



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Inteligencia emocional y estrés laboral en el personal
asistencial de Enfermería del Departamento de Medicina
del Centro Médico Naval Cirujano Mayor Santiago
Távora 2017

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE
MAESTRA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

AUTORA:

Br. Miriam Yesenia, Carbajal Alata

ASESOR:

Dr. Jacinto Joaquín Vértiz Osoreo

SECCIÓN

Ciencias de la Salud

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de Prestaciones Asistenciales

PERÚ - 2017

Página del Jurado

Dra Juana Yris Diaz Mujica
Presidente

Dra. Josefa María Silva Calderón
Secretario

Dr. Joaquín Vertiz Osores
Vocal

Dedicatoria

A Dios por darme la vida,

A mi Hijito bello Yassel por ser mi motor y
motivo,

A mis padres por darme el empuje que
necesite en esos días grises,

A mi esposo por su apoyo incondicional

Y a mi Hermano porque su recuerdo es
imborrable en mi mente y mis logros los
comparto con Él aún en la distancia.

Agradecimiento

A mi asesor de tesis Dr. Joaquín Vértiz Osores por su paciencia y dedicación para ayudarme a realizar la investigación y culminar con éxito.

Declaratoria de Autenticidad

Yo Miriam Yesenia Carbajal Alata estudiante del Programa Gestión de los servicios de la salud de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI 42229024 con la tesis titulada “Inteligencia Emocional y Estrés laboral en el personal de Enfermería del Departamento de Medicina del Centro Medico Naval Cirujano Mayor Santiago Távara, 2017”

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados,

ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude, plagio, autoplagio, piratería o falsificación asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima Norte, Julio del 2017

Br. Miriam Yesenia Carbajal Alata
DNI:42229024

Presentación

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “Inteligencia Emocional y Estrés laboral en el personal de Enfermería del Departamento de Medicina del Centro Medico Naval Cirujano Mayor Santiago Távara, 2017”, la misma que someto a vuestra consideración esperando que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el Grado de Magister en Gestión de los Servicios de la Salud.

Los contenidos que se desarrollan son:

I: Introducción: En esta parte se hace una revisión panorámica sobre el tema en el cual se plantea la situación problemática y la intencionalidad del proyecto de investigación manifestada en los objetivos. En el marco teórico se narran los antecedentes y las teorías que lo sustentan.

II: Marco Metodológico: En esta parte se precisa el tipo de investigación, diseño, variables y su operacionalización, se precisan los métodos y técnicas de obtención de datos, se define la población y se determina la muestra. Por último, se señala el tipo de análisis de los datos.

III: Resultados: Los resultados se presentan de acuerdo a los objetivos propuestos, para ello se utilizaron gráficos y tablas donde se sistematizaron los datos obtenidos en la investigación.

IV: Discusión: Se comparan los resultados obtenidos por otros investigadores y se hace la respectiva confrontación con todos los antecedentes.

V: Conclusiones: Se sintetizan los resultados y se formulan a manera de respuestas a los problemas planteados en la introducción.

VI: Recomendaciones: Emergen de las discusiones del estudio. Están orientados a las autoridades del sector y también a los investigadores.

VII: Referencias Bibliográficas contiene la lista de todas las citaciones contenidas en el cuerpo de la tesis.

Espero Señores miembros del jurado que esta investigación se ajuste a las exigencias establecidas por la universidad y merezca su aprobación

Br. M.Y.Carbajal A.

Tabla de Contenidos

	Pág.
Páginas del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración jurada	v
Presentación	vi
Tabla de contenidos	viii
Lista de tablas	x
Lista de figuras	xi
Resumen	xii
Abstract	xiii
I. Introducción	
Antecedentes	15
Fundamentación científica	18
Justificación	34
1.1. Problema de investigación	35
1.2. Hipótesis	40
1.3. Objetivos	41
II. Marco metodológico	
2.1. Variables	43
2.2. Operacionalización de variables	44
2.3. Metodología	46
2.4. Tipo de estudio	46
2.5. Diseño	47
2.6. Población y muestra	48
2.7. Técnicas instrumentos de recolección de datos	49
2.8. Método de análisis	51

	Pág.
III. Resultados	
3.1. Presentación de resultados descriptivos	53
3.2. Comprobación de hipótesis	58
IV. Discusión	63
V. Conclusiones	65
VI. Recomendaciones	67
VII. Bibliografía	68
Anexo	
Anexo 1 Matriz de consistencia	70
Anexo 2 Instrumentos de recopilación de datos	71
Anexo 3 Base de Datos	77

Lista de tablas

		Pág.
Tabla 1	Operacionalización de la variable 1 Inteligencia Emocional	44
Tabla 2	Operacionalización de la variable 2 Estrés Laboral	45
Tabla 3	Distribución de frecuencias y porcentajes según percepción sobre la inteligencia emocional y estrés laboral	53
Tabla 4	Distribución de frecuencias y porcentajes según percepción sobre el nivel de la dimensión Atención a los sentimientos y Estrés laboral	54
Tabla 5	Distribución de frecuencias y porcentajes según percepción sobre el nivel de la dimensión Claridad Emocional y Estrés laboral	55
Tabla 6	Distribución de frecuencias y porcentajes según percepción sobre el nivel de la dimensión Reparación de las Emociones y Estrés laboral	56
Tabla 7	Coefficiente de correlación de Pearson de las variables Inteligencia Emocional y Estrés laboral	58
Tabla 8	Coefficiente de correlación de Pearson entre la Atención a los sentimientos y el Estrés laboral	59
Tabla 9	Coefficiente de correlación de Pearson entre la claridad emocional y el Estrés laboral.	60
Tabla 10	Coefficiente de correlación de Pearson entre la reparación de las emociones y el estrés laboral	61

Lista de figuras

		Pág.
Figura 1	Investigación no Experimental	48
Figura 2	Distribución de porcentajes del personal de enfermería del departamento de Medicina del Centro Medico Naval Cirujano Mayor Santiago Távara según percepción sobre la inteligencia laboral y estrés laboral.	53
Figura 3	Distribución de porcentajes del personal de enfermería del departamento de Medicina del Centro Medico Naval Cirujano Mayor Santiago Távara según percepción sobre la dimensión atención a los sentimientos y estrés laboral.	54
Figura 4	Distribución de porcentajes del personal de enfermería del departamento de Medicina del Centro Medico Naval Cirujano Mayor Santiago Távara según percepción sobre la dimensión Claridad Emocional y estrés laboral.	55
Figura 5	Distribución de porcentajes del personal de enfermería del departamento de Medicina del Centro Medico Naval Cirujano Mayor Santiago Távara según percepción sobre la dimensión Reparación de las emociones y estrés laboral.	57

Resumen

El objetivo de la investigación es para determinar la relación que existe entre la Inteligencia emocional y el Estrés Laboral del personal de enfermería del Centro Medico Naval.

Metodológicamente, la investigación es de tipo básica, de diseño no experimental, transversal de nivel correlacional, pues se determinó la relación entre las variables en un tiempo determinado. La población censal es de 90 Enfermeras que laboran en el Departamento de Medicina del Centro Medico Naval

Para la recolección de datos se utilizó la técnica de la encuesta, cuyo instrumento fue el cuestionario tipo escala Likert de 24 para la variable Inteligencia Emocional y de 34 ítems para la variable Salario Emocional. El procesamiento estadístico descriptivo se realizó mediante el programa Excel y la inferencial con el programa estadístico SPSS 22.

Los resultados de la investigación demostraron que existe relación negativa y baja entre la Inteligencia Emocional y el Salario Emocional de la Dirección de Medicina del Centro Medico Naval. (Rho de Spearman = -0,276) siendo ésta una correlación moderada entre las variables.

Palabras claves: enfermería, inteligencia emocional, estrés laboral

Abstract

The objective of the research is to determine the relationship between Emotional Intelligence and Occupational Stress of nursing staff of the Naval Medical Center.

Methodologically, the research is of a basic type, non-experimental design, cross-correlational level, because the relationship between the variables in a given time was determined. The population census is of 176 workers that work in the Department of Medicine of the Naval Medical Center

For the data collection, the survey technique was used. The instrument was the Likert scale questionnaire of 24 for the Emotional Intelligence variable and 34 for the Emotional Salary variable. Descriptive statistical processing was performed using the Excel program and the inferential program with the statistical program SPSS 22.

The results of the research showed that there is a negative and low relationship between Emotional Intelligence and the Emotional Salary of the Medical Director of the Naval Medical Center. (Spearman's Rho = -0.276), this being a moderate correlation between the variables.

Keywords: nursing, emotional salary, emotional intelligence.

I. Introducción.

1.1 Antecedentes

Internacionales

En Oviedo-España Cárdena (2013) para obtener el título de Magister en su tesis *Factores desencadenantes de Estrés en el servicio de urgencias del Hospital Universitario Central de Asturias* cuyo objetivo principal fue conocer los factores desencadenantes del Estrés en el personal de Enfermería de los servicios de urgencias hospitalarias del Hospital Central de Asturias (HUCA) cuya muestra fueron 102 personas siendo un estudio descriptivo, transversal y utilizo dos instrumentos, el cuestionario deurgestres y la escala de estrés validada Nursing stress scale se concluyó que el 60% de su población presenta estrés por encima de la media, los factores más desencadenantes del estrés se relaciona con la falta de apoyo, ambiente psicológico y la muerte y sufrimiento seguido de la carga de trabajo.

