB	AC	AD	AE	AF	AG	AH	AI	
1	Sexo	Occupacion	Estado civil	1.-La gente	2.- La form:	3.- No estoy	4.- El eqi	5.- Mi supe	6.- Mi supe	7.- No e	8.- Mi e	9.- N	10.- La e	11.- La	12.- Ur	13.- Mi	14.- No	15.- N	16.- L	17.- M	18.-Mi	19.- Mi	20.-L	21.- Mi	22.- N	23.-M	24.-L	25.-N	1.- En	2.- Obte	3.- La rel	
38	Masculino	Trabaja	Soltero/a	6	2	7	5	7	7	6	6	7	6	5	6	7	7	7	5	6	6	6	5	3	2	6	6	5	5	4	4	
39	Femenino	Ambas	Soltero/a	6	5	2	2	5	5	2	4	4	4	2	2	5	2	5	3	5	5	2	5	2	2	2	5	5	4	3	2	
40	Masculino	Trabaja	Casado/a	4	5	2	3	6	1	2	2	2	2	3	6	3	6	4	2	1	1	2	1	1	1	6	5	4	5	5		
41	Femenino	Trabaja	Unión Libre	5	6	4	4	5	4	4	3	3	5	3	4	3	4	4	3	3	3	2	4	2	3	2	2	4	5	4	4	
42	Masculino	Trabaja	Casado/a	6	5	5	5	5	4	4	4	5	4	6	4	6	5	5	4	4	5	5	4	5	4	3	4	4	5	4	4	
43	Femenino	Ambas	Divorciado/a	6	4	3	4	3	5	4	4	2	2	3	5	3	4	3	5	4	6	3	6	4	3	6	5	7	4	3	3	
44	Femenino	Trabaja	Casado/a	6	5	4	3	4	4	3	5	5	3	4	3	3	6	4	5	3	4	3	3	6	4	4	4	7	5	3	4	
45	Femenino	Trabaja	Soltero/a	4	4	7	7	7	7	7	7	7	5	5	4	5	5	6	5	5	6	5	5	5	6	5	5	6	4	1	3	
46	Femenino	Trabaja	Casado/a	6	2	2	6	2	2	2	2	3	6	2	2	2	3	6	7	3	3	3	2	3	2	2	6	6	4	4	4	
47	Masculino	Trabaja	Soltero/a	5	5	4	4	3	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	6	5	5	4	3	3
48	Femenino	Trabaja	Unión Libre	5	4	6	3	2	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	2	3	2	3	3	5	3	5	4	3	3	2	3	
49	Masculino	Trabaja	Soltero/a	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	6	4	5	5	4	4	4	
50	Masculino	Trabaja	Casado/a	4	5	3	2	3	4	2	3	2	6	3	3	5	7	4	2	6	4	3	2	5	4	3	5	2	4	4	2	
51	Masculino	Trabaja	Soltero/a	5	5	5	5	5	5	5	5	5	6	4	4	4	5	5	5	6	5	5	5	6	4	6	5	5	4	4	4	
52	Femenino	Trabaja	Casado/a	6	4	5	4	2	5	3	2	5	2	2	2	2	2	2	2	4	5	4	4	3	5	4	4	4	3	4	3	
53	Femenino	Trabaja	Soltero/a	5	5	5	5	5	5	4	1	2	2	1	1	1	2	5	1	1	3	4	4	4	3	4	4	2	2	4	3	
54	Femenino	Trabaja	Soltero/a	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	2	4	4	3	4	4	2	3	3	1	2	3	3	2	4	2	3	
55	Femenino	Trabaja	Unión Libre	6	3	3	5	4	4	3	5	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	
56	Femenino	Trabaja	Casado/a	5	3	5	3	4	4	4	3	4	4	2	2	4	3	4	3	3	5	4	4	3	5	4	4	4	3	4	3	
57	Femenino	Trabaja	Casado/a	5	3	4	2	3	3	1	2	3	3	2	4	2	3	2	2	1	3	4	4	4	3	4	4	2	2	4	3	
58	Masculino	Trabaja	Soltero/a	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	2	3	3	1	2	3	3	2	4	2	3	
59	Masculino	Trabaja	Casado/a	6	4	4	4	4	5	4	2	5	4	4	2	2	3	4	2	2	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	
60	Masculino	Trabaja	Soltero/a	5	5	4	4	3	5	4	4	4	3	4	3	4	5	4	4	3	5	4	4	4	3	4	3	4	5	4	4	
61	Masculino	Trabaja	Casado/a	5	3	4	4	4	3	4	4	2	2	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	2	2	4	3	4	3	4	4	
62	Masculino	Trabaja	Soltero/a	5	2	3	3	1	2	3	3	2	4	2	3	2	2	3	3	1	2	3	3	2	4	2	3	2	2	3	3	

