



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

**Inteligencia emocional y estrés laboral en el personal de recursos
humanos en una clínica de salud ocupacional
Ica-2020**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciada en Psicología**

AUTORAS:

Eyzaguirre Campana, Leydy Diana (ORCID: 0000-0002-9622-9357)

Tipacti Gómez, Angie Carolina (ORCID: 0000-0001-7661-7216)

ASESOR:

Chauca Calvo Max Hamilton (ORCID: 0000-0003-0909-5424)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Desarrollo Organizacional

LIMA-PERÚ

2021

Dedicatoria

Esta investigación se la dedico a mis padres, amigos y profesores. Todos aquellos que de una u otra manera me apoyaron y fueron inspiración para lograr dar este importante paso en mi futuro profesional.

Agradecimiento

A Dios, a toda mi familia y a los profesores que inculcaron en mí el deseo de superación.

A mis compañeros, amigos y todos los que en algún momento me brindaron su ayuda para poder cumplir mi sueño.

Índice de contenidos

	Pág.
Dedicatoria	ii
Agradecimientos	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	15
3.1 Tipo y diseño de investigación	15
3.2 Variables y operacionalización	15
3.3 Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	15
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	16
3.5 Procedimientos	19
3.6 Método de análisis de datos	19
3.7 Aspectos éticos	20
IV. RESULTADOS	21
V. DISCUSIÓN	27
VI. CONCLUSIONES	29
VII. RECOMENDACIONES	30
REFERENCIAS	31
ANEXOS	36

Índice de Tablas

Tabla 1 Prueba de normalidad inteligencia emocional y estrés laboral	21
Tabla 2 Relación entre inteligencia emocional y estrés laboral	22
Tabla 3 Prueba de correlación Rho de Spearman entre estrés laboral y las dimensiones de inteligencia emocional	23
Tabla 4 U Man Whitney inteligencia emocional y sexo	24
Tabla 5 Nivel de estrés laboral	25
Tabla 6 Nivel de inteligencia emocional	25

Resumen

La presente investigación estableció como objetivo determinar la relación entre la Inteligencia emocional y estrés laboral en el personal de recursos humanos en una clínica de salud ocupacional Ica-2020, para ello se determinó una investigación del tipo básica, no experimental, de corte transversal, descriptivo - correlacional. La población fueron 100 trabajadores y para la recolección de datos se utilizaron dos cuestionarios: Escala de estrés laboral OIT-OMS (Ivancevich y Matterson, 1989) y Trait Meta-MoodScale 24 (TMMS) (Salovey & Mayer, 1995). Los datos fueron recogidos de manera virtual y para las correlaciones se utilizó la prueba correlación de Spearman. Los resultados evidenciaron una relación significativa directa y baja entre la inteligencia emocional y el estrés laboral (p valor =0.005) (V de Cramer 0.264, además, se encontró una relación significativa, directa y baja entre estrés laboral y la dimensión reparación emocional con un coeficiente de correlación de Spearman (ρ =-0,202). Por otro lado, no se encontró relación significativa ($p>0.05$) con la dimensión atención emocional (ρ = 0.449) y claridad emocional (ρ =0.069). Así mismo no se no se encontraron diferencias significativas entre las dimensiones de inteligencia emocional y el sexo. Finalmente se determinó una relación de significancia entre estrés laboral e inteligencia emocional de nivel medio.

Palabras clave: estrés laboral, inteligencia emocional, trabajadores

Abstract

The present research established the objective of determining the relationship between emotional intelligence and work stress in human resources personnel in an occupational health clinic Ica-2020, for this a basic, non-experimental, cross-sectional, descriptive research was determined - correlational. The population was 100 workers and two questionnaires were used for data collection: ILO-WHO Work Stress Scale (Ivancevich and Matterson, 1989) and Trait Meta-MoodScale 24 (TMMS) (Salovey & Mayer, 1995). Data were collected virtually and Spearman's correlation test was used for correlations. The results showed a direct and low significant relationship between emotional intelligence and work stress (p value = 0.005) (Cramer's V 0.264, in addition, a significant, direct and low relationship was found between work stress and the emotional repair dimension with a Spearman's correlation coefficient ($\rho = -0.202$). On the other hand, no significant relationship ($p > 0.05$) was found with the emotional attention dimension ($\rho = 0.449$) and emotional clarity ($\rho = 0.069$). Significant differences were found between the dimensions of emotional intelligence and sex, and a significant relationship between work stress and medium level emotional intelligence was determined.

Keywords: work stress, emotional intelligence, workers

I. INTRODUCCIÓN

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2004) el estrés está definido como “el conjunto de reacciones fisiológicas que prepara el organismo para la acción”. Podría generalizarse como un sistema de reacciones a nivel fisiológico que prepara al organismo para reaccionar ante alguna situación, cualquier tipo de cambios o circunstancias que se presentan en nuestra vida nos producen cierta carga de estrés, como cambios de trabajo, hablar en público, presentarse a una entrevista, cambios de lugar de residencia, etc. La capacidad de control y asimilación de las situaciones dependerá de cada persona y su estado emocional en ese momento.

En la actualidad el estrés es considerado un problema de salud crítico, es causa de enfermedad sobre todo en los trabajadores, ellos son el principal grupo afectado, por las diversas labores que desempeñan, la alta demanda de eficiencia que el sistema laboral exige y la rapidez con la que se deben realizar dichas tareas. Así pues, la Organización Internacional del trabajo (OIT) define el estrés laboral como una respuesta a nivel físico – emocional por una ausencia de equilibrio entre la exigencia y los recursos o capacidades disponibles por una persona para cumplir con su labor. Un personal estresado limita las capacidades de la empresa, es menos eficaz en el desempeño de sus labores, es propenso a sufrir de enfermedades y las perspectivas de éxito para la empresa por la cual trabaja van a disminuir en el mercado competitivo (OIT,2016)

Según datos recopilados por la OIT un 70% de los trabajadores a nivel global se han visto afectados por este problema y esto ha generado la pérdida de horas de trabajo así también la producción de las empresas. De igual forma una investigación realizada por Mejía et al. (2019) realizada en individuos de 6 países de Latinoamérica, pudieron determinar que el país con el mayor índice de estrés laboral fue Venezuela (66.2%), seguido de Ecuador (54.3%) y Panamá (49.1%) los otros países de la lista fueron Honduras, Perú y Colombia con 34.1%,29.7% y 26.4% respectivamente.

Así también, en el estudio del Instituto Integración (2015) sobre el estrés en la población peruana, realizada en 19 departamentos, los resultados determinaron que el 58.7% de peruanos sufren de estrés. Los principales factores que

desencadenan este problema fueron los problemas económicos, esta situación está asociada al trabajo, al grado de satisfacción laboral y la percepción que tienen la persona sobre su situación laboral, un 33.4% manifestó que sentían estrés laboral por las responsabilidades que tenían en su centro de labores, otro 31.2% refiere sentir estrés por miedo a perder el trabajo y su inestabilidad.

Por otro lado, para Goleman (1998) la inteligencia emocional está definida como la capacidad para estimar, comprender y manejar las emociones de una persona, este control debe realizarse de manera adecuada para que las relaciones interpersonales y el afrontamiento de situaciones de estrés puedan llevarse de una manera más óptima y saludable. Con el control de las emociones, el personal puede enfocarse en cumplir las metas y objetivos trazados por la empresa, también pueden hacer frente a las situaciones generadoras de estrés y adaptarse con mayor facilidad al mundo competitivo laboral. (Sierra, 2010)

En un estudio realizado por Martínez, Piqueras & Ingles (2010), encontraron que la inteligencia emocional está ligada a un adecuado manejo de las emociones y como la persona va manejar el estrés. De igual forma Sarsosa & Charria (2017) evidenciaron un nivel de estrés elevado en el personal asistencial de instituciones de salud, sobre todo en los síntomas percibidos como dolor de cuello, tensión muscular, dificultad para la concentración, frustración, cansancio. De la misma manera presentaron problemas para las relaciones interpersonales en su centro de labores.

El área de RR.HH. vela por la satisfacción, motivación y organización de los trabajadores, estudia el clima laboral y genera estrategias para que los trabajadores alcancen su máximo potencial dentro de un ambiente adecuado y saludable, los trabajadores del sistema de salud ocupacional se encuentran en una posición muy riesgosa de sufrir estrés debido a la presión que ejerce la responsabilidad del trabajo mismo, la falta de recursos o en ocasiones la incomodidad del personal por diversos factores, como problemas de salud, monetarios, entre otros.

En el Perú las condiciones laborales de los profesionales de la salud, están un poco alejadas de ser las ideales, lo cual produce un gran malestar y estrés para el desarrollo de las actividades profesionales, en el estudio de Solís et al. (2017)

sobre el agotamiento profesional el 18.8% de los individuos presentaba despersonalización, cansancio a nivel emocional (9.7%) y 31.9% presentó una realización de la persona inadecuada. Todo ello tiene influencia en las actividades laborales de manera negativa, en la calidad de atenciones, los cuidados que se prestan y los logros de objetivos por parte del personal. Todos estos factores están asociados a la aparición del síndrome de burnout, que es un problema común en este mundo donde la velocidad y la calidad son exigencias, por ello si un personal encargado de velar por la organización, gestión y salud mental otros miembros de un equipo de trabajo están bajo estrés y mal de salud o cansados, todo el sistema laboral pierde en conjunto. Con el incremento de la demanda de los servicios de salud, los trabajadores son exigidos al máximo debido a las aglomeraciones de las personas, la falta de personal de salud y las deficiencias de las instituciones sanitarias.

Por ello es muy importante tener datos precisos sobre las causas y aspectos que generan mayor malestar en los trabajadores del área de recursos humanos y como la inteligencia emocional influye en ellos, ya que tienen la responsabilidad de gestionar al personal y son pilar fundamental de la cadena de trabajos sanitarios que hoy en día es exigido a su máxima capacidad.

Al realizar el presente estudio sobre el estrés laboral y la inteligencia emocional en el personal de recursos humanos de una clínica de salud ocupacional, se podrá tener datos precisos sobre la realidad del estrés laboral, igualmente servirá como modelo para futuras investigaciones que puedan desarrollarse en búsqueda de asociaciones entre el estrés y la inteligencia emocional.

La investigación será de utilidad para el personal que labora en el área de recursos, ya que puede contribuir con la mejoría de su calidad de vida, optimizar las funciones y crear estrategias para el control del estrés laboral. De igual manera, los datos recogidos en este estudio pueden ser tomados en cuenta para diseñar estrategias, programas preventivos para salud ocupacional, salud mental y crear consultas y métodos más especializados en esta área.