En Venezuela Gabel-Shemueli, Peralta, Paiva y Aguirre (2012) en su tesis *Estrés laboral: relaciones con inteligencia emocional, factores demográficos y ocupacionales* cuyo objetivo era estudiar las conexiones entre inteligencia emocional, los factores demográficos y ocupacionales con el estrés laboral el cual se utilizaron dos encuestas a 223 colaboradores de una entidad pública y se estudiaron la relación entre las variables en tres niveles de detalle los resultados nos demuestran que los trabajadores con un nivel mayor de inteligencia emocional presenta un menor estrés laboral.

En Cuba Marrero, Sarduy, Pastor, Gonzales, Arredondo, Del toro, et al (2013) en su tesis *estrés laboral en personal de la industria químico farmacéutica (QUIMEFA)* aplicado a 84 trabajadores de distintos laboratorios de la Habana concluyo que: las mujeres soportan una mayor tensión en su centro laboral que los hombres, así como el insuficiente apoyo de la empresa, también las mujeres advirtieron que con mayor regularidad están propensas a encontrar falta de apoyo del centro laboral.

En Cartagena-Colombia Castillo, Torres, Ahumada, Cárdenas y Licona (2013) en su tesis *Estrés laboral en enfermería y factores asociados* cuya finalidad era encontrar los factores que asocian al estrés laboral del personal de enfermería de dos hospitales de la ciudad de Cartagena cuya población correspondió a 156 enfermeras y enfermeros concluyo que: predomino que el nivel alto de estrés correspondió a 33.9% (53) de los encuestados. Las variables que están ligadas al estrés es estar por debajo de los 30 años, tener novio/a, tener más de un hijo, trabajar en consultorías, contar con un contrato a plazo fijo, contar con un contrato de permanencia por más de dos años, y tener por encima de cuatro años de experiencia en las labores que realiza.

En México Aguilar, Gil, Pinto, Quijada y Zúñiga (2013) en su investigación de *Inteligencia Emocional, estrés, Autoeficacia, Locus de control y Rendimiento académico en Universitarios* cuyo objetivo es determinar los niveles de inteligencia emocional, Estrés, factores psicosomáticos, para encontrar la impresión que ejercitan en el aprovechamiento normativo de 368 alumnos de una Universidad estatal, las consecuencias de esto determinaron que existe un nivel promedio de inteligencia emocional asimismo que el aprovechamiento académico se encuentra ligada con una área de control interno y un menor distrés psicológico, y en menor grado con la autoeficacia, la inteligencia emocional y las quejas psicosomáticas.

En España Esteban (2014) en su tesis de *Inteligencia emocional percibida en profesorado de primaria y su relación con los niveles de burnout e ilusión por el trabajo* compuesto por 45 profesionales encontraron que la luminosidad como el arreglo de sentimientos tiene una ligación directa con las escalas de niveles de imaginación en las labores (engagement). Se encontraron escalones medio-altos en los partes integrantes de Burnout, primordialmente se releva en el caso de la despersonalización, debiéndose prestar atención a los factores que inciden, así como a la investigación de las piezas que puedan solventarlo.

En España López – Fernández (2015) en su estudio de *Inteligencia Emocional y relaciones Interpersonales en los alumnos de Enfermería* concluyó que los alumnos de enfermería requieren que deben contar con la capacidad de fijar

relaciones interpersonales dado que son necesarias en su aprehensión y formara parte de las habilidades y destrezas necesarias para que pueda ejercer su carrera de enfermería de una manera aceptable. La inteligencia emocional se ha evidenciado como una cualidad que atribuye a relaciones interpersonales, debido a que otorga a ser juicios de los sentimientos, entenderlos, conducirlos en uno mismo y en otros y utilizarlas para reflexionar mejor.

En Murcia- España, Martínez, Piqueras e Inglés (2016) en su estudio *Relaciones entre Inteligencia Emocional y Estrategias de Afrontamiento ante el Estrés* cuya finalidad es realizar una verificación de las investigaciones que han estudiado la ligación de la Inteligencia Emocional con la suficiencia para soportar momentos de estrés alto, así como el índice de género en esta agrupación, los diversos trabajos demuestran que los niveles altos de inteligencia emocional se relaciona con habilidades basadas con la reflexión y la solución de problemas mientras los niveles por debajo de los normal se encuentran enlazadas con estrategias de afrontamiento basada en la evitación y la superstición. La investigación evidencia que las señoras son más objetivas y prestan mayor atención a las emociones son más empáticas y solo se encuentra asociado al estilo, en tal sentido el desafío centrado en los propios sentimientos.

Nacionales.

Perales, Chue, Padilla y Barahona (2011) en su tesis *Estrés, ansiedad y depresión en Magistrados de Lima, Perú* cuya finalidad era precisar los niveles de estrés general y laboral depresión y ansiedad en magistrados en su estudio transversal y descriptivo de una población de 1137 magistrados del poder judicial y ministerio público se cogio una muestra aleatoria estratificada y cada institución constituyó un estrato. Se aplicó 4 instrumentos y resulto que el estrés general estuvo presente en un 18.5%, el estrés laboral en un 33.7%, ansiedad en 12.5% y depresión en 15.0%.

Gonzales (2015) en su tesis titulada: *El compromiso laboral y su relación con la inteligencia emocional de los docentes de áreas clínicas de la escuela de Medicina Humana de la Universidad Nacional de Trujillo, La Libertad* para optar el

grado académico de Doctor en ciencias de la Educación cuya finalidad fue la vinculación del compromiso laboral con la inteligencia emocional de los docente de áreas clínicas en un tipo de estudio descriptivo correlacional sobre una muestra de 120 docentes y la técnica fue recolección de datos mediante el test de inteligencia emocional y la escala del grado de compromiso laboral se concluyó que el 48% tiene una inteligencia emocional promedio de las cuales 11% presenta un grado de compromiso laboral regular, 12 % optimo y 11% mínimo. El 22% tiene un bajo nivel de inteligencia emocional, de quienes 9% presenta un grado de compromiso laboral regular, 8% optimo y 3% mínimo por lo cual la inteligencia emocional se relaciona significativamente con el grado de compromiso laboral.

1.2 Fundamentación científica, técnica o humanística.

Variable 1: Inteligencia Emocional

Goleman (1995) publica su obra titulada 'Inteligencia emocional' sin imaginar que en los años siguientes sería uno de los más vendidos en el mundo. La investigación de una nueva capacidad emotiva dio lugar al interés que atrajo la atención de los habitantes deseosos de comprender y descifrar respecto a ellos mismos.

Asimismo, sostiene en su información que el triunfo de un individuo no se establece tan solo por su coeficiente intelectual o por su formación académica viene determinado únicamente por su coeficiente mental o por sus estudios académicos, sino también por su inteligencia afectiva, nos referimos a la disposición de la persona para reconocer su temperamento afectivo y conllevarlo de la mejor forma. Esta capacidad implica de una manera válida sobre los individuos que la tienen ya que les faculta y contrasta sus ímpetus favoreciendo el vínculo abierto con los demás individuos. (p.24)

De acuerdo a Goleman (2008) El conocimiento afectivo es la manera de relacionarse con los demás teniendo en consideración el afecto y abarca la capacidad como el registro de estímulo, la afectividad, vehemencia, la constancia, la rapidez intelectual. Ellas conforman las características que aparecen para una oportuna y creativa aclimatación colectiva. (p. 3)

Mayer y Salovey (1997) Definen a la Inteligencia Emocional como un conglomerado de destrezas que interpretan la disimilitud propia en la manera de divisar y entender nuestras inquietudes, la cualidad para permitir y producir afectos que favorezcan el raciocinio afectivo y por último la delicadez para normalizar los afectos personales o extraños. (p. 10)

Teorías sobre la inteligencia emocional de Goleman

Para Goleman (1999), la Inteligencia Emocional está conformada por cinco (5) Habilidades básicas, divididas en personales y sociales, entendiéndose por habilidad una particularidad de la identidad o grupo de costumbres que conducen una ejecución excelente o más positiva.

Estas cinco aptitudes son: Auto-conocimiento, Autorregulación, Motivación, Empatía, Habilidades Sociales. Divididas las tres primeras en habilidades individuales y las restantes en habilidades colectivas.

Comprendiéndose por habilidades individuales aquellas que definen la dominación del dominio de uno mismo y por habilidades colectivas las que definen el uso del nexo con otros individuos y con la ciudadanía en común. Con el propósito de indagar el concepto de conocimiento mental, se describen las habilidades individuales:

Auto-conocimiento: conocer qué se estipula en cada instante y emplear esas ventajas para situar el acceso a las determinaciones. Dentro del auto-conocimiento se encuentran tres sub aptitudes: percepción mental, auto-evaluación específica y seguridad en uno mismo.