El almacenamiento está lleno Pronto ya no podrás editar este archivo. Obtén más espacio o borra archivos. Más información Obtener más almacenamiento

PAMELA BORJA (Respuestas) Archivo Editar Ver Insertar Formato Datos Herramientas Formulario Complementos Ayuda La última modificación se realizó hace 48... Compartir

100% \$ % .0 .00 123 Predetermi... 10 B I S A [Grid Icons]

A1	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	A
	Sexo	Ocupacion	Estado civil	1.-La gente	2.- La form	3.- No estoy	4.- El eq	5.- Mi supe	6.- Mi sup	7.- No	8.- Mi e	9.- N	10.- La	11.- La	12.- Ur	13.- Mi	14.- No	15.- N	16.- L	17.- M	18.-Mi	19.- M	20.-L	21.
73	Masculino	Trabaja	Soltero/a	6	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	1	2	3	3	2	4	
74	Masculino	Trabaja	Soltero/a	6	5	4	4	3	5	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	
75	Masculino	Trabaja	Soltero/a	6	3	4	4	4	3	4	4	2	2	4	3	4	5	4	2	5	4	4	2	
76	Masculino	Trabaja	Casado/a	5	2	3	3	1	2	3	3	2	4	2	3	2	5	4	4	3	5	4	4	
77	Femenino	Trabaja	Casado/a	6	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	
78	Femenino	Trabaja	Unión Libre	5	5	4	4	3	5	4	4	4	3	4	3	4	2	3	3	1	2	3	3	
79	Femenino	Trabaja	Unión Libre	5	3	4	4	4	3	4	4	2	2	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	
80	Femenino	Trabaja	Casado/a	5	2	3	3	1	2	3	3	2	4	2	3	2	2	5	3	4	5	4	4	
81	Masculino	Trabaja	Casado/a	5	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	
82	Masculino	Trabaja	Casado/a	5	3	3	5	4	4	3	5	4	4	4	3	4	3	4	3	4	2	3	3	
83	Femenino	Trabaja	Unión Libre	6	3	5	3	4	4	4	3	4	4	2	2	4	3	4	3	3	3	4	4	
84	Femenino	Trabaja	Unión Libre	4	3	4	2	3	3	3	2	3	3	2	4	2	3	2	2	4	5	4	4	
85	Masculino	Trabaja	Unión Libre	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	
86	Masculino	Trabaja	Unión Libre	4	4	4	4	4	5	4	2	5	4	4	2	2	3	4	2	2	2	3	3	
87	Masculino	Trabaja	Unión Libre	3	5	4	4	3	5	4	4	4	3	4	3	4	5	4	4	3	3	4	4	
88	Masculino	Trabaja	Casado/a	2	3	4	4	4	3	4	4	2	2	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	
89	Femenino	Trabaja	Casado/a	3	2	3	3	1	2	3	3	2	4	2	3	2	2	3	3	1	2	3	3	
90	Femenino	Trabaja	Casado/a	5	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	
91																								

El almacenamiento está lleno Pronto ya no podrás editar este archivo. Obtén más espacio o borra archivos. Más información Obtener más almacenamiento

PAMELA BORJA (Respuestas) Archivo Editar Ver Insertar Formato Datos Herramientas Formulario Complementos Ayuda La última modificación se realizó hace 4 minutos. Compartir