Por todo lo expuesto se desarrolló la siguiente pregunta de investigación: ¿Cuál es la relación entre la Inteligencia emocional y estrés laboral en el personal de recursos humanos en una clínica de salud ocupacional Ica-2020?

Por consiguiente, se planteó el objetivo general: Determinar la relación entre la Inteligencia emocional y estrés laboral en el personal de recursos humanos en una clínica de salud ocupacional Ica-2020.

Los objetivos específicos son: 1) Determinar la relación entre las dimensiones de Inteligencia emocional y estrés laboral en el personal de recursos humanos en una clínica de salud ocupacional. 2) Analizar las diferencias significativas de inteligencia emocional y sus dimensiones en el personal de recursos humanos según sexo, 3) 3) Determinar el grado de estrés laboral que presenta el personal de recursos humanos, 4) Determinar el nivel de inteligencia emocional que presenta el personal de recursos humanos.

Además, fue planteada la hipótesis general: Existe relación entre la Inteligencia emocional y estrés laboral en el personal de recursos humanos en una clínica de salud ocupacional. Las hipótesis específicas son: 1) Existe relación entre las dimensiones de Inteligencia emocional y estrés laboral en el personal de recursos humanos en una clínica de salud ocupacional. 2) Existen diferencias significativas de inteligencia emocional y sus dimensiones en el personal de recursos humanos según sexo, 3) Existe un grado medio de estrés laboral que presenta el personal de recursos humanos, 4) Existe un nivel de inteligencia emocional bajo que presenta el personal de recursos humanos.

II. MARCO TEÓRICO

En la investigación realizada por Majeed, Jabbar & Cheng (2019), en Malasia, donde buscaron determinar la asociación entre stress laboral y la inteligencia emocional en personal fisioterapeuta. La investigación fue transversal, descriptivo diseño correlacional, la muestra estuvo formada por 171 individuos. Fue utilizado el inventario de inteligencia emocional Genos y el índice de stress ocupacional, la estadística se realizó con Pearson, pruebas t y Anova. Los resultados evidenciaron una prevalencia de estrés moderado en el 75.6%, también la mayoría de los participantes presentaron un nivel moderado de inteligencia emocional con un valor medio de $129.35 \pm 18,313$. Se encontró una correlación negativa entre estrés laboral e inteligencia emocional, en relación al sexo, los varones presentaron un mayor grado de estrés. De igual forma en de acuerdo a los años de trabajo y el sueldo percibido fueron asociados significativamente con la inteligencia emocional.

En un estudio llevado a cabo por Espinosa, Akinsulure & Chu (2019) en EE. UU, con el objetivo de analizar las conductas para afrontar el estrés y su relación con la inteligencia emocional dirigido a 210 trabajadores de 6 organizaciones de EE. UU, el tipo de estudio fue relacional, transversal, diseño correlacional, el sexo femenino fue el más prevalente (74%), la edad promedio fue de 32.9 años y la permanencia en el puesto de trabajo fue de 2.6 años. Para la recolección de datos se utilizó el Secondary Traumatic Stress Scale (Bride, Robinson, Yegidis, & Figley, 2004), Oldenburg Burnout Inventory (Halbesleben & Demerouti, 2005) y el Trait Emotional Intelligence Questionnaire Short Form (Petrides, 2009). Los resultados arrojan que un afrontamiento del estrés de manera no adecuada estuvo relacionado con el grado de inteligencia emocional, también hubo una prevalencia de estrés traumático del 43% y agotamiento medio 64%. Se puede concluir que la inteligencia emocional está relacionada negativamente con el estrés traumático, el agotamiento y el enfrentar el estrés laboral inadecuadamente. INSTRUMENTOS

En el estudio de Mazzella et al., (2019) en EE. UU, se buscó la relación entre los niveles de inteligencia emocional en enfermeras y sus respuestas al estrés y afrontamiento. La población de estudio estuvo conformada por 114 enfermeras,

los instrumentos utilizados fueron el Cuestionario de Maneras de Afrontar, la Escala de Estrés de Enfermería y el Inventario de Cociente Emocional, la investigación fue tipo relacional, transversal y diseño de correlación. Los resultados evidenciaron una inteligencia emocional con un valor medio de 10,2 y el estrés ocupacional con un valor medio de 65,5, se determinaron correlaciones negativas para el estrés ocupacional y el afrontamiento del problema, la inteligencia emocional y el afrontamiento centrado en las emociones y la inteligencia emocional y estrés laboral. De igual forma hubo correlaciones positivas, entre el estrés ocupacional y el afrontamiento centrado en las emociones, la inteligencia emocional y el afrontamiento centrado en el problema. También se evidenció que la inteligencia emocional no puede predecir la elección de la estrategia para afrontar el estrés.

En la investigación de Magnano, Santitsi&Platania (2018) en Italia, donde el objetivo principal fue determinar la relación entre la inteligencia emocional y el burnout. La muestra fue de 354 trabajadores, los instrumentos utilizados fueron Link burnout questionnaire (LBQ) (Santinello et al., 2006), Theselfreporthemotionalintelligence test (SREIT; Schutte et al., 1998). Los resultados evidenciaron que la inteligencia emocional influye en el agotamiento, las relaciones interpersonales y el ausentismo en los trabajadores, esta relación sugiere la importancia de la inteligencia emocional en el ámbito laboral.

En la investigación de Nespereira& Vázquez (2017), en España donde tuvo como finalidad establecer el nivel de estrés y comprobar la relación entre la inteligencia emocional y el estrés en personal sanitario. La investigación fue no experimental, descriptiva, transversal y cuantitativa para 60 individuos. La recolección de datos se utilizó la escala de Trait meta modo y el cuestionario de burnout. Hubo déficit de cuidado emocional del 22.85%, la claridad emocional y reparación de emociones (26.4% y 26.5% respectivamente). El nivel de burnout encontrado fue medio, De igual forma hubo relaciones significativas entre claridad emocional con situación laboral, realización personal y organización. Con los resultados obtenidos se pudo concluir que los individuos de esta investigación presentaron niveles de burnout medios, y la inteligencia emocional estuvo relacionada con el estrés laboral.

En el ámbito nacional se encontraron investigaciones como las de Huamán (2020) en Chiclayo (Perú), donde la finalidad principal fue establecer la relación entre la inteligencia emocional y las relaciones interpersonales, además la percepción de los empleados sobre su trabajo. El estudio fue transversal, correlacional dirigido a una muestra de 35 individuos. Para la recolección de datos se utilizó el Inventario de Cociente Emocional de BarOn (I-CE) y un cuestionario de clima organizacional elaborado por el propio investigador. Con los datos recogidos se puso en evidencia que la inteligencia emocional está relacionada de manera significativa con el clima organizacional, los niveles de la inteligencia emocional se relacionan con el clima laboral, las relaciones interpersonales de los trabajadores de esta institución en particular.

En la investigación de Huayhua (2020) en Lima, tuvo por objetivo establecer la relación entre el cansancio emocional y la inteligencia emocional (IE) en una muestra de 121 trabajadores. La investigación fue relacional, transversal, para la recolección de los datos se utilizó la escala de cansancio emocional (Welsch, 2019) y la escala de IE de Wong. Se logró determinar una relación significativa entre las variables mencionadas anteriormente, además los individuos que tuvieron mayor tiempo de trabajo en la empresa presentaron mayor frecuencia de cansancio emocional y un nivel de IE más bajo, es decir que existió una relación entre los años de servicio con la IE y el cansancio emocional.

En el estudio de Palomino y Almenara (2019) en Lima (Perú), donde se buscó comparar los niveles de inteligencia emocional en estudiantes de acuerdo a su nivel de logros dirigido a 313 estudiantes, con una media de 20.2 años y una prevalencia del sexo femenino del 61%, se utilizó como cuestionario la Wong-LaEmotionalIntelligenceScale (WLEIS). El estudio fue comparativo, transversal, en el grupo de logros iniciales se encontró la mayor frecuencia con el 45.7%, Se encontraron diferencias significativas de género para la inteligencia emocional, en el sexo femenino se encontró que las féminas que tuvieron logros iniciales tuvieron mayor nivel de IE por sobre las de logros superiores. Se necesitan capacitaciones sobre inteligencia emocional.

En el estudio de Loayza y Karp (2019) en Cuzco, tuvieron como finalidad establecer la asociación entre inteligencia emocional y estrés laboral. El estudio fue descriptivo, transversal, correlacional, enfoque cuantitativo dirigido hacia 92 individuos, los datos fueron recogidos mediante el cuestionario de estrés laboral de la OIT y el *EmotionalRegulationQuestionnaire (ERQ)* Los resultados demostraron, una relación estadísticamente significativa entre estrés laboral e inteligencia emocional, también se encontró un nivel de inteligencia emocional medio en el 35.7%, un estrés laboral bajo en el 44.5%. Así mismo se logró determinar que existe relación significativa entre las habilidades personales y el estrés laboral, también un nivel de inteligencia de habilidades personales media (28.3%), las habilidades sociales relacionadas con el estrés laboral y un nivel de inteligencia en habilidades sociales de nivel medio (40.2%).

En el estudio realizado por Castillo (2019) en Trujillo, tuvo como finalidad de establecer la relación entre inteligencia emocional y afrontamiento del estrés laboral, en personal sanitario. La muestra fue de 24 individuos, el estudio fue descriptivo, correlacional, enfoque cuantitativo, para la recolección de datos se utilizó el inventario de inteligencia emocional y el inventario de afrontamiento del estrés. Los resultados demostraron, que un 95% presentó inteligencia emocional del nivel medio y un 4.1% nivel bajo. En el afrontamiento del estrés laboral el 91.5% tuvo un afrontamiento centrado en el problema, 8.2% afrontamiento al estrés mediante la evitación. Se evidenció una relación estadísticamente significativa entre la inteligencia emocional y los tipos de afrontamiento al estrés.

Conforme a los antecedentes internacionales y nacionales, los investigadores enfatizan la importancia de la inteligencia emocional para tener un manejo adecuado del estrés laboral, saber afrontar los problemas que se presentan en las actividades laborales cotidianas. Así también evidenciaron una asociación entre la inteligencia emocional y el estrés, aquellos que presentaron mayores niveles de IE tuvieron mayores facilidades del manejo del estrés.

Por otra parte, la OMS (2004) define el estrés como el grupo de acciones físico – emocionales que prepara al individuo para hacer frente a una posible agresión, es una procesión que pone al cuerpo en estado de alerta, ha sido necesario como sistema de supervivencia desde los orígenes del hombre. Las circunstancias

cotidianas que activan este mecanismo son el cambio de trabajo, presentaciones en público, entrevistas laborales, cambios de casa, todas estas situaciones entre otras pueden provocar estrés.