Autorregulación: usar los afectos de manera que posibiliten la labor entre manos, en vez de obstaculizarla. Existen cinco sub aptitudes: autocontrol, confiabilidad, escrupulosidad, adaptabilidad e innovación.

Motivación: emplear los privilegios más recónditos para ordenarse y aproximarse a la meta. Dentro de la motivación existen cuatro sub aptitudes: afán de triunfo, compromiso, iniciativa y optimismo.

Asimismo, las habilidades colectivas que diagnostican la manera de enlazarse con los demás individuos y se fraccionan en habilidades generales y sub habilidades:

Empatía: conocer lo que piensan otras personas, ser idóneos de ver el elemento desde su vista. Goleman (1996), plantea cinco sub habilidades: entender a los demás, reforzar a los demás a desenvolverse, posición hacia la red, disfrutar la multiplicidad y percepción política.

Habilidades Sociales: operar perfectamente las emociones en un vínculo y analizar oportunamente las condiciones y las organizaciones colectivas. Existen ocho sub aptitudes: dominio, relación, manejo de luchas, liderazgo, impulsor de variabilidad, constituir nexos, contribución y ayuda, competencia de equipo.

Es notable señalar que, la precedente teorización, explicada por Goleman, fue modificándose y renovándose sobre el soporte nuevas exploraciones realizadas, se modernizo el modelo a sólo cuatro elementos (conocimiento de sí mismo, autogestión, percepción social, y dirección de los nexos) en donde se localizan asignadas dieciocho desafíos, las cuales tienen incluidas los veinticinco desafíos primarios. La motivación fue adjuntada como ración del dominio de autogestión, se asociaron varios dominios, como, por ejemplo, la producción de la multiplicidad se integró a la empatía, se renombraron algunas aptitudes, este es el caso, de la lealtad convertida en luminosidad, y el liderazgo el cual ahora es registrado como liderazgo iluminado. Otros cambios son la expulsión de la habilidad de confiabilidad, asimismo, se introdujo la aptitud de la relación en la competencia de dominio.

Teorías de la inteligencia emocional de Gil Adi

Gil'Adí (2000), establece su teoría a partir del planteamiento de Gardner fundamentándose en el razonamiento diverso y los estudios de Senge y otros (2000). Incluye primero el planteamiento en la misma persona y la obtención de autosuficiencia y en segundo plano en el planteamiento de la persona en la interacción colectiva y en el empleo de enfrentamientos a fin que todo individuo abarrote su penuria de interdependencia y validación. Describe la habilidad

individual, prototipos intelectuales, estudio en conjunto, percepción participativa y razonamiento sistematizado. Predominan las mismas categorías de Goleman y Cooper en la deficiencia que muestra el factor mental en la persona desarrollando a la autoconciencia como el sostén vital de la autoestima.

Modelo de los cuatro bases del conocimiento mental

Cooper y Sawaf (2004) plantean el Modelo de las Cuatro Bases del conocimiento mental, donde se arrancan el conocimiento del terreno del estudio psicológico y las hipótesis filosóficas situándolo en el predio de la sabiduría directa, su aprendizaje y constancia, son significativos para el crecimiento global del sujeto en toda su existencia.

Bases del Conocimiento Mental

Primera Base: Conocimiento Emocional. - Establece un lugar de eficacia individual y seguridad mediante honradez afectiva, fuerza, instinto, deber, enlace y retroalimentación.

Segundo Base: Aptitud Emocional. - Configura la legitimidad de la persona, su plasticidad y credibilidad agrandando su perímetro de confiabilidad y disposición oír, conducir peleas y obtener el mejor desavenido edificante. Componentes vigentes asistencia legítima, línea de franqueza, desavenido edificante, transformación y elasticidad

Tercera Base: Profundidad Emocional. Se analizan las formas de adecuar la existencia y ocupación con una capacidad magnífica avalándose con rectitud y acrecentando su poder sin mando. Componentes vigentes: potencia magnífica, objetivo, convenio, deber, entendimiento, poder y honradez.

Cuarto Base: Alquimia Emocional. Incluye instruirse a recordar y coordinar las la continuidad afectiva o repercusión para obtener una reforma.

Elementos: movimiento instintivo, descentramiento pensativo, flujo intuitivo, percepción de la oportunidad, estableciendo posteridad.

Se permite garantizar que a primera base aporta a la sabiduría mental estableciendo un lugar íntimo de tranquilidad. La segunda base ayuda a la inteligencia mental engendrando una vigorosa noción de entusiasmo. La tercera base profundidad emocional, diseña el temperamento y produce imaginación. La cuarta base es alquimia emocional, incrementa el espacio para localizar resultado, renovar para concebir el mañana.

Modelo de Mayer y Salovey.- estos descubridores en 1995, tasan la IE a partir de un todo de aptitudes mentales y adaptivas conceptualmente vinculadas en pacto a los siguientes principios

Evaluación y expresión de emociones

Regulación de emociones y utilización de ellas en forma adoptiva. Su matriz es el Trait Meta Mood Scale (TMMS) la cual es una dimensión del autoinforme de IE con 48 items constituidos en tres subescalas que determinan aspectos vitales de la IE, esta herramienta ha revelado apropiados registros de firmeza íntima y autenticidad aceptables. Los inventores en el año 1997, mostraron una primicia de aclimatación a su herramienta dándole un valor distinto de manera ascendente a cada aptitud mental que constituye el pensamiento del desarrollo interior más elemental a los de superior complejidad. La herramienta se cataloga como escala raso la cual determina la capacidad del individuo con la que puede ser sensato en sus afectos y a la vez su idoneidad para regularlas. (Espinoza Vengas, Sanhueza Alvarado , Ramirez Elizondo, & Saez Carrillo, 2015)

Dimensión 1: Atención a los sentimientos.

Capacidad para establecer y determinar lo perteneciente a sus sentimientos y los de los que lo rodean, significa garantizar análisis y descodificar con acierto las pautas afectivas de las señas faciales, movimientos del cuerpo o entonación de la voz. Esta competencia nos narra el nivel en que el sujeto puede reconocer sus

afectos como sus corazonadas funcionales y cognitivas que ellas conllevan, esta competencia también acarrea la capacidad para diferenciar oportunamente la veracidad y honradez de los afectos expuestos de los demás individuos por ejemplo en un nido los niños se pueden dar cuenta cuando el profesor cuando por su tono de voz se torna molesto de igual manera el profesor puede darse cuenta si un niño esta irritado, triste o aburrido tan solo mediante las expresiones faciales, existen profesores o en todo caso personas que tienen esta competencia más desarrollada que otros, tan solo mirándolos si es que el niño al responder no verbaliza realmente lo que siente estas personas pueden percatarse que el niño está mintiendo y ayudarlos a tranquilizarse o que estos les cuenten realmente lo que les pasa.

Dimensión 2: Claridad Emocional

Implica la aptitud a tener en cuenta los afectos en el momento que meditamos, analizamos o resolvemos obstáculos. Esta competencia se basa en como los sentimientos van en contra del sistema cognitivo y nuestros afectos ayudan a nuestras determinaciones inclusive apoya en la priorización de nuestro desarrollo cognitivo primordial focalizando la atención en lo que verdaderamente es primordial. El empleo del estado anímico, los puntos de vistas de los obstáculos se alteran inclusive arreglando nuestro razonamiento creativo, esta competencia propone que los afectos intervienen de estilo afirmativo sobre nuestro raciocinio y la manera de planear la indagación. Un ejemplo existen personas que para reflexionar y aprender requieren de estar de buen ánimo y otros no requieren para obtener un buen resultado en el examen hacerlo con mayor tiempo sino les requiere menor tiempo para aprender aun este sea a último momento asimismo también existen quienes necesitan un estado de alta tensión para una mayor concentración, algunas veces los mismos docentes propician en el alumno a una buena concentración y aprendizaje colocando música o haciendo programas innovadores para cambiar el ánimo en los alumnos aunque esto no solo rige a los alumnos sino también al profesorado al momento de corregir los exámenes quienes necesitan un estado neutro para ser equitativo con ellos.

Dimensión 3: Reparación de las emociones.

Es la competencia más complicada de la afectividad mental, comprende también la disposición para hallarse libre a los afectos tanto afirmativos como adversos y meditar sobre ellos desechando o eliminando la indagación que los asocie en competencia de su interés, igualmente implica la competencia para organizar las aptitudes propias y diversas aplacando los afectos adversos y acrecentando los afirmativos. Comprende el empleo de nuestro cosmos intrapersonal asimismo el interpersonal siendo este la suficiencia para regularizar los afectos de las personas colocando en hábitos diferentes maniobras de regulación emocional que transforman nuestros afectos.

Este proceso obtendría el desarrollo de superior dificultad por ejemplo una niña desea una Barbie que su amiguita del colegio la tiene esto implica la forma que ella debe regular sus emociones para saberlo llevar o en un campeonato de tenis el jugador que pierde tiene una manera distinta de reaccionar ante esta derrota esta habilidad es interpersonal.