100% \$ % .0 .00 123 Predetermi... 10 B I S A

	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB	AC	AD	AE	AF	AG	AH	AI
1	Sexo	Occupacion	Estado civil	1.-La gente	2.- La form:	3.- No estoy	4.- El eqi	5.- Mi supe	6.- Mi sup	7.- No e	8.- Mi e	9.- N	10.- La e	11.- La	12.- Ur	13.- Mi	14.- No	15.- N	16.- L	17.- M	18.- Mi	19.- Mi	20.- L	21.- Mi	22.- M	23.- M	24.- L	25.- N	1.- En	2.- Oble	3.- La rel
90	Masculino	Trabaja	Unión Libre	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	2	2	4	3
91	Masculino	Trabaja	Unión Libre	4	4	4	4	4	5	4	2	5	4	4	2	2	3	4	2	2	2	3	3	1	2	3	3	2	4	2	3
92	Masculino	Trabaja	Unión Libre	3	5	4	4	3	5	4	4	4	3	4	3	4	5	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3
93	Masculino	Trabaja	Casado/a	2	3	4	4	4	3	4	4	2	2	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	2	2	4	3	4	5	4	4
94	Femenino	Trabaja	Casado/a	3	2	3	3	1	2	3	3	2	4	2	3	2	2	3	3	1	2	3	3	2	4	2	3	2	3	4	4
95	Femenino	Trabaja	Casado/a	5	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	2	3	3
96	Femenino	Trabaja	Soltero/a	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	2	4	4	3	4	4	3	4	4	2	2	4	3	4	3	3	
97	Femenino	Trabaja	Unión Libre	6	3	3	5	4	4	3	5	4	4	4	3	4	3	4	3	4	2	3	3	2	4	2	3	2	2	1	
98	Femenino	Trabaja	Casado/a	5	3	5	3	4	4	4	3	4	4	2	2	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	
99	Femenino	Trabaja	Casado/a	5	3	4	2	3	3	1	2	3	3	2	4	2	3	2	2	1	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	
100	Masculino	Trabaja	Soltero/a	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	2	3	3	1
101	Femenino	Trabaja	Casado/a	6	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	2	2	4	3	4	3	4	4	3	
102	Femenino	Trabaja	Unión Libre	5	5	4	4	3	5	4	4	4	3	4	3	4	2	3	3	1	3	2	4	2	3	2	2	5	3	4	
103	Femenino	Trabaja	Unión Libre	5	3	4	4	4	3	4	4	2	2	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	
104	Femenino	Trabaja	Casado/a	5	2	3	3	1	2	3	3	2	4	2	3	2	2	5	3	4	3	4	3	4	3	4	3	1	2	3	
105	Masculino	Trabaja	Casado/a	5	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	2	2	4	3	4	3	3	
106	Masculino	Trabaja	Soltero/a	6	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	1	2	3	2	3	3	2	4	2	3	2	2	1	
107	Masculino	Trabaja	Soltero/a	6	5	4	4	3	5	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	
108	Masculino	Trabaja	Soltero/a	6	3	4	4	4	3	4	4	2	2	4	3	4	5	4	2	5	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	
109	Masculino	Trabaja	Casado/a	5	2	3	3	1	2	3	3	2	4	2	3	2	5	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	2	3	1
110	Femenino	Trabaja	Casado/a	6	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	2	2	4	3	4	3	4	4	3
111	Femenino	Trabaja	Unión Libre	5	5	4	4	3	5	4	4	4	3	4	3	4	2	3	3	1	3	2	4	2	3	2	2	5	3	4	
112	Femenino	Trabaja	Unión Libre	5	3	4	4	4	3	4	4	2	2	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	
113	Femenino	Trabaja	Casado/a	5	2	3	3	1	2	3	3	2	4	2	3	2	2	5	3	4	3	4	3	4	3	4	3	1	2	3	
114	Masculino	Ambas	Unión Libre	5	5	6	4	3	7	3	4	3	4	2	2	3	4	3	3	3	2	2	3	4	4	2	2	4	3	4	3

El almacenamiento está lleno Pronto ya no podrás editar este archivo. Obtén más espacio o borra archivos. Más información Obtener más almacenamiento