De la misma forma para la OIT (2016), el estrés laboral, es la respuesta tanto física como cognitiva hacia una inestabilidad entre la exigencia laboral, las herramientas que posee el individuo y su capacidad para resolver los problemas que se presenten en el ambiente laboral. Además, el estrés laboral se ve influenciado por las relaciones interpersonales, el entorno, las relaciones familiares del trabajador y su percepción de cuán valorado se sienta en su lugar de labores.

Para Nakao (2015) el estrés de origen laboral es una respuesta perjudicial que hace aparición cuando un individuo siente que su situación en el trabajo no lo satisface, sus capacidades no son tomadas en cuenta o no recibe la remuneración adecuada de acuerdo al trabajo que realiza. Esta situación también se verá influenciada por la relación que tiene con sus compañeros laborales, con el entorno que lo rodea, la presencia de conflictos y el clima organizacional que presenta la empresa. Todos estos factores van a afectar su vida en el trabajo y familiar.

El estrés ha sido relacionado con síntomas que van desde dolores musculoesqueléticos, problemas posturales, hasta enfermedades crónicas en miembros superiores, espalda, riñones, entre otros. En esa misma línea, se ha encontrado una posible asociación entre sufrir estrés laboral y tener un mayor riesgo de padecer cáncer o enfermedades del sistema digestivo, como son úlceras a nivel estomacal, colon irritable y dispepsia (Sauter, Murphy, Hurrell & Levi, 2001).

Las interacciones entre el individuo y su ambiente laboral, han sido evaluadas en las últimas décadas, la mayoría de estos conceptos hacen referencia a los desequilibrios entre el ambiente laboral y el personal, los riesgos a nivel psicológico que no son tomados en cuenta y la poca o nula preocupación de los empleadores por la salud mental de sus subordinados (Cooper, Dewe, & O'Driscoll, 2001)

Así mismo, Maslach (1978), propone el término burnout o síndrome del trabajador quemado, el cual se produce cuando una serie de factores psicológicos, sociales

y de entorno llevan al trabajador a una situación de estrés extremo, el individuo pierde la sensación de satisfacción personal, no tiene motivación para los logros personales y presenta un agotamiento emocional crónico. El burnout presenta tres características principales: a) Cansancio emocional, está caracterizado por la presencia de un decaimiento psíquico y psicológico, síntomas de desesperanza, depresión, negatividad. b) Evitación y asilamiento: caracterizado por la deserción laboral, el individuo no asiste a reuniones, tiene cambios en su personalidad, se vuelve hostil hacia sus compañeros. c) Inadecuación personal y profesional, la persona tiene sentimientos negativos en relación a la gratificación con su trabajo, hay disminución en su capacidad laboral.

También la relación entre el trabajador y su entorno ha sido analizada por: Teoría del ajuste Persona-Entorno, analiza la relación entre las particularidades propias del individuo y su trabajo, como ello influye en la calidad de vida del trabajador. También se hace referencia en que una mala adecuación entre el individuo y su entorno laboral va generar un desequilibrio entre las necesidades del trabajador y su capacidad laboral, además del punto de vista del empleador que evalúa la capacidad de la persona para cumplir con los requisitos del puesto al que es encargado (French, Rogers & Cobb, 1974).

Modelo Demanda-Control, donde se hace referencia a los factores que generan estrés en el trabajador, donde se proponen dos principales; 1) la demanda psicosocial del entorno laboral, 2) el grado de control que tiene el trabajador sobre su respuesta psico – cognitiva frente a las exigencias laborales. En las demandas se toma en cuenta a la carga mental que recibe el individuo, los conflictos que se presentan en el lugar de trabajo, los problemas monetarios, los plazos para cumplir con ciertas obligaciones, entre otros. El control al cual hace referencia esta teoría se refiere a como el trabajador maneja su entorno social dentro del ambiente laboral, la autonomía que presenta para cumplir con satisfacción sus labores, además la capacidad que tiene para manejar la ansiedad, fatiga emocional, depresiones u otros problemas fisiológicos asociadas a la carga laboral (Karasek, 1979). Posteriormente se añadió la característica Apoyo social a este modelo, donde se hace referencia a la fuerte carga emocional que recibe el trabajador, las elevadas exigencias de los puestos laboral y el nulo o deficiente

apoyo recibido por parte de su empleador, esta situación va generar un mayor riesgo de presentar problemas fisiológicos sobre todo en aquellos trabajos con elevadas demandas, controles excesivos y deficiente apoyo social (Johnson & Hall, 1994).

Modelo del desequilibrio Esfuerzo-Recompensa, donde su principal característica se basa en el equilibrio entre la ganancia y el esfuerzo realizado por el trabajador, el cual va analizar si la cantidad de recompensa recibida esta en relación proporcional con el grado de esfuerzo requerido con su labor. En este modelo, se hace referencia a que un esfuerzo que no es recompensado de manera equitativa, eleva la tensión en el personal, además determina dos fuentes principales de esfuerzo: 1) Esfuerzo extrínseco, se refiere a la demanda que presenta el trabajador en su puesto laboral, sobre todo aquellos trabajos con alta carga estresante como los relacionados con la atención al público y los trabajos realizados por el personal de la salud, 2) esfuerzo intrínseco, donde se hace referencia a la motivación que tienen los empleados con la tarea a realizar. También las recompensas que reciben los trabajadores son del tipo monetaria, los sueldos acordes a su trabajo, apoyo social, respeto por su capacidad o tiempo de servicio, seguridad laboral, ascensos. Existen un tipo de personal que están excesivamente comprometidos con su labor, es decir que se sobre esfuerzan para cumplir con sus metas, ellos son propensos a sufrir de problemas psicológicos, físicos, etc. La relación entre mucho esfuerzo y poca recompensa va generar problemas como enfermedades cardiovasculares, psicológicos y otras enfermedades de características crónicas (Bosman et al., 1998)

Por otra parte, en el plano laboral actual, una persona puede pasar más de 8 horas al día trabajando, sobre todo con el incremento de la actividad laboral remota, los tiempos de descanso y los momentos que el trabajador pasaba fuera de su centro de labores se han reducido o simplemente no existen (Oshio et al.,2015). Así también el incremento de los problemas de salud ocupacionales con la llegada de la digitalización de los sistemas y el teletrabajo, como los posturales, problemas en la vista, en las articulaciones de los miembros superiores entre otros. También el agotamiento psicológico y emocional por la invasión del espacio de descanso de los individuos, anteriormente salían de su jornada de trabajo y

regresaban a sus hogares para descansar o realizar otras actividades, pero en la actualidad estos espacios de relajación y convivencia con su familia han sido invadidos y el estrés laboral producido es muy elevado (Lapeña et al., 2014). En el trabajo asistencial, sobre todo el realizado en entidades de salud, la presencia de estrés laboral tiene una marcada tendencia. Se han logrado establecer relaciones entre las causas principales de este problema, las principales son la intensidad del trabajo, tiempos excesivos, tratos injustos, condiciones laborales inadecuadas, falta de insumos, todas estas condiciones no permiten el crecimiento del trabajador, no le dan autonomía, disminuyen su calidad de vida y lo exponen a una sensación de inseguridad lo cual incrementan considerablemente el estrés (Huang et al., 2020)

Para Chiavenato (2010) el estrés laboral está conformado por tres componentes: a) el desafío percibido, que es las interrelaciones entre los individuos, la percepción que presentan del entorno laboral, que no necesariamente es como ellos lo definen, b) la significación o valor que las personas le dan a las amenazas que perciben en el ambiente laboral, como la inseguridad en su puesto de trabajo y c) las dudas sobre la resolución de objetivos, mientras mayor sea la distancia entre la meta a alcanzar y el sentimiento de lograrlo por parte del trabajador se producirá una elevada carga de estrés. Con estas definiciones se lograron establecer bases para posteriores estudios, donde el estrés laboral no es resultado de una situación sino es un proceso de interacciones entre el entorno que acompaña al trabajador y su capacidad de respuesta, como manejan las situaciones que presentan amenazas y la resolución de conflictos externos e internos. También se han realizado estudios sobre las principales causas del estrés laboral, las cuales fueron el uso inadecuado del tiempo, descanso insuficiente, desbalance entre vida personal – trabajo, relaciones interpersonales problemáticas, poca o deficiente comunicación entre los jefes y subordinados, sobrecarga laboral, alta responsabilidad – bajo sueldo (Bhui et al. 2016).

Por otro lado, el origen de la teoría de inteligencia emocional hace presencia en el estudio de Gardner (1983), en el cual hace referencia a los diversos tipos de inteligencias, ahí es donde propone el concepto de inteligencia intrapersonal en la cual la persona se comprende a sí misma y utiliza esta información de manera

adecuada en su vida. Por otro lado, la interpersonal es la habilidad de entender las intenciones, deseos e ideas de los otros individuos y así relacionarse de manera conjunta y armoniosa.

Así también, la inteligencia emocional es definida por Salovey & Mayer (1990), como una inteligencia de origen social, caracterizada como un tipo de inteligencia social, que se caracteriza por tener conocimiento y entendimiento de los propios sentimientos, así como los de otros individuos y sus acciones están guiadas por su conocimiento e información emocional.

Para Goleman (2009) la inteligencia emocional estaba compuesta por cinco componentes básicos: a) autoconciencia, que es la capacidad de entender y reconocer las emociones propias y las de otros individuos, b) autorregulación, es la capacidad para tener control sobre los impulsos negativos, c) motivación, es la perseverancia para lograr los objetivos planteados, d) empatía, capacidad que tiene el individuo para comprender las emociones y reacciones de los demás, e) habilidades sociales, capacidad para interacciones entre individuos.

El modelo de IE de Mayer et al. (2004) presenta cuatro habilidades básicas 1) Habilidad para reconocer emociones propias y la de otros individuos, 2) El uso de las emociones positivas para facilitar la toma de decisiones en diversos aspectos de la vida personal y laboral, 3) reconocer las emociones, 4) como regulador de las emociones y los impulsos.

En el modelo de IE es el de BarOn (1997), donde se hace referencia que la inteligencia emocional, está formada por factores como coherencia, relaciones, aptitud personal y social, los cuales van a influenciar al individuo en su manera de adaptación a situaciones que se presenten en el entorno. Va presentar cinco componentes: 1) componente intrapersonal, donde el individuo tiene la característica de poder analizarse a sí mismo, 2) componente interpersonal, donde el individuo posee la capacidad de poder comprender los sentimientos de los demás, relacionarse de manera adecuada con los demás y reconocerse como un individuo que coopera y apoya en sus relaciones interpersonales. 3) componente de adaptabilidad, la persona tiene la capacidad para solucionar conflictos de manera positiva, también tiene la habilidad para reconocer las situaciones reales de las que no lo son, además posee la flexibilidad para adecuar

sus emociones según la circunstancia. 3) componente del manejo del estrés, poseer la capacidad de soportar situaciones estresantes tanto a nivel personal como social, así como tener el poder de manejar sus impulsos y pensar antes de actuar de manera precipitada.