Variable 2: Estrés Laboral

Es un estado relacionado a la supervivencia actual, las obligaciones, los requisitos, el menester, prisas para ejecutar las demoras, metas, y el propósito, la escasez de recursos, la probabilidad de otros individuos induce que estén expuestos a un estado de estrés es difícil cohabitar con tantas reclamaciones, requerimiento y con una mayor inseguridad de cumplirlas, unas logran buena utilización y libran o esquivan secuelas. (Chiavenato, 2009)

Levi (1995) En el léxico experto el estrés lo define como energía que desfigura los cuerpos. En otras ciencias este término se utiliza para designar un curso anatómico, el propósito usual del cuerpo para acostumbrarse a las variaciones, transformaciones, mutaciones y reclamaciones a las que se ve comprometido. Esta tensión es ocasionada por la aglomeración de reclamaciones e impulsos nocivos como en la escuela o el trabajo y también fuera de él lo que

conlleva a aumentar el estrés por situaciones que nos vemos envuelto a diario en nuestras vidas.

Modelos de estrés laboral

Se han puntualizado 2 tipos de estrés laboral dando lugar a muchas indagaciones esta trata del tipo demanda-control, propuesto por Karasek y Theorell (1990, citado por Calnan, Wainwright & Almond, 2000) y del tipo esfuerzo y recompensa de Siegrist (Siegrist & Marmot, 2004).

El tipo demanda-control ha sido evolucionado para reseñar realidades del trabajo con estresores habituales y sugiere dos aspectos que crean tensión en el centro laboral por un lado las exigencias reclamantes que obligan al operario de manera psíquica, física y también la condición carente que este puede desempeñar en el operario ilustrado como el nivel de liberación de un obrero para decidir sobre su labor utilizando sus competencias. (Tsutsumi & Kawakami, 2004).

Posteriormente se integró a estos anteriores un tercer componente, el apoyo social, que, según Calnan et al. (2000) ofrece la seguridad indispensable en contra de la tensión resultante de la labor con interrogaciones desmesuradas y un insuficiente control de la misma, este tipo igualmente pronostica los altos requerimientos agregados a una elevada potestad los cuales distribuyen labores que acrecienta la motivación y a la vez les permite el estudio produciendo resultados defensores en la salud facilitando a los sujetos a incrementar una mayor condición de maniobras de afrontamiento mejorando la satisfacción laboral. Frecuentemente el examen suministra la ocasión de acoplarse a los requerimientos conforme las necesidades y eventualidades, las averiguaciones situadas a comprobar empíricamente este tipo llegaron a una conclusión incoherente se ha visto también que otras variables pueden moderar el impacto tales como la conducción del periodo que indemniza diminutos horizontes de autonomía (Peeters & Rutte, 2005) o el entusiasmo que contiene el vínculo entre altos requerimientos y una baja

inspección transportando al desilusionado a examinar un mayor nivel de angustia y desaliento (Totterdell, Wood & Wall, 2006).

Los mayores reproches que han obtenido este tipo se concentran en su sencillez, desde el instante que este no incorpora aspectos tan significativos como los rasgos particulares los cuales conllevan a explicar una labor como retador y alentador y a otros como agobiante e inmanejable (Calnan et al., 2000).

Se ha observado que los niveles que estiman las solicitudes una falta de preferencia entre 18 demandas cualitativas y cuantitativas (Mikkelsen et al., 2005) se puede observar que en determinados casos los resultados han dado un valor inconsistente al justificar las consecuencias mezcladas de demanda y control (Siegrist & Marmot, 2004) este tipo de modelo es muy común por su practicidad ya que solo tienen dos aspectos centrales facilitando el proyecto de participaciones tendientes a acrecentar aspectos de la labor disminuyendo el estrés laboral y acrecentando el margen de resolución (Schaufeli, 1999).

El patrón de sacrificio y premio, propuesto por Siegrist destaca la repercusión que tiene la labor para brindar opciones que ayudan a acrecentar la autoeficacia en los individuos a través de premios. El patrón defiende que el déficit de apreciación de atropello entre la financiación que el obrero valore haber hecho para su entidad de trabajo y las ganancias que consigue le produce estrés.

Calnan et al. (2000) propone que este patrón se base en el supuesto que el estatus ocupacional suministra una conveniencia de acrecentar nuestra propia imagen y autoeficacia a través del desempeño cordial del rol, los dividendos psíquicos entrelazados con la labor van a depender de un vínculo recíproco para cual la financiación del sacrificio va de la mano con oportunos premios. Este patrón disfruta de una extensa aprobación entre los expertos ya que concuerdan que la unión de factores extrínsecos e intrínsecos proporciona una figura más emotiva de la tensión.

Síntomas del estrés

La tensión daña el cuerpo y sus funciones. Entre las manifestaciones más usuales tenemos:

Desanimo o angustia

Dolores de cabeza

Insomnio

Indigestión

Sarpullidos

Disfunción sexual

Nerviosismo

Palpitaciones rápidas

Diarrea o estreñimiento

El principal indicio en manifestarse es el nerviosismo un aspecto de intranquilidad en el que el cuerpo responde de manera desmesurada o desorbitada a los estímulos en los parámetros normales. El dispendio de café, alcohol o tabaco son su causa más habitual, este trastorno psicósomático se da en los individuos que se determinan más estresadas, afecta el intelecto, pero trasciende e influye en diversos órganos del ser humano teniendo como resultado dolor de estómago, taquicardia, diarrea o estreñimiento. Se establecen 3 fases en contestación al estrés en donde la primera fase el cuerpo lo registra y se acondiciona para una respuesta nivel de azúcar alto y si este continua el cuerpo se mantiene en alarma y la tercera etapa cuyo desenlace puede ser fatal agregando hipertensión, úlceras, asma u otros se sabe que este también puede alterar la piel y causar varios tipos de lesiones.

Fases del estrés

Hans Selye habla de tres manifestaciones habituales de aclimatación:

Alarma: Se determine por el escape de alguna hormona, los sistemas defensores suelen movilizarse logrando un afrontamiento de la tensión, se puede observar también aumento de glucocorticoides del sistema simpático a través de la medula

suprarenal también se presenta una disminución de aguante a los factores estresantes

Resistencia: es cuantioso la activación Hormonal, el individuo llega a la cima en la utilización de sus reservas, al responder ante un estado el cual lo desestabiliza luego llega a normalizarse los glucocorticoides y su actividad simpática desapareciendo el síndrome de huida y existiendo un mayor aguante a los estresantes.

Agotamiento: El organismo malgasta de modo gradual su disposición de activación retrayéndose su activación y de esta manera quedándose impedida su provisión de reservas trayendo como resultado la presencia afecciones inclusive las defunciones. Aquí podemos observar un gran aumento del glucocorticoide, pero luego vemos también su descenso. Triada de estrés (suprarrenales hipertrofiadas, timo y ganglios linfáticos atrofiados, úlceras sangrantes de estómago y duodeno). Existe también el extravío de la resistencia a los estresantes, puede acontecer la defunción.

Tipo de estrés laboral

Según Slipack (1996, citado en Campos, 2006) encontramos dos tipos de tensión laboral:

El episódico: Es aquel que sucede inmediatamente, no se pospone por periodos y luego que se confronta o soluciona se ausenta y con ello se marchan todas las manifestaciones que lo llevaron a él por ejemplo se da cuando un alumno es expulsado del colegio.

El crónico: Se adquiere cuando el individuo se halla supeditado a:

Ámbito profesional inapropiado, exceso de labor, modificación de orden Biológico, Obligación y Determinaciones muy urgentes.

El estrés crónico es el que exterioriza varios ciclos, cuando un obrero es expuestos a un elemento agobiador varias veces y las manifestaciones se ven cada vez que estos elementos se presentan entretanto el sujeto no pueda afrontar estos el estrés no se irá.

Tipos de estresores laborales

Se catalogan en:

Estresores del ámbito corporal, entre ellos tenemos:

El Alumbrado. - No es igual laborar de día que de noche.

El Sonido. - Laborar con alarmas inagotablemente afecta al sentido del oído y a la vez a la ejecución del trabajo.

Ambientes Infectados. - La apreciación de los peligros produce un incremento en la tensión del trabajador y este va a repercutir en su productividad y bienestar psíquico.

La temperatura. En ocasiones laborar en ambientes caluroso o fríos produce disconfort.

Peso. Las personas que laboran en Sala de operaciones mucho tiempo con las barreras de bioseguridad (mandiles, mascarillas, guantes, delantales de plomo) pueden terminar muchos más cansado al duplicarse este.

Estresores de la faena. - La concepción de la tensión cambia de un individuo a otro y las peculiaridades de cada labor van en función de lo que a este le agrada o desagrada. Entre ellas tenemos:

Cuando la tarea se adecúa a las expectativas y a la capacidad de profesional, contribuye al bienestar psicológico y supone una importante motivación. Entre estos estresores se encuentran:

El cargamento intelectual de la labor. - Es el nivel de reclutamiento de vitalidad y suficiencia intelectual que la persona pone en juego para realizar un trabajo, por ejemplo: Tener que suturar a 15 personas en un tiempo corto.

El Registro sobre la labor. - se da cuando no se registra la labor es decir cuando las cosas a realizar no se adecuan a nuestro aprendizaje ejemplo: Un personal de consultorio es cambiado al servicio de emergencia y este no se arroja a realizar sus tareas ya que el servicio es nuevo para él y a la vez porque su saber no se lo permite ya que estos pacientes tienen otro tipo de atención muy distinta a los pacientes de consultorio.