	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB	AC	AD	AE	AF	AG	AH	AI	
1	Sexo	Occupacion	Estado civil	1.-La gente	2.- La form:	3.- No estoy	4.- El eq	5.- Mi supe	6.- Mi supe	7.- No e	8.- Mi e	9.- N	10.- La	11.- La	12.- Ur	13.- Mi	14.- No	15.- N	16.- L	17.- M	18.- Mi	19.- Mi	20.- L	21.- Mi	22.- N	23.- M	24.- L	25.- N	1.- En	2.- Obte	3.- La re	
115	Femenino	Trabaja	Casado/a	5	6	3	4	4	3	3	2	2	3	3	2	4	3	3	4	6	2	2	2	3	3	2	4	2	3	2	2	
116	Masculino	Trabaja	Soltero/a	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3
117	Femenino	Trabaja	Casado/a	6	5	3	3	2	6	6	6	6	6	6	2	2	4	4	6	2	1	6	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4
118	Femenino	Trabaja	Soltero/a	2	4	2	4	4	2	2	2	2	4	4	2	4	1	4	5	2	2	2	4	4	3	4	3	4	2	3	3	
119	Femenino	Estudia	Casado/a	2	7	1	7	5	7	7	7	4	4	4	4	7	7	4	5	7	4	4	4	2	2	4	3	4	3	4	4	
120	Femenino	Trabaja	Casado/a	4	2	1	2	1	1	1	1	2	3	3	1	1	1	1	2	1	2	1	3	4	4	2	2	4	3	4	3	
121	Masculino	Estudia	Soltero/a	5	5	4	4	3	4	4	4	6	6	7	7	5	6	4	6	5	6	5	2	3	3	2	4	2	3	2	2	
122	Masculino	Trabaja	Soltero/a	6	5	2	6	6	3	5	5	6	5	5	5	5	5	5	5	3	6	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	
123	Femenino	Ambas	Divorciado/a	6	6	5	3	7	6	2	2	2	6	7	5	5	6	6	7	2	2	2	3	4	3	4	3	4	3	4	4	
124	Femenino	Trabaja	Casado/a	6	1	6	6	1	7	7	7	7	6	5	7	5	7	2	5	7	1	7	4	4	3	4	3	4	2	3	3	
125	Masculino	Trabaja	Soltero/a	6	5	2	6	6	3	5	5	6	5	5	5	5	5	5	5	3	6	4	4	2	2	4	3	4	3	4	4	
126	Masculino	Trabaja	Soltero/a	6	5	4	5	5	6	5	6	5	3	4	5	5	6	5	4	5	5	5	3	2	4	2	3	2	2	5	3	
127	Femenino	Trabaja	Unión Libre	4	2	3	5	6	1	7	6	7	7	1	6	5	6	6	7	5	7	6	3	4	3	4	3	4	4	3	4	
128	Femenino	Trabaja	Casado/a	4	5	2	4	1	5	5	3	3	2	3	4	2	5	2	6	5	5	1	3	4	3	4	3	4	3	1	2	
129	Masculino	Trabaja	Casado/a	5	1	6	7	4	6	6	4	3	4	6	4	2	2	1	7	6	7	7	6	5	4	5	5	5	3			
130	Soltero/a	Trabaja	Casado/a	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	6	4	5	5	4	4	4	3	5	
131	Casado/a	Trabaja	Soltero/a	3	2	3	4	2	3	2	6	3	3	5	7	4	2	6	4	3	2	5	4	3	5	2	4	4	2	5	3	
132	Soltero/a	Trabaja	Soltero/a	5	5	5	5	5	5	5	6	4	4	4	5	5	5	6	5	5	5	6	4	6	5	5	4	4	4	4	2	
133	Casado/a	Trabaja	Unión Libre	5	4	2	5	3	2	5	2	2	2	2	2	2	2	4	5	4	4	3	5	4	4	4	3	4	3	3	3	
134	Soltero/a	Trabaja	Casado/a	5	5	5	5	4	1	2	2	1	1	1	2	5	1	1	3	4	4	4	3	4	4	2	2	4	3	4	4	
135	Soltero/a	Trabaja	Casado/a	5	4	4	4	3	4	4	4	4	2	4	4	3	4	4	2	3	3	1	2	3	3	2	4	2	3	4	4	
136	Unión Libre	Trabaja	Soltero/a	3	5	4	4	3	5	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	
137	Casado/a	Trabaja	Casado/a	5	3	4	4	4	3	4	4	2	2	4	3	4	3	3	5	4	4	3	5	4	4	4	3	4	3	3	3	
138	Casado/a	Trabaja	Soltero/a	4	2	3	3	1	2	3	3	2	4	2	3	2	2	1	3	4	4	4	3	4	4	2	2	4	3	3	5	
139	Soltero/a	Estudia	Casado/a	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	2	3	3	1	2	3	3	2	4	2	3	5	3	