Por último, el componente del estado de ánimo, capacidad de felicidad, donde el individuo se siente feliz y satisfecho con su vida desde un punto de vista social, emocional y de logros personales, además puede compartir esta felicidad con las personas que lo rodean y su entorno. También el optimismo, que corresponde a la actitud positiva frente a las adversidades, es decir ver el lado bueno a los problemas que se presentan (Ugarriza, 2001)

En cuanto a la relación entre la inteligencia emocional y el estrés laboral, algunas investigaciones buscaron esta asociación como la de Millán et al. (2014), en la cual se encontró que existe una influencia de la IE, se produce un efecto protector ante el estrés laboral que es ocasionado por los factores como, la carga excesiva, problemas de las relaciones interpersonales en el trabajo, etc. Una IE positiva reduce el impacto negativo del estrés y favorece el bienestar psicológico.

Para Walia&Tulsi (2004) encontraron en su investigación una correlación negativa, entre la inteligencia emocional y el estrés laboral. Además, plantean que la IE proporciona a la persona un enfoque más óptimo para el manejo de situaciones que demandan una carga excesiva de estrés, la proveen de un balance entre sus emociones y la racionalidad. La facilitan mantener la calma y hacer frente a situaciones negativas como aquellas que surgen dentro de entornos laborales que requiere de una alta concentración y velocidad para cumplir con los objetivos trazados por la empresa.

Los individuos que posean una IE elevada pueden transformar las emociones negativas hacia positivas, por este motivo no pierden la motivación ante situaciones difíciles y pueden realizar labores de manera más efectiva por sobre otras personas que no poseen esta cualidad (Schutte et al., 2007)

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación: Básica. Se define como la investigación que tiene como propósito dar solución a situaciones o problemas concretos e identificables aportando nuevos conocimientos (Bunge, 2014).

Diseño de investigación: No experimental, de corte transversal, descriptivo-correlacional. De enfoque cuantitativo, porque los datos recogidos fueron medidos y analizados a través de pruebas numéricas y estadísticas previamente establecidas (Hernández y Mendoza, 2018).

3.2 Variables y operacionalización

Las dimensiones e indicadores de las variables Inteligencia emocional y estrés laboral se encuentran en el anexo 02.

3.3 Población, muestra y muestreo

Población: La población que será parte de la investigación son los trabajadores de una Clínica de Salud ocupacional en la ciudad de Ica que fueron un total de 100.

- **Criterios de inclusión**

- Trabajadores que voluntariamente deseen participar de la investigación.
- Personal que se encuentre contratado al momento de la investigación y este en planilla.
- Edad 18 a 64 años.

- **Criterios de exclusión**

- Personal que este próximo a culminar su contrato.
- Personal que no desee participar de la investigación.

Muestra: Es un conjunto secundario de la población que va ser estudiada, de la cual se cogerá un número de individuos representativo. (López, 2004). No se realizó formula muestral porque se utilizó a toda la población de estudio que fueron un total de 100 individuos.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1 Técnica

La técnica que se utilizó en la presente investigación fue la encuesta, es la técnica mediante la cual se realiza una serie de preguntas con la finalidad de recoger los datos de los participantes del estudio. (Bernal, 2010)

3.4.2 Instrumento

Los instrumentos utilizados fueron dos cuestionarios.

Escala de estrés laboral de la OIT-OMS

Ficha técnica de la variable: estrés laboral

Nombre: Escala de estrés laboral OIT-OMS

Autores: Ivancevich y Matterson

Año: 1989

Procedencia: EE. UU

Adaptación: Suarez (2013)

Administración :Individual y colectiva.

Aplicación : Adultos

Número de ítems: 25

Tiempo: 10 a 15 minutos aproximadamente.

Dimensiones: 7 dimensiones (Clima organizacional, Estructura organizacional, Territorio organizacional, Tecnología Influencia del líder, Falta de cohesión, Respaldo del grupo

Reseña histórica

El cuestionario de La OIT/OMS sobre estrés tuvo su origen en un cuestionario creado anteriormente denominado Effort-

RewardImbalanceQuestionnaire, del cual se derivaron diversas versiones en distintos idiomas. Posteriormente fue creado por Ivancevich & Matterson (1989), aplicado en el método de Michigan. Con este cuestionario se busca medir el estrés del tipo organizacional a nivel individual o grupal. Va medir el clima laboral, las interrelaciones, y su influencia, a nivel individual miden los conflictos de roles, la sobre carga laboral y la responsabilidad a la cual es ejercida.

Consigna de aplicación

Sera aplicado en los trabajadores seleccionados, se indicará a cada trabajador que lea las preguntas y responda de acuerdo a su concepto de acuerdo a su situación laboral. Así mismo se les mencionara que no hay pregunta equivocada, solamente que manifiesten su pensar de acuerdo a las alternativas que se les presenta.

Calificación del instrumento

Presenta alternativas tipo Likert: Nunca (1), Raras veces (2), ocasionalmente (3), algunas veces (4) frecuentemente (5), generalmente (6) y siempre (7). Con un valor final de Alto 137 – 175, Medio 81 – 136, Bajo 25 – 80

Propiedades psicométricas originales

No se encontraron análisis psicométricos originales, pero en la investigación de Medina y Pando (2007) realizada en una población mexicana encontraron un índice de Alpha de Cronbach de 0.918.

Propiedades psicométricas peruanas

Fueron determinados por Suarez (2013), logrando determinar un alfa de Cronbach de 0.956 es decir tiene una alta confiabilidad. De igual forma se determinó una validez de constructo con análisis KMO de 0,943 y una prueba de esfericidad de Barlett con un $\chi^2=4562,585$.

Propiedades psicométricas del piloto

Fue aplicada en el personal de la misma entidad, a un grupo de 50 individuos, donde se determinó un alfa de Cronbach de 0.784. A través del análisis factorial Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo 0,435; Prueba de esfericidad de Bartlett Aprox. Chi-cuadrado= 521,311

gl=251, p=0,011 se encontraron resultados adecuados (Escobedo et al., 2016). Esta validez depende de gran medida de la complejidad y la muestra, por eso esta validez se confirma basada en el chi² (Jackson,2003).

Escala inteligencia emocional

Ficha técnica de la variable: Inteligencia emocional

Nombre: Trait Meta-Mood Scale 24 (TMMS)

Autores: Salovey y Mayer

Año: 1995

Procedencia: EE. UU

Adaptación: Chang (2017)

Administración: Individual y colectiva.

Aplicación: Adultos

Número de ítems: 24

Tiempo: 10 a 15 minutos aproximadamente.

Dimensiones: 3 dimensiones (Atención emocional, Claridad emocional, Reparación emocional)

Reseña histórica

La primera versión del TMMS se desarrolló en 1995 en la cual el propio individuo evalúa sus capacidades emocionales, el metaconocimiento de si mismo. Esta versión inicial tenía 48 ítems, en una escala tipo Likert, dividida en tres dimensiones: Percepción, donde se evalúa la capacidad de entendimiento de emociones propias y de los demás individuos, comprensión que es la habilidad de establecer diferencias entre las emociones de acuerdo al instante cuando las sienta y regulación que es la capacidad de establecer diferencias entre los sentimientos negativos y positivos. (Salovey et al., 1995)

Consigna de aplicación

Esta escala se aplicará en los trabajadores, manifestándoles que en ella podrán encontrar afirmaciones sobre sus sentimientos y su percepción de ellos, se les pedirá que lean de manera atenta cada pregunta y respondan de acuerdo a las alternativas que se le presentan

recordándoles que no existirá pregunta correcta o incorrecta y todas serán estrictamente anónimas.

Calificación del instrumento

Presenta alternativas tipo Likert: Nada de acuerdo (1), algo de acuerdo (2), bastante de acuerdo (3), Muy de acuerdo (4) totalmente de acuerdo (5). Con un valor final 99-120 Alto, 66-98 Adecuado, 65-24 Bajo.

Propiedades psicométricas originales

La escala original fue evaluada con sus 48 ítems iniciales, fueron analizados con rotación Varimax, donde se encontró que los tres factores que conforman esa escala explicaban el 58.7% de la varianza, posteriormente los ítems que presentaron un puntaje menor a 0.40 fueron eliminados quedando finalmente 24 ítems con un alfa de Crombach para para cada factor de Percepción (0,91); Comprensión (0,93) y Regulación (0,84) (Fernández et al., 2004)

Propiedades psicométricas peruanas

Chang (2017) realizó su validación a través del criterio de juicio de expertos con 10 jueces y se obtuvieron valores adecuados, Además se realizó la prueba de confiabilidad de alfa de Cronbach dando como resultados 0.827 Claridad emocional 0.836 Reparación emocional 0.889.

Propiedades psicométricas del piloto

Se aplicó al personal de la misma entidad a 50 individuos donde se logró determinar un alfa de Cronbach de 0.817 presenta una alta confiabilidad A través del análisis factorial Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo 0,442; Prueba de esfericidad de Bartlett Aprox. Chi-cuadrado= 516,128gl=273, $p=0,018$ se encontraron resultados adecuados (Escobedo et al., 2016). Esta validez depende de gran medida de la complejidad y la muestra, por eso esta validez se confirma basada en el χ^2 (Jackson,2003).

3.5 Procedimientos

Como primer paso se aseguró que los instrumentos sean de libre acceso en caso contrario, se pidió permiso a los autores. Luego se realizó la

prueba piloto para determinar el nivel de confiabilidad. Debido a la actual coyuntura del covid -19 la recolección de los datos, permisos y todo el procedimiento fueron realizados a través de medios digitales (WhatsApp, correo electrónico). También se realizarán los trámites administrativos mediante una solicitud a las autoridades de la clínica ocupacional para adquirir la autorización y el permiso de aplicar el instrumento en los trabajadores. Se aplicó individualmente el cuestionario, con un tiempo de duración no mayor a 15 minutos la recolección de datos se realizó a través de un link a los correos o redes sociales del personal.