Estresores de la estructura. - son los siguientes:

Disputa y confusión del Rol. - Sucede cuando existen disconformidades en lo que el trabajador espera y la acción que requiere la empresa, puede disputas al recibir algún mandato incoherente o cuando los objetivos no son los que se esperan influye a la vez quizás el corto tiempo que se tienen de descanso, las malas relaciones entre de colegas o sobrecarga laboral.

La jornada de labor desmesurada. - crea deterioro físico y psíquico impidiendo al trabajador hacer frente a los estresores por ejemplo un trabajo de noche puede ser más agotador que una jornada de día y su capacidad va a verse reducida.

Los vínculos interpersonales. - alcanzan a transformarse en una causa de la tensión, un trabajador perturbado afectivamente hace la vida insostenible a sus demás colegas de trabajo esto va a ser una causa habitual de tensión y cuando existe todo lo contrario ósea buenas relaciones interpersonales esto sirve de sostén para las resoluciones de las tensiones.

Apoyo y Crecimiento profesional. - Si el sueño profesional no va de la mano con la existencia por ausencia de valoración de méritos esto va a suscitar en el individuo una honda desilusión surgiendo tensión.

Manifestaciones y resultados del estrés laboral

La tensión constituye un rechazo complicado a nivel biológico, psíquico y colectivo. La mayor fracción de la mutabilidad biológica que origina en el organismo cuando esta se somete a un enfrentamiento de la tensión no va a ser apreciable por el individuo y van a requerir métodos diagnósticos para hallar un grado de rechazo, sin embargo, en lo psíquico existen varias manifestaciones que va a producir tensión y que rápidamente van a identificarse por el individuo ya que este va a tener varios cambios entre la más habitual que hallaremos es la ansiedad cuyos signos son:

A Nivel Cognitivo-Subjetivo. - angustia, miedo, pánico, horror y ansiedad, impedimento para tomar decisiones, pensamientos dañinos, pavor al extravío del control, impedimento para aprender, razonar o reflexionar.

A nivel Fisiológico.: Angustia, incertidumbre, nerviosismo, sudoración, frecuencia cardiaca elevada, dolor estomacal, molestias a nivel gastrointestinal, problemas respiratorios, cefaleas, desmayos, desfallecimiento, síncope, indisposición, ahogo.

A nivel motor: Evitar estados inquietantes, beber en exceso, comer en exceso o fumar, caminar de un lado a otro sin detenerse, lloriquear, suspirar, paralizarse, tartamudear. La tensión produce ansiedad, pero también puede producir irritabilidad, depresión, decaimiento, tristeza, abatimiento y muchas otras emociones que en el momento vamos a reconocer. También podemos reconocer otras manifestaciones como rendimiento bajo, cansancio físico y si este lleva a una tensión más profunda puede conllevar a desórdenes mentales u otras enfermedades físicas o psicológicas. El precio de una tensión laboral va a ser bien altos

Estrés según ámbito personal

Salud Física. - encontramos trastornos cardiovasculares, respiratorios, gastrointestinales, dermatológicos, endocrinos, incremento del ritmo cardiaco, dilatación de pupilas, desvelo, vigilia, preocupación, rigidez muscular, hipersensibilidad, úlceras.

Salud Mental. - fracaso, desilusión, desengaño, desasosiego, congoja, desazón, culpa, baja autoestima, bloqueo mental, olvidos frecuentes, hipocondría.

Aspectos Conductuales. - irritabilidad, indiferencia, dejadez, pereza, mal humor, agresividad.

Dimensión Social. - alejamiento, separación, dificultades en relación de pareja, familiares, amigos.

Estrés según ámbito organizativo

Reducción de producción en cantidad o calidad de trabajo o estudio, carencia de apoyo entre compañeros, incremento de pedidos para cambio de puesto de labor, acrecentamiento de disgustos y peleas, multiplicación en los costes de salud, mayor índice de ausentismo, predisposición para riñas con sus compañeros de labor, alejamiento afectivo con usuarios, entre otros (Dolan 2005).

Hay incremento del acoso moral y la violencia en la labor (mobbing o acoso psicológico); también es habitual que se hallen casos múltiples de Burnout la cual remite a múltiples casos de cansancio los cuales pueden llevar a un envejecimiento a corta edad y reducir la promesa de vida, accidentes en las ocupaciones a ello agregado las enfermedades de trabajo.

Todas estas condiciones han incurrido en que la Organización Mundial de Salud (2005) señalara que el estrés en las tareas establece una de las máximas prioridades a nivel del mundo en el campo laboral, se espera para el futuro un acrecentamiento progresivo del mismo por las condiciones actuales del mercado y los desafíos que implanta el mundo del comercio del nuevo siglo, siendo un amenaza para los bienes de los países industrializados y en vías de desarrollo en tanto que las consecuencias del estrés deterioran la productividad y competitividad de las empresas, al afectar la salud física y mental de los trabajadores, lo cual acarrea precios muy altos a las empresas (Del Pino, 2005). Un ejemplo podemos señalar los suicidios masivos que suscito en la empresa France Telecom en el 2008 al 2009 los que fueron asignados a los equívocos métodos de trabajo de esta empresa.

Dimensiones del Estrés Laboral

Dimensión 1: Muerte y Sufrimiento:

Según lo expresado por Gert “El fallecimiento es un cese de las funciones clínicas del cuerpo y el extravío continuo de la consciencia en todas sus partes”.

Sarduy refiere que el padecimiento constituye una resistencia psíquica el cual es desafiada por un suceso de dolor y su duración es variable esto va a depender del valor que tenga para el individuo que lo incita. No es necesario la presencia del hecho doloroso pues los recuerdos también pueden llevar al padecimiento.

Dimensión 2: Carga de Trabajo.

La carga laboral se trata de las demandas a la cual esta se encuentra oprimida en su labor, antiguamente la labor implicaba hacer faenas que altas obligaciones físicas

pero con el pasar de los años esto cambio por la automatización y mecanización de los temas, estos desgastes físicos han ido disminuyendo y aumentado las exigencias psicológicas.

Dimensión 3: Incertidumbre respecto al Tratamiento.

La inseguridad es una exteriorización de la desconfianza a algo desconocido, esto conlleva a presunción cabe manifestar a un probable hecho que puede suscitarse en determinada situación.

La inseguridad se puede deber a insuficiente aviso y esto conlleva a una incertidumbre muy alta ante lo desconocido.

Dimensión 4: Problemas con la Jerarquía.

Simón (1962) sostiene que una organización por grado va a estar constituido por subescalas enlazados entre sí, sujetando a su estructura por grado.

Tal como se aprecia en esta descripción reiterada, se emplea iniciando por el método más completo y luego se va bajando por estructura cada vez más fáciles hasta acercarse a los métodos elementales. La organización por grado se sobreentiende la descripción de niveles y está conformado por todas las subescalas enlazadas entre sí. Sin embargo, se destaca que no se adjunta la idea subordinación teniendo subescalas jerárquicas.

Dimensión 5: Preparación Insuficiente.

Aunque no se encontró un autor que defina con precisión preparación insuficiente se definirá que preparación es un proceso realizado antes de una capacitación o también conocimiento o formación de un individuo respecto a una materia o asunto por lo tanto deduciremos que una preparación insuficiente en el personal de Enfermería es aquella en la que el profesional no se siente preparado para reconocer todos los campos de la salud y diseñar estrategias para cumplir con sus propósitos y objetivos para mejorar la salud.

Dimensión 6: Falta de Apoyo.

Para Litwin y Stringer El afecto de sostén y de compañerismo que perciben los trabajadores en sus labores.

Para Pritchard y Karasick esta apariencia tiene sus cimientos en el tipo de ayuda que brinda la alta dirección a los trabajadores frente a sus incognitas relacionados con sus labores diarias.

Dimensión 7: No saber bien el manejo y funcionamiento de un equipo especializado.

Para Siliceo (2004) en su ejemplar de formación y crecimiento del personal describe a la formación como una acción prevista y calculada en sus menesteres reales de una compañía o industria y dirigida a una transformación en las destrezas, inteligencia y conducta del cooperante, para que la meta de una industria sea positiva es indispensable la función de instrucción las cuales contribuye a la compañía un trabajador preparado, instruido y preparado para realizar bien su trabajo.

Dimensión 8: Problemas entre el personal de Enfermería.

Para Pritchard y Karasick se define esta dimensión como el tipo de ambiente y del compañerismo en el que se mueve el trabajador dentro de su organización.

Dimensión 9: Pasar temporalmente a otros servicios con falta de personal.

Al no encontrar una definición al respecto podemos decir que se debe generalmente cuando no se reemplaza al personal por vacaciones, licencia o incapacidad y al déficit de personal en todo el hospital lo que genera una gran incomodidad por rotación.

1.3. Justificación.

Justificación Teórica.

Se justifica porque a pesar de haber investigaciones sobre estrés no existen estudios que relacionen la inteligencia emocional con el estrés siendo un tema poco abordado.