El almacenamiento está lleno Pronto ya no podrás editar este archivo. Obtén más espacio o borra archivos. Más información Obtener más almacenamiento

	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB	AC	AD	AE	AF	AG	AH	AI	
1	Sexo	Occupacion	Estado civil	1.-La gente	2.- La form:	3.- No estoy	4.- El eqi	5.- Mi supe	6.- Mi supi	7.- No e	8.- Mi e	9.- N	10.- La e	11.- La	12.- Ur	13.- Mi	14.- No	15.- N	16.- L	17.- M	18.-Mi	19.- Mi	20.-L	21.- Mi	22.- M	23.-M	24.-L	25.-N	1.- En	2.- Obte	3.- La rel	
135	Soltero/a	Trabaja	Casado/a	5	4	4	4	3	4	4	4	4	2	4	4	3	4	4	2	3	3	1	2	3	3	2	4	2	3	4	4	
136	Unión Libre	Trabaja	Soltero/a	3	5	4	4	3	5	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	
137	Casado/a	Trabaja	Casado/a	5	3	4	4	4	3	4	4	2	2	4	3	4	4	3	3	5	4	4	3	5	4	4	4	3	4	3	3	
138	Casado/a	Trabaja	Soltero/a	4	2	3	3	1	2	3	3	2	4	2	3	2	2	1	3	4	4	4	3	4	4	2	2	4	3	3	5	
139	Soltero/a	Estudia	Casado/a	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	2	3	3	1	2	3	3	2	4	2	3	5	3	
140	Casado/a	Trabaja	Casado/a	4	4	4	4	5	4	2	5	4	4	2	2	3	4	2	2	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	2	
141	Soltero/a	Estudia	Soltero/a	4	4	3	5	4	4	4	3	4	3	4	5	4	4	3	5	4	4	4	3	4	3	4	5	4	4	3	3	
142	Casado/a	Trabaja	Soltero/a	4	4	4	3	4	4	2	2	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	2	2	4	3	4	3	4	4	4	
143	Soltero/a	Trabaja	Soltero/a	3	3	1	2	3	3	2	4	2	3	2	2	3	3	1	2	3	3	2	4	2	3	2	2	3	3	4	4	
144	Trabaja	Soltero/a	Casado/a	3	5	4	4	3	5	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	5	4	4	3	5	4	4	4	
145	Trabaja	Casado/a	Soltero/a	5	3	4	4	4	3	4	4	2	2	4	3	4	3	3	5	4	4	3	5	3	4	4	4	3	4	3	3	
146	Trabaja	Soltero/a	Casado/a	4	2	3	3	1	2	3	3	2	4	2	3	2	2	1	3	4	4	4	2	3	3	1	2	3	3	2		
147	Estudia	Casado/a	Casado/a	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	2	3	3	1	3	3	4	4	3	3	3	3	4	
148	Trabaja	Casado/a	Soltero/a	4	4	4	5	4	2	5	4	4	2	2	3	4	2	2	3	4	4	3	4	4	4	5	4	2	5	4	4	
149	Estudia	Soltero/a	Soltero/a	4	4	3	5	4	4	4	3	4	3	4	5	4	4	3	5	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	3	4	
150	Trabaja	Soltero/a	Soltero/a	4	4	4	3	4	4	2	2	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	2	4	4	4	3	4	4	2	2	4	
151	Trabaja	Trabaja	Casado/a	3	3	1	2	3	3	2	4	2	3	2	2	3	3	1	2	3	3	2	3	3	1	2	3	3	2	4	2	
152																																
153																																
154																																
155																																
156																																

151 respuestas



Se aceptan respuestas

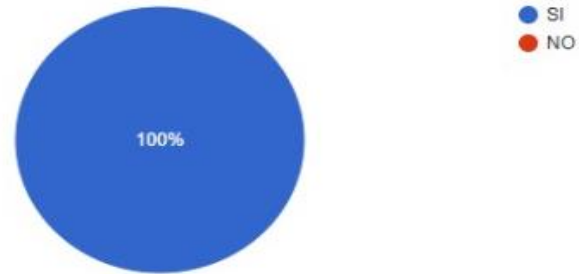
Resumen

Pregunta

Individual

Da su consentimiento para la realización de la siguiente encuesta

151 respuestas



Activar Windows
Ve a Configuración para a