3.6 Método de análisis de datos

Luego de recoger la información se procedió a la creación de una base de datos, los cuales fueron ordenados y codificados donde se le otorgó un valor a cada uno para que se más factible la descripción de los mismos, como paso final fueron tabulados en el programa IBM SPSS Statistics V 26. Fueron desarrollados los datos descriptivos para determinar el comportamiento de la distribución de variables. Para el análisis descriptivo de las variables, los datos se presentan en frecuencias. Para la estadística del tipo inferencial, se utilizará la prueba estadística correlación de Pearson o Spearman de acuerdo a la distribución de la variable, además un valor de $p < 0,05$ fue tomado como estadísticamente significativo

3.7 Aspectos éticos

Fueron tomados en cuenta los siguientes principios:

Justicia, una investigación imparcial, libre, donde los participantes puedan responder o no a las preguntas. Autonomía, cada sujeto de estudio puede tomar sus propias decisiones sobre lo que crea más adecuado para su bienestar, libres de escoger participar o no de la investigación. Beneficencia, todo trabajo debe ser realizado en bienestar de las personas y población de estudio, sin beneficios propios. No maleficencia, al realizar esta investigación no se producirá daño al personal participante.

IV. RESULTADOS

Se exponen los resultados bajo el orden de los objetivos planteados. Primero el análisis inferencial y posteriormente el análisis descriptivo.

Análisis inferencial

Tabla 1

Prueba de normalidad inteligencia emocional y estrés laboral

Variables	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Inteligencia emocional	,741	70	,000
Estrés laboral	,729	70	,001

En la tabla 1, se aprecia el desarrollo de la prueba de normalidad Shapiro Wilk, esta prueba tiene eficacia para determinar el tipo de distribución de las variables analizadas y que fueron obtenidas durante el recojo de los datos (Mohd&Beem2011). De acuerdo a los análisis realizados se observa que las variables tienen una distribución fuera de la normalidad, ya que los datos encontrados presentan un valor de $p < 0.05$. Por ello de acuerdo a la naturaleza categórica de las variables y la no presencia de distribución normal, se escogió como prueba estadística no paramétrica chi cuadrado (Supo, 2014). Así mismo la fuerza de asociación será medida con la prueba V de Cramer.

Tabla 2*Relación entre inteligencia emocional y estrés laboral*

		Estrés laboral						Total	
		Bajo		Medio		Alto			
		N	%	N	%	N	%	N	%
Inteligencia emocional	Baja	10	10,0	17	17,0	0	0,0	27	27,0
	Adecuada	24	24,0	37	37,0	6	6,0	67	67,0
	Alta	1	1,0	2	2,0	3	3,0	6	6,0
Total		35	35,0	56	56,0	9	9,0	100	100,0
Chi2=15,049 p=0,005 V de Cramer=0,275									

A razón de la naturaleza categórica de las variables estilos de estrés laboral e inteligencia emocional se determinó utilizar como prueba estadística χ^2 , donde con un p valor =0.005 se estableció relación significativa y una magnitud de asociación de nivel medio (0,275). De igual forma aquellos trabajadores que tuvieron un estrés laboral medio también presentaron una inteligencia emocional adecuada.

Tabla 3

Prueba de correlación Rho de Spearman entre estrés laboral y las dimensiones de inteligencia emocional

Variables	Estadístico	Inteligencia emocional		
		Atención emocional	Claridad emocional	Reparación emocional
Estrés laboral	Rho	0.077	0,069	0.202
	p	0,449	0,498	0,044
	N	100	100	100

De acuerdo a los resultados evidenciados en la tabla 3, se encontró una relación significativa, directa y baja ($p=0.044$; $\rho=0.202$) entre estrés laboral y la dimensión reparación emocional. Por otro lado, se encontró relación no significativa y baja con las dimensiones claridad emocional ($\rho=0,069$) y atención emocional ($\rho=0,077$)

Tabla 4*U de Mann Whitney inteligencia emocional y el sexo*

Inteligencia emocional	Masculino		Femenino		U de Mann Whitney	z	p
	N	Rango promedio	N	Rango promedio			
Atención emocional		49.18		51.76	1185.000	-0.619	0,536
Claridad emocional	49	52.64	51	48,44	1144.500	-9.88	0,323
Reparación emocional		47,74		53,15	1114.500	-1,0388	0.299

En la tabla 4 se observa que en el caso del sexo masculino los rangos mayores se encontraron en la dimensión claridad emocional, en el caso del sexo femenino el mayor rango se encontró en la reparación emocional, además el p valor >0.05 no hubo diferencias significativas entre sexos.

Tabla 5*Nivel de estrés laboral*

Estrés laboral	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	35	35.0
Medio	56	56.0
Alto	9	9.0
Total	100	100,0

En la tabla 5 Se evidenció una prevalencia de estrés laboral de nivel medio (56.0%), seguida de nivel bajo (35.0%) y con un menor porcentaje nivel alto (9.0%)

Tabla 6 *Nivel de inteligencia emocional*

Inteligencia emocional	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	27	27.0
Adecuada	67	67.0
Alto	6	6.0
Total	100	100,0

En la tabla 6 se aprecia una prevalencia de inteligencia emocional de nivel adecuada (67.0%), seguida de nivel bajo (27.0%) y con un menor porcentaje nivel alto (6.0%)

V. DISCUSIÓN

El presente estudio toma relevancia por el elevado porcentaje de estrés laboral que presentan los trabajadores, sobre todo en estas épocas donde la pérdida de estabilidad laboral, los despidos y demás preocupaciones inciden directamente sobre la salud mental de los trabajadores, la manera cómo afrontan esta situación la define su inteligencia emocional, la capacidad que tienen para afrontar de manera adecuada estas vicisitudes.

El objetivo general de la presente investigación fue determinar la relación entre la Inteligencia emocional y estrés laboral en el personal de recursos humanos en una clínica de salud ocupacional Ica-2020, los resultados encontrados demuestran una relación significativa directa y baja estos resultados tienen concordancia con los hallados por Loayza y Karp (2019) en su estudio encontraron una relación significativa entre la presencia del estrés en el trabajo y la inteligencia emocional. El estrés presente durante el horario laboral es muy frecuente, sea por la calidad y cantidad del trabajo realizado, así como por el clima dentro de la institución. La manera como los individuos reaccionan y toman las decisiones para hacer frente al estrés dependen mucho de su capacidad adaptativa, de la resiliencia que tienen y la inteligencia de sus emociones, así como el control de ellas.

Para el primer objetivo específico se buscó determinar la relación entre el estrés laboral y las dimensiones de inteligencia emocional, donde se encontró una relación significativa, directa y baja con la dimensión reparación emocional, así también en contradicción se encontró relaciones no significativas directas y bajas con las dimensiones claridad emocional y atención emocional. Este resultado es contrario al encontrado por Nespereira & Vázquez (2017) en el cual determinaron relación positiva y significativa entre el estrés percibido durante el horario laboral y la dimensión claridad emocional. Actualmente los horarios laborales se han distorsionado, las personas trabajan más de 8 horas y también lo hacen vía online, el tiempo que tenían para descansar ya no existe y esta situación hace que la capacidad que tienen para afrontar los problemas se vea afectada y disminuida (Oshio et al., 2015).

Así también el segundo objetivo específico buscó determinar la relación entre las dimensiones de inteligencia emocional y el sexo se observa que en el caso del sexo masculino los rangos mayores se encontraron en la dimensión claridad emocional, en el caso del sexo femenino el mayor rango se encontró en la reparación emocional, además con un p valor >0.05 no hubo diferencias significativas entre sexos. Este resultado es concordante con el hallado por Majeed et al. (2019) donde también pudo determinar en su investigación una correlación no significativa entre la inteligencia emocional y el sexo. En cuanto a esta relación, no hay diferencias entre sexos, las féminas tienden a manejar las situaciones de manera más calmada pero también recurren a la evitación de los problemas, por otro lado, el sexo masculino reacción de manera más activa hacia el afrontamiento del estrés laboral pero no buscan soluciones a largo plazo, requiere a buscar formas más rápidas para aliviar el estrés. La inteligencia emocional facilita mantener la calma y hacer frente a situaciones negativas como aquellas que surgen dentro de entornos laborales que requiere de una alta concentración y velocidad para cumplir con los objetivos trazados por la empresa.

De acuerdo al tercer objetivo específico igual manera se buscó determinar el nivel de inteligencia emocional, donde se encontró un nivel adecuado, este resultado guarda concordancia con el de Castillo (2019) el cual también determinó un nivel de inteligencia medio. La inteligencia emocional es más elevada en aquellos individuos que presentan una capacidad más alta para la resolución de problemas.

Por último, de acuerdo al cuarto objetivo específico se buscó determinar el grado de estrés laboral en los trabajadores donde se encontró un nivel medio, este resultado es contrario al encontrado por Loayza y Karp (2019) lograron establecer estrés laboral bajo en la mayoría de individuos de su investigación.

Por el contrario, hubo diferencias con el estudio de Espinosa et al. (2019) donde ellos determinaron un grado de estrés elevado en más de la mitad de su población analizada. El estrés laboral presente en los trabajadores está asociado al nivel de inteligencia emocional, aquellos individuos que presentan una inteligencia emocional elevada tienen mayor capacidad de afrontamiento a los problemas y mejores habilidades para superar las contrariedades que sucede en la vida laboral y social.

La presencia de estrés laboral también influye en la capacidad de gestión, administración y servicio de la empresa, en esta época donde hay una alta demanda de calidad de atención, es crucial que los trabajadores tengan una calidad de vida adecuada y una percepción de satisfacción laboral óptima, ello hará que la empresa se maneje de manera más sencilla y cumpla los estándares de atención modernos, presentando altos índices de producción y ganancias.

En la presente investigación se encontraron fortalezas, como el sustento teórico y el alcance obtenido, sobre todo ante la presencia de una situación de aislamiento, los datos se recogieron por medios digitales y los procesos estadísticos realizados fueron totalmente confiables debido a la alta fiabilidad que los instrumentos utilizados presentaban. Una presencia de debilidad fue quizás no aplicar los instrumentos de manera presencial, pero debido a la realidad actual, la salud de los participantes y los investigadores es primero de acuerdo a los preceptos de bioética, habiendo realizado la recolección de los datos de manera virtual se protegió a la población de estudio y también a los investigadores.

VI. CONCLUSIONES

Luego del análisis de los resultados se llegó a las conclusiones:

Primera, se encontró que, en una muestra de 100 individuos en una clínica de salud ocupacional hubo relación significativa directa y baja entre la inteligencia emocional y estrés laboral. Esta asociación demuestra que en aquellos individuos donde el estrés laboral es elevado la inteligencia emocional tiende a ser baja.

Segunda, la relación entre el estrés laboral y las dimensiones de inteligencia emocional se encontró una relación significativa positiva y baja con la dimensión reparación emocional, así también en contradicción se encontró relación no significativa directas y bajas con las dimensiones claridad emocional y atención emocional.

Tercera, la relación entre las dimensiones de inteligencia emocional y el sexo, no se encontraron diferencias significativas entre las dimensiones de inteligencia emocional y el sexo.