Las enfermeras son quienes brindan el cuidado directo a los pacientes y este estudio nos permitirá conocer si la inteligencia emocional puede revertir el estrés o ayudar a minimizarlo de tal manera el resultado será una óptima atención, pacientes satisfechos y una mejora rápida del paciente al igual que mayor productividad y calidad de cuidados.

Justificación Práctica.

Esta investigación permitirá conocer si tiene relación la inteligencia emocional con el estrés laboral de modo que en lo sucesivo para la contratación de personal la institución lo tomaría en cuenta para así tener mejores profesionales con capacidad de solución de problemas y mejor productividad y calidad de atención

Justificación Metodológica

El Centro Médico Naval "CMST" es una Institución Prestadora de Servicios de Salud de Nivel III, que brinda Atención Integral de Salud de calidad al Personal Naval en actividad, con la finalidad de mantenerlo psicofísicamente apto para el Servicio; así como al Personal Naval en retiro y familiares con derecho, contribuyendo al cumplimiento de los objetivos institucionales en el área de la salud orientada a la excelencia sostenible; con personal altamente capacitado y tecnología de última generación por tal motivo con el resultado de esta investigación se prevee que los directivos tomen las medidas pertinentes para el contrato del próximo personal y para trabajar con él ya presente al desarrollo de la inteligencia emocional para mejorar sus habilidades sociales.

1.4. Problema.

Situación problemática.

En Europa la Universidad de Jaén (UJA) ejecuto una investigación en el cual confirmo que los individuos con una más alta inteligencia emocional son más competentes y más capaces para confrontar un estado de estrés en el trabajo y lograr maniobrar situaciones de tal modo que no aquejen la supervivencia del día a día, en esta pesquisa comprobaron la relación entre la inteligencia emocional y la

tranquilidad psíquica el cual fue difundido en la revista de más realce en la psicología "Journal of Happiness Studies"

El fruto de este estudio señala que los individuos con mayor inteligencia emocional desafían al estrés laboral. Para ello, se ha encargado que los colectivos que depende a un mayor estrés laboral diario. "La inteligencia emocional se define en la localización de las emociones, enfocado al ámbito afectivo y cognitivo, ya que no solo nos basamos por lo que razonamos muchas veces lo realizamos por emociones.

Se ha comprobado que hay individuos más avisados emocionalmente, se encuentra efectivos con mayor inteligencia emocional, tanto las suyas como las de otros, es decir permitiéndoles encarar a las personas, que les permite afrontar de una forma aceptable el estrés y los problemas. Se ha demostrado que hay personas más inteligentes emocionalmente, que son capaces de regular las emociones, tanto las propias como las de los demás, y que esto les permite afrontar mejor el estrés y las dificultades", ha precisado López Zafra. La investigación ha verificado por medio de las fórmulas de ecuaciones estructuradas, los lazos que se establecen entre ambas variables. Los integrantes del programa de intervención que el equipo está desarrollando un programa de intervención que muestra la mejor manera de laborar en momentos de sobre carga laboral y ayuda a los colaboradores a preparar y ambientar situaciones de que exista una mayor carga laboral para prestarles ayuda a los colaboradores a moldearse en distintos ámbitos. Para este fin, se ha elaborado varios talleres en los que se da mayor énfasis en la percepción, comprensión de lectura, además de la percepción, facilitación y regulación de emociones, con los que se entrena la inteligencia emocional ha aplicado este concepto en el entorno de la organización y los resultados que se obtienen muestran que el colaborador aumenta su producción y mejora sus relaciones con los colaboradores, traduciéndose en una vida laboral y los colaboradores más saludables.

Por ello, los científicos jiennenses han prolongado el análisis de la inteligencia emocional a diferentes colectivos en los que antes no se laborara, tales como los presos por violencia de género, o ancianos residentes. Asimismo, se ha adaptado y corroborado nuevos validadores nuevos instrumentos que ya existían en el idioma inglés lengua, pero no en castellano, gracias a un proyecto del plan Propio de Estudios de la UJA. Es por ello que se ha acondicionado inglesa, pero no en español, gracias a un proyecto del Plan Propio de Investigación de la UJA, dándole potencia metodológica a este concepto. Es por ello que la adaptación de uno de estos instrumentos será publicada en breve en la revista científica.

Una conferencia especial llevado a cabo el 28 de abril 2016 en Washington para conmemorar el Día Mundial de la Seguridad y la Salud en el Trabajo, y organizado por la Organización Panamericana de la Salud /Organización Mundial de la Salud (OPS / OMS), la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y la Organización de Estados Americanos (OEA), trató sobre el impacto del estrés laboral en la salud y productividad de los trabajadores y las medidas para reducir el problema.

Durante la apertura del seminario virtual, el Dr. Francisco Becerra, Subdirector de la OPS, sostiene que "El estrés laboral se encuentra dentro de nuestra carpeta. Hoy en día las labores con sus avances, la globalización y el desarrollo tecnológico nos imponen desafíos y condiciones que, con intervalos de tiempo, suman llegando a exceder los límites de nuestra capacidad. Concluyendo que el trabajador se estrese y por ende puede dirigirnos a disfunciones físicas y mentales y sociales, por consiguiente, dañaría nuestra salud disminuyendo nuestra productividad y afectar nuestros entorno familiar y social.

El estrés laboral: es un desafío colectivo para todos." Dicho documento se refiere y profundiza sobre el predominio a prevalencia y las consecuencias del estrés laboral en el trabajo. Sin embargo, las investigaciones hechas en América y otros países establecen que es un problema muy importante. Por lo que en una

encuesta realizada sobre las condiciones de trabajo y salud en el año 2012 se evidenció que más del 10% de los que se aplicó la encuesta dijeron que se han sentido con tensión o estrés perennemente llegando a tal punto de deprimirse, así como también se presenta como ausencia de sueño debido a las preocupaciones dadas las condiciones de trabajo.

En Argentina se aplicó una encuesta mostrando que el 26.7% de los colaboradores indicaron que el estrés mental se debe a aquellos que consideran tener un exceso de carga laboral. En Brasil, la investigación se evaluó que existe un ausentismo por accidentes y enfermedades ocupacionales por lo que los hospitales o clínicas han sido utilizadas a lo relacionado a enfermedades mentales. En Chile en el 2011 se encontró que el 27.9% de los colaboradores y el 13.8% de los colaboradores dijeron que el estrés y la depresión en las empresas.

La Dra. Julieta Rodríguez--Guzmán, Asesora Regional en Salud de los Trabajadores de la OPS/OMS, mencionó que los problemas que se presentan en un centro de laboral son capaces de disminuir la motivación, el compromiso y el rendimiento laboral; produciendo el ausentismo y el retiro temprano del personal, originando a disminuir la productividad y la competitividad

Es relevante conocer que al contar con una buena Inteligencia Emocional es importante considerarla como la base para la implementación de comportamientos eficaces, los cuales influyen de manera positiva en los resultados de la organización. Es frecuente analizar que las personas que poseen un alto cociente intelectual y no laboran adecuadamente su trabajo y aquellos que tienen un Coeficiente intelectual más bajo, lo hagan considerablemente mejor o, incluso, llegan a ser triunfadores en su vida laboral y personal.

En el Centro Médico Naval Cirujano Mayor Santiago Távara es imprescindible conocer si tal conexión entre inteligencia emocional y estrés laboral se encuentran lo cual nos impulsara a descubrir medidas correctivas para la

búsqueda del nuevo personal y trabajar con los que tenemos. Por otro lado, se aprecia como los colaboradores que trabajan diariamente en el Centro Médico Naval, continuamente indican la incomodidad por los cambios realizados a última hora e internamente en la entidad, acompañados estos sentimientos de baja productividad, ausentismo laboral, problemas interpersonales, entre otros.

Las personas se consideran con poco criterio de adaptabilidad y se ven gobernadas por el miedo, el nerviosismo y una profunda incomodidad personal ante el cambio, aunado a esto, el nivel directivo no se adapta fácilmente a la tendencia de delegar la responsabilidad y la toma de decisiones; así como también para brindar una comunicación organizacional efectiva.

Es en este sentido es muy importante la situación en la aparición de sentimientos y emociones los cuales pueden repercutir de manera negativa obra importancia el hecho de la aparición de emociones las cuales se encuentran enmarcadas en el Desempeño Laboral, por lo que cabe resaltar que es importante considerar la capacidad de reconocer la parte interna en sí mismo y en otros, siendo hábil para gerenciarlos al trabajar con otros, esta afirmación es definida por Goleman, (1995), como Inteligencia Emocional.

Esto nos incita a desarrollar la tesis en el Centro Médico Naval para saber y subsanar determinados aspectos de la existencia diaria y acrecentar la calidad de atención.

Formulación del problema

Problema general.

¿Existe relación entre la inteligencia emocional y estrés laboral en el personal de Enfermería del Centro Médico Naval Cirujano Mayor Santiago Távora?

Problemas específicos.**Problema específico 1.**

¿Existe relación entre la atención a los sentimientos con el estrés laboral en el personal de Enfermería del Centro Médico Naval Cirujano Mayor Santiago Távara?

Problema específico 2.