Cuarta, el grado de inteligencia emocional más prevalente fue el de nivel medio.

Quinta, el estrés laboral más frecuente fue el de nivel medio. El estrés laboral se hará más frecuente si se determina una inteligencia emocional inferior.

VII. RECOMENDACIONES

1. Concientizar al personal de trabajo, enseñándoles maneras adecuadas del manejo del estrés a través de técnicas de relajación y fomentar una revalorización de la inteligencia emocional.
2. Mensual o anualmente realizar estudios psicológicos en los miembros del equipo de trabajo, sobre todo en aquellos que presentan mayores responsabilidades, para así tener una idea clara de la salud mental del personal.
3. Motivar la igualdad de género en el ambiente laboral, no menospreciar o minimizar a algún trabajador por ser del sexo femenino, debe fomentarse la igualdad de oportunidades laborales, así como el rango de remuneraciones sea equitativo.
4. Realizar actividades sociales con los miembros de la empresa, como días de campo con actividades recreativas y que sirvan para mejorar la unión entre los miembros del equipo laboral y también generar un efecto de alivio del estrés. También mejorar las instalaciones para que las actividades de trabajo sean más productivas y eficientes y así se genere un clima laboral en armonía.
5. Concientizar a los trabajadores sobre los síntomas del estrés laboral, que puedan tener presentes cuales son los principales para que no los pasen por alto. En caso presenten alguna sintomatología la empresa podría brindar servicio en el área de psicología para ayudar al trabajador a manejar las situaciones de estrés y ayudar a reducirlo.

REFERENCIAS

- Bernal, C. (2010). Metodología de la investigación (3a. ed.). Colombia: Pearson.
- Bunge M. (2014). La Ciencia su Método y su Filosofía. Editorial: Sudamericana.
- Bhui, K., Sokratis. D., Galant, M., Jongh, B &Stansfeld, S. (2016). Perceptions of work stress causes and effective interventions in employees working in public, private and non-governmental organisations: a qualitative study. *BJPsych Bulletin*, 40, 318-325.
- Cooper, C., Dewe, P., y O'Driscoll, M. (2001). Organizational Stress. London: SAGE.
- Chhabra, B. & Mohanty, R. (2013) Effect of emotional intelligence on work stress – a study of Indian managers. *Int. J. Indian Culture and Business Management*, 6 (3).
- Chang, M. (2017). Relación entre inteligencia emocional y respuesta al estrés en pacientes ambulatorios del servicio de psicología de una clínica de Lima Metropolitana (Tesis pregrado). Universidad Peruana Cayetano Heredia, Lima (Perú).
- Chiavenato, I. (2010). Comportamiento organizacional. McGraw Hill (2).
- Duygulu, E., Hakan, N., Guripek, E., &Bagiran, D. (2013). The effect of role stress on the employee's well-being: a study in the pharmaceutical companies in the city of Izmir. *Procedia-Social and Behavioral Sciences* , 84, 1361-1368.
- Escobedo, M., Hernández, J., Estebané, V., y Martínez, G. (2016). Modelos de Ecuaciones Estructurales: Características, Fases, Construcción, Aplicación y Resultados. *Ciencia y Trabajo*, Vol. 18 (55); pp.16-22.
- Espinosa, A., Akinsulure, A & Chu, T. (2019) Trait emotional intelligence, coping, and occupational distress among resettlement workers. *Psychol Trauma*, 11(1):28-34.
- French, J., Rogers, W., and Cobb, S. (1974). Adjustment as person-environment fit. En G. V. Goelho, D. A y J. E. Adams (Eds.). *Coping and Adaption*. Nueva York: Bantam Books.

- García, S., Mariscal, M., Gutiérrez, J & Ritzel, D. (2013). Using Bayesian networks to analyze occupational stress caused by work demands: Preventing stress through social support. *Accident Analysis and Prevention*, 57, 114-123
- Goleman, D. (2011). *Inteligencia emocional*, Barcelona: Kairós.
- Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mc Graw Hill Interamericana Editores.
- Huang, G., Feuerstein, M. & Sauter, S. (2002). Occupational stress and work-related upper extremity disorders: Concepts and models. *American Journal of Industrial Medicine*, 41(5), 298–314.
- Huamán, E. (2020). *Inteligencia emocional y clima organizacional en los trabajadores administrativos de la Gerencia Regional de Agricultura de Lambayeque* (tesis pregrado). Universidad Cesar Vallejo, Chiclayo (Perú).
- Huayhua, M. (2020). *Cansancio emocional e inteligencia emocional en trabajadores de una empresa privada de vigilancia de Lima Metropolitana* (tesis pregrado). Universidad San Ignacio de Loyola, Lima.
- Integración: Instituto de análisis y comunicación. (2015). *Los porqués del estrés*.
- Jackson, D. L. (2003). Revisiting sample size and number of parameter estimates: Some support for the N:q hypothesis. [Revisar el tamaño de la muestra y el número de estimaciones de parámetros: cierto apoyo a la hipótesis N:q]. *Structural Equation Modeling*, 10, 128-141.
- Johnson, J., & Hall, B. (1994). Social support in the work environment and cardiovascular disease. In S. Shumaler, & S. Czajkowski. (Eds.), *Social Support and Cardiovascular Disease*. Nueva York: Baywood.
- Karasek, R. A., Jr. (1979). Job demands, job decision latitude and mental strain: Implications for job redesign. *Administrative Science Quarterly*, 24, 285-308.

- Martínez, A., Piqueras, J & Inglés, C. (2010). Relación entre inteligencia emocional y estrategias de afrontamiento ante el estrés. *Clínica Psicológica Mayor*.
- Maslach, C. (1978). The client role in staff burnout. *Journal of Social Issues*, 34(4), 111-124
- Majeed, Kutty., N., Jabbar, M., & Cheng, K. (2020). Association of Occupational Stress and Emotional Intelligence among Physiotherapists in Malaysia: A Cross-sectional Study. *Disability, CBR & Inclusive Development*, 30(4), 77-95
- Magnano, P., Santisi, G., & Platania, S. (2017). Emotional intelligence as mediator between burnout and organisational. *Int. J. Work Organisation and Emotion*, Vol. 8, No. 4, 2017
- Martínez, R., Tuya, C., Pérez, A. y Cánovas, A. (2009). El coeficiente de correlación de los rangos de Spearman caracterización. *Revista Habanera de Ciencias Médicas*, Vol. 8 (2). <https://www.redalyc.org/pdf/1804/180414044017.pdf>
- Mayer, J., Salovey, P. & Caruso, D. (2004). Emotional intelligence: Theory, findings, and implications. *Psychological Inquiry*. (15): 197-215.
- Mazzella, A., Sanzero, L., Tan, K., Cherniss, C., Ruggiero, J. & Cimiotti J. (2019) The relationships between coping, occupational stress, and emotional intelligence in newly hired oncology nurses. *Psychooncology*, 28(2):278-283.
- Mejía, C., Chacón, J., Enamorado, O., Garnica, L., Chacón. S. & García, Y. (2019). Factores asociados al estrés laboral en trabajadores de seis países de Latinoamérica. *Revista de la Asociación Española de Especialistas en Medicina del Trabajo*, 28(3), 204-211.
- Millán, A., García, D. & D'Aubeterre M. (2014). Efecto de la inteligencia emocional y flujo de trabajo sobre estresores y bienestar psicológico: Análisis de ruta en docentes. *Revista Colombiana de Psicología*, 23(1): 207-228.
- Morales, R. y Palomino, M. (2016) *Inteligencia emocional y estrés laboral de los trabajadores de la COOPAC San Cristóbal de Huamanga –*

- Ayacucho – 2016*(Tesis pregrado). Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga, Ayacucho (Perú).
- Nakao, M. (2015) Work-related stress and psychosomatic medicine. *BiopsychosocMed*, (4):4.
- Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E. & Villagómez A. (2014). Metodología de la Investigación Cuantitativa-Cualitativa y redacción de tesis. 4ta Ed. Bogotá: 201
- Lapeña, Y., Cibanal, J., Pedraz, A. & Macía M. (2014). Interpersonal relationships among hospital nurses and the use of communication skills. *AppliedNursingResearch*, 23(3):555-62
- Loayza, C. y Karp, M. (2019) Inteligencia emocional y estrés laboral en la sede administrativa de la red de salud San Jerónimo Cusco Sur – 2019 (tesis pregrado). Universidad Andina del Cusco, Cusco (Perú).
- López, P. (2004). Población muestra y muestreo. *Punto Cero*, 9(8), 69 – 74.
- OMS. (2004). La organización del trabajo y del estrés: estrategias sistémicas de la solución de problemas para empleados, personal directivo y representantes sindicales. Serie Protección de la Salud de los Trabajadores, 3, 3-4.
- Organización Internacional del Trabajo (OIT) (2016). Estrés en el trabajo un reto colectivo. 1st ed. Ginebra.
- Organización Internacional del Trabajo. (2012). Por qué importa el estrés en el trabajo. 2012
- Oshio, T., Tsutsumi, A., Inoue, A. (2015). ¿Do time-invariant confounders explain away the association between job stress and workers' mental health?: Evidence from Japanese occupational panel data, *Social Science & Medicine*, 126: 138-144.
- Palomino, P. y Almenara, C. (2019). Inteligencia Emocional en Estudiantes de Comunicación: Estudio Comparativo bajo el Modelo de Educación por Competencias. *Rev. Digit. Invest. Docencia*, 13(1): 1-16.

- Rashid, A., Safdar, R. & Batool, I. (2016) Effect of Emotional Intelligence on Job Stress, Job Satisfaction and Organizational Commitment among Bank Employees, *Pakistan Journal of Social Sciences (PJSS)*, 36 (1): pp. 141-149.
- Salovey, P. & Mayer, J. (1990). Emotional intelligence. *Imagination, Cognition & Personality*. (9):185-211.
- Sauter, S., Murphy, L., Hurrell, J., & Levi, L. (2001). Factores Psicosociales y de Organización. En Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales (Eds), *Enciclopedia de la organización internacional del trabajo*: 4-13.
- Sierra, M., Sánchez, L., & Llera, J. (2010). La Inteligencia Emocional de los Adolescentes Talentosos - Madrid. *Revista de Altas Capacidades*, 15(17).
- Schutte, N., Malouff, J., Thorsteinsson, E., Bhullar, N. & Rooke, S. (2007). A meta-analytic investigation of the relationship between emotional intelligence and health. *Personal. Individ Differ*, 42(6):921-33
- Supo, J. (2012). Tipos de investigación. *Seminarios de investigación científica*. p.11
- Suárez, A. (2013). Adaptación de la escala de estrés laboral de la OIT-OMS entrabajadores de 25 a 35 años de edad de un contact center de Lima. *Revista PsiqueMag*, 2(1): 33-50.
- Tavares, A. (2017). Telework and health effects review. *International Journal of Healthcare*. 3 (2).
- Ugarriza, N. (2001) La evaluación de la inteligencia emocional a través del inventario de BarOn (I-CE) en una muestra de Lima Metropolitana. *Persona* (4):129-160.
- Walia, P. & Tulsi, P. (2004) Emotional intelligence and occupational stress of college teachers, *Journal of Organisation & Human Behaviour*, 3(1): 34-40
- Yabar, K. (2016). Niveles de inteligencia emocional y desempeño laboral en el personal de salud administrativo de la Micro red La Molina – Cieneguilla (Tesis pregrado). Universidad San Martín de Porres, Lima (Perú).

Anexo 8



"Año de la universalización de la salud"

Los Olivos, 11 de diciembre de 2020

CARTA INV.N°1688 -2020/EP/PSI. UCV LIMA-LN

Sr.
David Milton Loja Díaz (Gerente de Talento humano)
Natclar, Gestión de Salud Ocupacional

Presente.-

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para expresarle mi cordial saludo y a la vez solicitar autorización para la/el Srta. LEYDY DIANA EYZAGUIRRE CAMPANA con DNI N°: 46429041 con código de matrícula N°: 7002548032 y la Srta. ANGIE CAROLINA TIPACTI GÓMEZ con DNI N° 72888075 estudiantes de la carrera de psicología, con código de matrícula N° 7002541591 quienes desean realizar su trabajo de investigación para optar el título de licenciado en Psicología titulado: "INTELIGENCIA EMOCIONAL Y ESTRÉS LABORAL EN EL PERSONAL DE RECURSOS HUMANOS EN UNA CLÍNICA DE SALUD OCUPACIONAL ICA-2020" Este trabajo de investigación tiene fines académicos, sin fines de lucro alguno, donde se realizara una investigación.

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 renovarle los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,



Dra. Roxana Cárdenas Vila
Coordinadora de la Escuela de Psicología
Filial Lima - Campus Lima Norte



DAVID MILTON LOJA DIAZ
GERENTE DE TALENTO HUMANO
SG NATCLAR SAC

Anexo 9 Matriz de Consistencia

PROBLEMA	HIPÓTESIS	OBJETIVOS	VARIABLES E ÍTEMS		MÉTODO	
¿Cuál es la relación entre la Inteligencia emocional y estrés laboral en el personal de recursos humanos en una clínica de salud ocupacional Ica-2020?	General	General	Variable 1: estrés laboral		Diseño: No experimental, transversal, descriptivo-correlacional. De enfoque cuantitativo	
	Específicos	Específicos	Dimensiones	Ítems		Tipo: Básica
			Clima organizacional	(1, 10, 11,20)		
			Estructura organizacional	(2, 12, 16,24)		
			Territorio organizacional	3, 15,22		
			Tecnología	4, 14,25		
Influencia del líder	5, 6, 13,17					
Falta de cohesión	7, 9, 18,21					
Respaldo del grupo	8, 19,23					
Variable 2: Inteligencia emocional	POBLACIÓN-MUESTRA					
Dimensiones		Ítems	N= 100			
Atención emocional		Ítems: 11, 2, 3, 4, 5, 6, 7,8				
Claridad emocional		Ítems: 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15,16				
Reparación emocional	Ítems: 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23,24					
INSTRUMENTOS	INSTRUMENTO 1. Escala de estrés laboral OIT-OMS de Ivancevich y Matterson (1989) adaptada al Perú por Suarez (2013)		Tiene las siguientes propiedades psicométricas: un alfa de Cronbach de 0.956 es decir tiene una alta confiabilidad. De igual forma se determinó una validez de constructo con análisis KMO de 0,943 y una prueba de esfericidad de Barlett con un $\chi^2 = 4562,585$.			
	INSTRUMENTO 2: Trait Meta-MoodScale 24 de Salovey y Mayer (1995) adaptada al Perú por Fernández et al. (2004)		Tiene las siguientes propiedades psicométricas Un alfa de Crombach para para cada factor de Percepción (0,91); Comprensión (0,93) y Regulación (0,84).			

Anexo 10 Operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Estrés laboral	El estrés laboral se define como una respuesta psicobiológica nociva, que aparece cuando los requisitos de un trabajo no igualan las capacidades, los recursos o las necesidades del trabajador.	Es el puntaje otorgado al individuo a través del cuestionario de Estrés laboral, desarrollada por la OIT-OMS adaptado al Perú por Suarez	Clima organizacional	(ítems: 1, 10, 11,20)	Ordinal
			Estructura organizacional	(ítems: 2, 12, 16,24)	
			Territorio organizacional	(ítems: 3, 15,22)	
			Tecnología	(ítems: 4, 14,25)	
			Influencia del líder	(ítems: 5, 6, 13,17),	
			Falta de cohesión	(ítems: 7, 9, 18,21)	
			Respaldo del grupo	(Ítems: 8, 19,23).	

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA
Inteligencia emocional	Definida por Salovey et al. como una inteligencia social, caracterizada por la habilidad de reconocer y entender las propias emociones, así como las de los otros; y para guiar el pensamiento y las acciones a través del uso de información emocional.	Es el puntaje otorgado a los individuos través del cuestionario de TMMS-24 (Trait Meta-MoodScale 24) validado por Chang	Atención emocional Claridad emocional Reparación emocional	(ítems: 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7,8) (ítems: 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15,16) (ítems: 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23,24)	Ordinal

Anexo 11

INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS

Cuestionario de Estrés laboral, desarrollada por la OIT-OMS

Llene la ficha con sus datos:

EDAD:SEXO:M () F () ESTADO CIVIL: CASADO () SOLTERO () OTROS:... ..

HIJOS: NINGUNO () < 2 hijos () > 2 hijos ()

CATEGORIA: DOCENTE () ADMINISTRATIVO () TIPO CONTRATO: CONTRATADO ()

NOMBRADO () TIEMPO DE SERVICIO: < 1año () 1 a 5 años () >5 años ()

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

N	ITEMS	RESPUESTA
1	¿El que no comprenda las metas y misión de la empresa me causa estrés?	
2	¿El rendirle informes a mis superiores y a mis subordinados me estresa?	
3	¿El que no esté en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo me produce estrés?	
4	¿El que el equipo disponible para llevar a cabo mi trabajo sea limitado me estresa?	
5	¿El que mi superior no dé la cara por mí ante los jefes me estresa?	
6	¿El que mi superior no me respete me estresa?	
7	¿El que no sea parte de un equipo de trabajo que colabore estrechamente me causa estrés?	
8	¿El que mi equipo de trabajo no me respalde en mis metas me causa estrés?	
9	¿El que mi equipo de trabajo no tenga prestigio ni valor dentro de la institución me causa estrés?	
10	¿El que la forma en que trabaja la institución no sea clara me estresa?	
11	¿El que las políticas generales de la gerencia impidan mi buen desempeño me estresa?	
12	El que las personas que están a mi nivel dentro de la institución tengamos poco control sobre el trabajo me causa estrés?	
13	¿El que mi superior no se preocupe por mi bienestar me estresa?	
14	¿El no tener el conocimiento técnico para competir dentro de la institución me estresa?	
15	¿El no tener un espacio privado en mi trabajo me estresa?	
16	¿El que se maneje mucho papeleo dentro de la empresa me causa estrés?	
17	¿El que mi superior no tenga confianza en el desempeño de mi trabajo me causa estrés?	
18	¿El que mi equipo de trabajo se encuentre desorganizado me estresa?	
19	¿El que mi equipo no me brinde protección en relación con las injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes me causa estrés?	
20	¿El que la institución carezca de dirección y objetivos me causa estrés?	
21	¿El que mi equipo de trabajo me presione demasiado me causa estrés?	
22	¿El que tenga que trabajar con miembros de otros departamentos me estresa?	
23	¿El que mi equipo de trabajo no me brinde ayuda técnica cuando lo necesito me causa estrés?	
24	¿El que no respeten a mis superiores, a mí y a los que están debajo de mí, me causa estrés?	
25	¿El no contar con la tecnología adecuada para hacer un trabajo de calidad me causa estrés?	

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

TMMS-24 (Salovey & Mayer)

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

1	2	3	4	5
NADA DE ACUERDO	ALGO DE ACUERDO	BASTANTE DE ACUERDO	MUY DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO

1	Presto mucha atención a los sentimientos	1	2	3	4	5
2	Normalmente me preocupo 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 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 claro 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 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 12 Ficha sociodemográfica

Sexo: Masculino () Femenino ()

Edad:

Estado civil: Soltero () Casado () Conviviente ()

Número de hijos: Ninguno () 1 hijo () 2 a 3 hijos ()
Más de 3 hijos ()

Tiempo de servicio: Menor a un año () 1 a 5 años ()
Mas de 5 años ()

Anexo 13 Instrumentos de acceso libre

Cuestionario inteligencia emocional

Relación entre inteligencia emocional y respuesta al estrés en pacientes ambulatorios del servicio de psicología de una clínica de Lima Metropolitana

Descripción del Artículo

La presente investigación tiene como objetivo conocer la relación entre inteligencia emocional y respuesta al estrés en pacientes ambulatorios que acuden al servicio de psicología de una clínica de Lima Metropolitana. El nivel y tipo de investigación es básica y descriptiva mientras que el diseño es...