¿Existe relación entre la claridad emocional con el estrés laboral en el personal de Enfermería del Centro Médico Naval Cirujano Mayor Santiago Távara?

Problema específico 3.

¿Existe relación entre la reparación de las emociones con el estrés laboral en el personal de Enfermería del Centro Médico Naval Cirujano Mayor Santiago Távara?

1.5. Hipótesis.**Hipótesis general.**

Existe relación significativa y directa entre la inteligencia emocional y estrés laboral en el personal de Enfermería del Centro Médico Naval Cirujano Mayor Santiago Távara.

Hipótesis específicas.**Hipótesis específica 1.**

Existe relación significativa y directa entre la atención a los sentimientos con el estrés laboral en el personal de Enfermería del Centro Médico Naval Cirujano Mayor Santiago Távara.

Hipótesis específica 2.

Existe relación significativa y directa entre la claridad emocional con el estrés laboral en el personal de Enfermería del Centro Médico Naval Cirujano Mayor Santiago Távara.

Hipótesis específica 3.

Existe relación significativa y directa entre la reparación de las emociones con el estrés laboral en el personal de Enfermería del Centro Médico Naval Cirujano Mayor Santiago Távara.

1.6. Objetivos.**Objetivo general**

Determinar la relación que existe entre la inteligencia emocional y estrés laboral en el personal de enfermería del Centro Médico Naval Cirujano Mayor Santiago Távara.

Objetivos específicos**Objetivo específico 1.**

Determinar cómo se relaciona la atención a los sentimientos con el estrés laboral en el personal de Enfermería del Centro Médico Naval Cirujano Mayor Santiago Távara.

Objetivo específico 2.

Determinar cómo se relaciona la claridad emocional con el estrés laboral en el personal de Enfermería del Centro Médico Naval Cirujano Mayor Santiago Távara.

Objetivo específico 3.

Determinar cómo se relaciona la reparación de las emociones con el estrés laboral en el personal de Enfermería del Centro Médico Naval Cirujano Mayor Santiago Távara.

II. Marco Metodológico

2.1. Variables.

Definición de las variables.

Variable 1: Inteligencia Emocional

Se define la Inteligencia Emocional como un eslabón de la razón social el cual contiene las destrezas para advertir, medir y manifestar sentimientos con certeza, accediendo y/o generando afecciones que faciliten el conocimiento, comprendiendo sentimientos y la razón emocional impulsando un aumento de emociones. (Prieto & Ferrándiz, 2008)

Variable 2: Estrés Laboral

El estrés laboral es un procedimiento que se presenta en el desarrollo de las labores, en el cual se identifica una serie de aspectos que genera situaciones generales y específicos que actúan por si solos o agrupados como agentes angustiantes. Por lo que se puede generalizar indicando que el estrés laboral nace por un desbalance entre el trabajador y sus labores que desarrolla en su trabajo, es decir entre sus conocimientos y las exigencias de su trabajo (Martinez Selva, 2004)

2.2 Operacionalización de Variables

Tabla 1.

Variable 1: Inteligencia Emocional

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Niveles rangos
Inteligencia Emocional	Atención a los sentimientos	Sentir Expresar	1,2,3,4 5,6,7,8		24 – 55 Mal desarrollado
	Claridad emocional	Comprensión	9,10,11,12 13,14,15,16	1. Nada de acuerdo 2. Algo de acuerdo 3. Bastante de acuerdo 4. Muy de acuerdo 5. Totalmente de acuerdo	56 – 88 Promedio
	Reparación de las emociones	Regulación	17,18,19,20 21,22,23,24		89 – 120 Bien Desarrollado

Tabla 2.

Variable 1: Estrés Laboral

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Niveles Rangos
Estres Laboral	Muerte y Sufrimiento	Duelo Dolor	3,4,6,8, 12,21	0. Nunca 1. Alguna vez 2. Frecuentemente 3. Muy Frecuentemente	0 –33 Bajo 34 – 68 Medio 69 – 102 Alta
	Carga de Trabajo	Sobrecarga	7,25,27, 30,31,34		
	Incertidumbre respecto al tratamiento	Miedo	10,14, 16,17,19		
	Problemas con la jerarquía	Caracteres	2,5,9,24		
	Preparación insuficiente	Desinformación	15,18,23 26,28,32		
	Falta de apoyo	Apatía	11,13,16		
	No sabe bien el manejo y funcionamiento de un equipo especializado	Falta de capacitaciones	33		
	Problemas entre el personal de enfermería	Desunión	22,29		
Pasar temporalmente a otros servicio con falta de personal	Incomodidad	20			

2.3 Metodología

La recopilación de la data a procesar se realizará de manera personal, es decir primero se pedirá el permiso para la realización de las encuestas y luego se procederá a recoger la información a la muestra seleccionada. Posteriormente de recolectado la información de nuestros instrumentos, se realizará el vaciado de fichas para la consolidación y el respectivo proceso.

Hipotético deductivo (Hernández Sampieri, Fernandez Collado, & Baptista Lucio) se concentra en la realización de la hipótesis, siendo una pauta previa o aproximación hacia la resolución a las preguntas de investigación la cual reside en comprobar la hipótesis.

2.4 Tipo de Estudio

La tesis que se está desarrollando es una investigación básica, no experimental. Se denomina no experimental porque las variables no se pueden maniobrar, la información que se procesa y se reúne se obtiene del personal de Enfermería del Centro Médico Naval Cirujano Mayor Santiago Távara. Es correlacional porque se está determinando la ligación entre las variables inteligencia emocional y estrés laboral. Para Bernal (2005), indica que en relación a la investigación correlacional consiste en indagar las relaciones entre variables o sus efectos, no significando que una de ellas sea la causa de la otra variable.

Asimismo, según los fundamentos de Hernández (2010) menciona un tipo correlacional o asociativo porque su objeto es saber el grado de asociación que pueda existir entre las variables. Asimismo, asevera que esto tiene una trascendencia o nivel de asociación entre variables. Afirma que este tiene un valor explicativo, que de conocer que ambas variables se enlazan aporta una información explicativa de tipo descriptivo según lo propuesto por Tamayo (2004), quién asevera que el tipo descriptivo abarca la delineación, registro, estudio y la explicación de la actualidad y la formación de los procesos. La investigación descriptiva trabaja sobre hechos reales, y se caracteriza por presentar una interpretación valedera. (p. 46).

Para Carvajal (2013) el procedimiento científico es el medio con el cual se organiza nuestra habilidad para descubrir lo que es realmente, para demostrar lo que sabemos con la finalidad de modificar a través de la práctica científica. Vale decir significa desarrollar un plan con patrones aptos para trasladar al fin objetivo.

Es importante considerar que el método científico utiliza diversas formas de aplicación en la investigación, y al respecto señalaremos que la presente investigación será no experimental cuantitativa, y nos basaremos en lo señalado por Hernández, Fernández y Baptista (2010); quienes indican que este tipo de estudio se realiza sin maniobrar premeditadamente variables. Es decir, se tratará de un estudio donde no haremos variar en forma intencional la variable 1 para ver el producto sobre otra variable. Lo que se hace en la investigación no experimental es observar fenómenos tal como se dan en su contexto natural, para posteriormente analizarlos (p. 149).

2.5 Diseño

El diseño de la presente investigación será no experimental, transversal, correlacional.

Kerlinger (1981) señala que comúnmente se denomina diseño de investigación al proyecto y al armazón de la investigación. Este proyecto y armazón de la investigación es preparado para lograr respuestas a las interrogantes del estudio. El diseño indica la forma de definir un estudio de investigación y la forma de adicionar en la estructura que será guía para realizar el experimento (para el caso de diseño experimental) y de recopilación y análisis de datos.

Consideraremos lo expuesto por Hernández et al. (2010) que indican que en un estudio no experimental no se origina ningún caso, sino que se aprecia genera ninguna situación, sino que se observan posiciones que existen no provocadas situaciones ya existentes, no premeditados en el análisis de la investigación por el investigador. En la investigación no experimental las variables independientes ocurren y no es posible maniobrarlas, no se tiene posición sobre las variables ni se puede intervenir sobre ellas, porque ya ocurrieron, al igual que sus efectos (p. 149).

La investigación será transversal, ya que los diseños de investigación transversal se recogen datos en un momento dado. Además, el propósito es de conocer las variables y con una capacidad de síntesis indicar su incidencia e interrelación en un determinado tiempo (Hernández et al., 2010, p. 151).

Los diseños transversales se dividen en tres: exploratorios, descriptivos y correlacionales-causales. Siendo este último el que se trabajará en nuestra investigación.