[Descripción completa](#)

Autor Principal:	Chang Marcovich, Mey Ling Rosa
Formato:	tesis de grado
Fecha de Publicación:	2017
Lenguaje:	español
Nivel de acceso:	acceso abierto
Materia:	Inteligencia Emocional Estrés Psicológico Pacientes Ambulatorios Epidemiología Descriptiva
Enlace del recurso:	http://repositorio.upch.edu.pe/handle/upch/818
Institución:	Universidad Peruana Cayetano Heredia
Repositorio:	UPCH-Institucional
OAI Identifier:	oai:repositorio.upch.edu.pe:upch/818

Instrumento obtenido del repositorio ALICIA:

Repositorio: Repositorio Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica (CONCYTEC)

OAI identifier: oai:repositorio.upch.edu.pe:upch/818


Enlace de dirección: <http://repositorio.upch.edu.pe/handle/upch/818>

Cuestionario estrés laboral

Adaptación de la Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS en trabajadores de 25 a 35 años de edad de un Contact Center de Lima

Adaptación de la Escala de estrés Laboral de la OIT-OMS en trabajadores de 25 a 35 años de edad de un Contact Center de Lima

Mg. Ángela Suárez Tunanñaña
Docente de la Universidad César Vallejo
asuarez@ucv.edu.pe



<h3>Resumen</h3> <p>Se adapta la Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS. En una muestra de 203 trabajadores que se desempeñan como asesores telefónicos, entre los que se encuentran 89 trabajadores en el área de Atención al Cliente y 114 en el área de Ventas de un Contact Center de Lima. Los resultados indican que la Escala de Estrés Laboral obtiene adecuadas propiedades psicométricas: Confiabilidad por el método de consistencia interna (Alfa de</p>	<h3>Abstract</h3> <p>Stress Scale of the OIT-OMS was adapted. In a sample of 203 employees who work as telephone assistant, among which 89 are in the Customer Service area and 114 in the area of a Sales Contact Center of Lima. The results indicate that the the Job Stress Scale gets adequate psychometric properties: Reliability through the method of internal consistency (Cronbach's alpha</p>
--	---

Instrumento obtenido de una revista:

Revista: PSIQUEMAG/ Revista Científica Digital de Psicología

ISSN: 2307-0846

Enlace de dirección:

<http://revistas.ucv.edu.pe/index.php/psiquemag/issue/download/208/Psiquemag%202013-3>

Anexo 14 Consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO

La presente investigación tiene como objetivo determinar la Inteligencia emocional y estrés laboral en el personal de recursos humanos en una clínica de salud ocupacional Ica-2020 para ello se requiere su participación, el proceso consta de completar 2 cuestionarios con una duración aproximada de 25 minutos. Los datos serán tratados confidencialmente y utilizados únicamente para fines académicos, se solicita colocar su número de DNI como evidencia de haber sido informado sobre el objetivo y procedimientos de la investigación.

Yo, Tipacti Gómez Angie Carolina identificado con DNI N°7288075 acepto serparticipe en la investigación, siendo consciente de la información manifestada sobre los alcances de su desarrollo.



Firma

CONSENTIMIENTO INFORMADO

La presente investigación tiene como objetivo determinar la Inteligencia emocional y estrés laboral en el personal de recursos humanos en una clínica de salud ocupacional Ica-2020 para ello se requiere su participación, el proceso consta de completar 2 cuestionarios con una duración aproximada de 25 minutos. Los datos serán tratados confidencialmente y utilizados únicamente para fines académicos, se solicita colocar su número de DNI como evidencia de haber sido informado sobre el objetivo y procedimientos de la investigación.

Yo, Eyzaguirre Campana Leydy Diana, identificado con DNI N°46429041 acepto ser participe en la investigación, siendo consciente de la información manifestada sobre los alcances de su desarrollo.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'L. Eyzaguirre', is written above a horizontal line.

Firma

Prueba piloto Cuestionario estrés laboral, análisis de consistencia interna alfa de Cronbach

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15
1	1	1	2	3	3	3	1	3	2	3	1	3	1	2	2
2	1	1	1	1	3	3	1	2	2	1	2	2	2	3	2
3	1	2	1	2	3	3	1	1	1	2	3	2	2	3	2
4	1	2	1	2	1	3	1	1	2	2	3	2	1	2	1
5	1	2	1	1	1	3	1	1	1	1	2	1	1	2	1
6	3	2	4	1	4	4	4	1	1	1	2	1	3	3	3
7	1	2	1	3	1	3	4	1	4	1	4	4	4	4	2
8	1	2	5	1	3	4	1	6	2	2	3	2	2	1	3
9	4	2	1	2	4	3	1	1	2	2	3	2	3	2	1
10	3	3	5	4	4	3	2	3	3	6	2	1	2	3	2
11	1	1	5	4	1	2	1	1	2	1	6	1	1	4	2
12	1	2	1	2	1	3	1	1	1	3	3	3	1	2	1
13	1	2	7	2	5	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1
14	1	2	1	1	1	3	1	1	2	2	1	2	1	7	6
15	3	2	2	5	3	4	1	1	2	3	2	3	7	6	1
16	1	2	1	3	1	5	1	1	2	2	3	2	6	2	2
17	1	2	6	1	3	6	2	6	3	7	2	1	7	6	5
18	1	2	1	7	4	3	1	1	2	1	7	7	1	5	6
19	1	1	1	1	7	6	6	1	1	7	7	1	1	2	1

	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25
2	2	2	3	3	3	5	5	5	3	4
2	2	3	3	3	3	1	1	1	2	1
3	1	2	1	3	1	1	1	2	3	1
2	1	2	1	3	1	1	1	1	2	1
1	3	3	3	3	3	1	1	1	3	1
1	1	1	1	1	3	1	1	2	3	4
4	4	1	1	1	3	1	1	2	2	1
3	4	2	3	3	1	1	1	2	3	1
1	3	4	1	3	3	2	3	3	2	1
1	3	1	1	1	3	5	7	5	3	1
3	3	1	4	3	3	7	1	2	1	1
4	3	6	5	5	7	1	1	2	3	4
2	1	5	7	3	1	1	1	2	2	1
2	3	5	1	3	3	2	3	3	3	1
1	5	7	1	3	3	1	1	2	2	1
5	7	3	1	3	3	1	1	1	3	1
3	1	3	1	1	3	3	2	3	1	1
1	3	3	2	1	3	1	1	1	3	1
6	4	2	4	4	4	2	4	4	2	4

Estadísticos
 Frecuencias
 C:\Users\Cabas\Desktop\tesis\TESIS VALLEJO PSICOLOGIA\alfa cronbach angie.sav

	1. ¿El que no comprende las metas y misión de la empresa me causa estrés?	2. ¿El rendimiento de mis superiores y a mis subordinados me estresa?	3. ¿El que no esté en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo me produce estrés?	4. ¿El que el equipo disponible para llevar a cabo mi trabajo sea limitado me estresa?	5. ¿El que mi superior no dé la cara por mí ante los jefes me estresa?	6. ¿El que mi superior no me respete me estresa?	7. ¿El que no sea parte de un equipo de trabajo que colabore estrechamente me causa estrés?	8. ¿El que mi equipo de trabajo no me respalde en mis metas me causa estrés?	9. ¿El que mi equipo de trabajo no tenga prestigio ni valor dentro de la institución me causa estrés?	10. ¿El que la forma en que trabaja la institución no sea clara me estresa?	11. ¿El que las políticas generales de la gerencia impidan mi buen desempeño me estresa?
Válido	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
Perdidos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	50	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	50	100,0

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,784	25

Se determinó un alfa de Cronbach de 0.784 el instrumento tiene una buena confiabilidad.

Prueba de KMO y Bartlett

Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		,435
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	521,311
	gl	251
	p	0,011

Con las evidencias de validez se obtuvo la Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo 0,435, Prueba de esfericidad de Bartlett Aprox. Chi-cuadrado=521,311, gl251, p=0,011, se encontraron resultados adecuados. Esta validez depende de gran medida de la complejidad y la muestra, por eso esta validez se confirma basada en el χ^2 (Jackson, 2003).

Prueba piloto cuestionario inteligencia emocional (TMMS24) análisis de consistencia interna alfa de Cronbach

SPSS Statistics - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

1 : Q24

	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10	Q11	Q12	Q13	Q14	Q15
1	1	2	1	3	1	2	2	5	4	1	3	1	5	3	2
2	1	2	1	1	1	2	1	2	3	1	1	1	3	4	1
3	3	3	3	1	2	3	1	2	3	2	2	1	4	2	3
4	1	1	1	2	2	3	2	1	3	1	2	3	2	2	3
5	4	1	1	2	1	3	5	1	1	2	1	1	2	1	3
6	4	2	2	3	4	3	2	3	1	2	4	4	1	1	1
7	3	4	2	3	5	4	1	5	2	3	2	4	1	3	1
8	3	1	1	3	2	2	3	2	1	3	1	1	3	1	2
9	3	1	4	3	2	2	3	2	1	1	2	1	1	1	2
10	3	4	5	4	1	1	3	1	5	4	1	3	1	3	2
11	5	4	2	3	2	1	1	2	2	3	1	1	3	3	2
12	1	5	2	3	2	3	1	2	2	3	2	4	3	4	1
13	1	2	1	3	1	1	2	2	1	3	1	1	3	2	3
14	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	2	4	2	2	3
15	3	3	3	1	2	3	2	3	3	1	2	5	4	1	3
16	1	1	1	2	2	3	2	3	5	2	3	2	3	1	1
17	4	1	1	2	1	3	1	3	2	1	3	2	3	3	1
18	4	2	2	2	4	2	4	2	4	4	4	4	2	2	2

SPSS Statistics - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

7 : Q24

	Q16	Q17	Q18	Q19	Q20	Q21	Q22	Q23	Q24
1	3	1	2	4	3	2	3	2	2
2	5	2	3	2	4	1	4	1	4
3	2	1	3	1	3	3	3	3	3
4	2	1	1	2	4	3	4	3	3
5	1	5	4	1	2	3	2	3	5
6	2	2	3	1	3	2	2	1	2
7	2	2	3	2	4	1	4	3	3
8	2	1	3	1	3	3	3	3	2
9	1	1	1	2	4	3	3	4	1
10	3	3	1	3	2	2	4	2	3
11	3	1	2	4	1	4	4	2	3
12	5	1	3	3	3	3	1	1	3
13	2	2	4	4	3	3	1	1	1
14	2	3	1	2	3	5	4	3	1
15	1	1	3	2	1	2	1	1	2
16	2	1	1	1	1	2	2	1	3
17	2	2	4	1	3	3	2	5	4
18	1	4	4	3	4	4	1	5	3

SPSS Statistics - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Resultado [DOCUMENTO] - IBM SPSS Statistics Editor

Frecuencias

Estadísticos

	1. Presto mucha atención a los sentimientos	2. Normalmente me preocupo por lo que siento	3. Normalmente dedico tiempo a pensar en mis emociones	4. Pienso que merece la pena prestar atención a mis emociones y estado de ánimo	5. Dejo que mis sentimientos afecten mis pensamientos	6. Pienso en mi estado de ánimo constantemente	7. A menudo pienso en mis sentimientos	8. Presto mucha atención a cómo me siento	9. Tengo claro mis sentimientos	10. Frecuentemente puedo definir mis sentimientos
N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
Perdidos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Tabla de frecuencia

1 Presto mucha atención a los sentimientos

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	50	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	50	100,0

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,817	24

Se determinó un alfa de Cronbach de 0.817 el instrumento tiene una alta confiabilidad

Prueba de KMO y Bartlett

Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		,442
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	516,128
	gl	273
	p	0,018

Con las evidencias de validez se obtuvo la Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo 0,442, Prueba de esfericidad de Bartlett Aprox. Chi-cuadrado=516,128, gl273, p=0,018, se encontraron resultados adecuados. Esta validez depende de gran medida de la complejidad y la muestra, por eso esta validez se confirma basada en el χ^2 (Jackson, 2003).