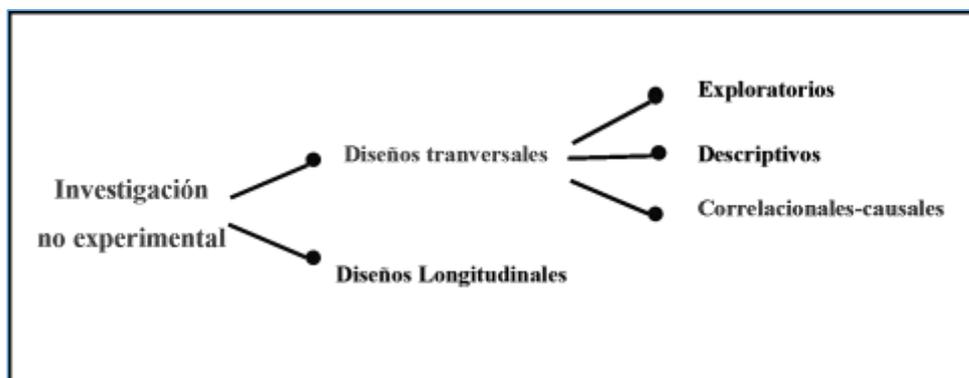
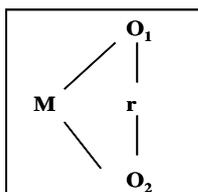


Figura 1: Investigación no Experimental (Hernández, Fernández y Baptista, 2010, p. 58)

El diseño correlacional verifica la relación o asociación existente entre dos o más variables, en la misma unidad de investigación o sujetos de estudio.

Esquema:



M = Muestra O₁ = Variable 1 O₂ = Variable 2 r = Relación de las variables de estudio.

2.6 Población y Muestra

Población

La población la conformó el personal Asistencial de Enfermería del departamento de Medicina del Centro Médico Naval Cirujano Mayor Santiago Távara.

Muestra

Se tiene $N=101$ para el 95% de confianza $Z=1.96$, $p=0.5$, $q=0.5$ y $e=0.05$.

Reemplazando valores en la fórmula se obtiene:

$$n = \frac{p * q}{\left[\frac{e^2}{z^2} \right] + \frac{p * q}{N}}$$

$$n = \frac{0.5 * 0.5}{\frac{0.05^2}{1.96^2} + \frac{0.5 * 0.5}{101}}$$

Lo cual nos da un resultado de 79.97

Utilizando la técnica del muestreo simple al azar, se trabajará con 80 enfermeras.

2.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

En lo que se refiere la medición de la variable en estudio se usará la técnica de la encuesta. Se recogerán los datos directamente de la muestra en forma anónima y confidencial. Para Hernández *et al.* (2010) la encuesta es:

(...) un diseño que provee un plan para efectuar una descripción numérica de tendencias, actitudes u opiniones de una población, estudiando a una muestra de ella. Es decir, en la literatura sobre metodología de la investigación, la encuesta consiste en contar con una técnica cuantitativa para recabar, mediante preguntas, datos de un grupo seleccionado de personas. (p.258).

Ficha técnica de los instrumentos.

Ficha técnica del instrumento Variable 1.

Nombre : La TMMS-24 está basada en Trait Meta-Mood Scale (TMMS)
 Autor : Adaptación de Fernández-Berrocal, P., Extremera, N. y Ramos, N. (2004) del Trait Meta-Mood Scale (TMMS-48) de Salovey, Mayer, Goldman, Turvey y Palfai (1995).

Año	: 2004
Objetivo	: Evaluar la inteligencia emocional intrapersonal percibida (Atención a las emociones, claridad emocional y reparación emocional).
Lugar	: Centro Médico Naval Cirujano Mayor Santiago Távara
Ítems	: 24
Respuestas	: De elección múltiple, tipo Likert.
Tiempo de aplicación:	Requiere aproximadamente entre 5 a 10 minutos para completar el test.
Aplicación	: Se aplica al personal asistencial de enfermería del Departamento de Medicina.
Área	: Se puede aplicar I-CE en el ámbito educativo, industrial, clínico y áreas médicas.

Ficha técnica del instrumento Variable 2.

Nombre	: THE NURSING STRESS SCALE. Versión castellana
Autor	: Gray-Toft y Anderson ha sido validada en su versión castellana por Más y Escribá.
Año	: 1998
Objetivo	: Medir la frecuencia con las que ciertas situaciones son percibidas como estresantes por el personal de enfermería hospitalario.
Lugar	: Centro Médico Naval Cirujano Mayor Santiago Távara
Ítems	: 34
Respuestas	: De elección múltiple, tipo Likert.
Tiempo de aplicación:	Requiere aproximadamente entre 10 a 15 minutos para completar el test.
Aplicación	: Se aplica al personal asistencial de enfermería del Departamento de Medicina.
Área	: Enfermería

Confiabilidad de los Instrumentos

La confiabilidad para ambos instrumentos se calculará mediante la prueba Alfa (α) de Crombach. Los datos a usar serán en base a una prueba piloto con un tamaño poblacional no mayor al 20% del total poblacional previsto (Vílchez, 2011).

2.8 Métodos de análisis de datos.

Respecto al método de análisis se señala que posteriormente se coge las marcaciones registradas, una vez terminando el ingreso el resultado gráfico y tabular a las preguntas de la encuesta aplicadas, a continuación, corresponde realizar el análisis con el fin de hallar la conclusión final de la aplicación de los instrumentos.

III. Resultados

3.1 Distribución de frecuencias y porcentajes según percepción sobre la inteligencia emocional y estrés laboral Resultados Descriptivos

Tabla 3

Distribución de frecuencias y porcentajes según percepción sobre la inteligencia emocional y estrés laboral

		Estrés					
		Bajo		Medio		Alto	
		N	%	n	%	n	%
Inteligencia Emocional	Mal Desarrollada	0	0.0	0	0.0	6	7.5
	Promedio	5	6.3	37	46.3	0	0.0
	Bien Desarrollada	17	21.3	4	5.0	11	13.8

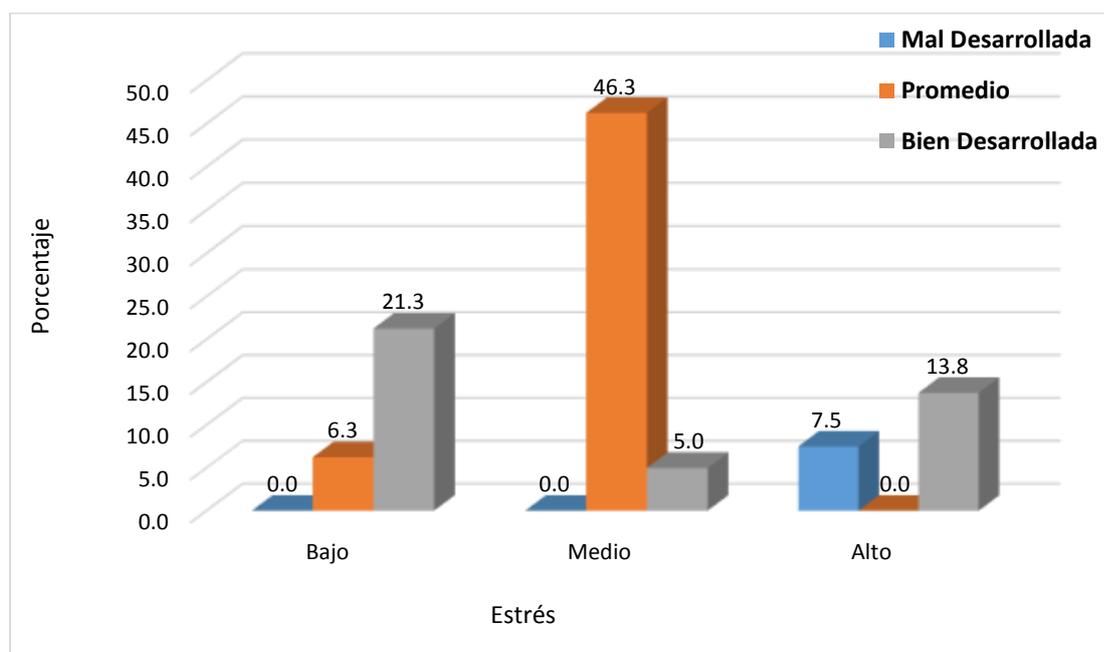


Figura 2. Distribución de porcentajes del personal de enfermería del departamento de Medicina del Centro Medico Naval Cirujano Mayor Santiago Távara según percepción sobre la inteligencia laboral y estrés laboral.

Interpretación

La figura 2 muestra la descripción referente a las variables de inteligencia emocional y estrés laboral, donde se observa que el 46.3% de trabajadores perciben como nivel promedio la inteligencia emocional y como nivel medio el estrés laboral. Asimismo, el 7.5% de trabajadores que perciben un nivel Mal

desarrollado de inteligencia emocional tiene un alto estrés laboral por lo que se puede observar que existe una tendencia a ubicarse en el nivel promedio según lo que se visualiza en la figura 4.

Por lo que se puede demostrar a esta relación positiva, si el nivel de inteligencia emocional es bien desarrollado el nivel de estrés es bajo. Esta afirmación se verifica en la respectiva prueba de hipótesis.

Tabla 4

Distribución de frecuencias y porcentajes según percepción sobre el nivel de la dimensión Atención a los sentimientos y Estrés laboral

		Estrés					
		Bajo		Medio		Alto	
		n	%	n	%	n	%
Atención a los sentimientos	Mal Desarrollada	8	10.0	18	22.5	8	10.0
	Promedio	7	8.8	21	26.3	2	2.5
	Bien Desarrollada	7	8.8	2	2.5	7	8.8

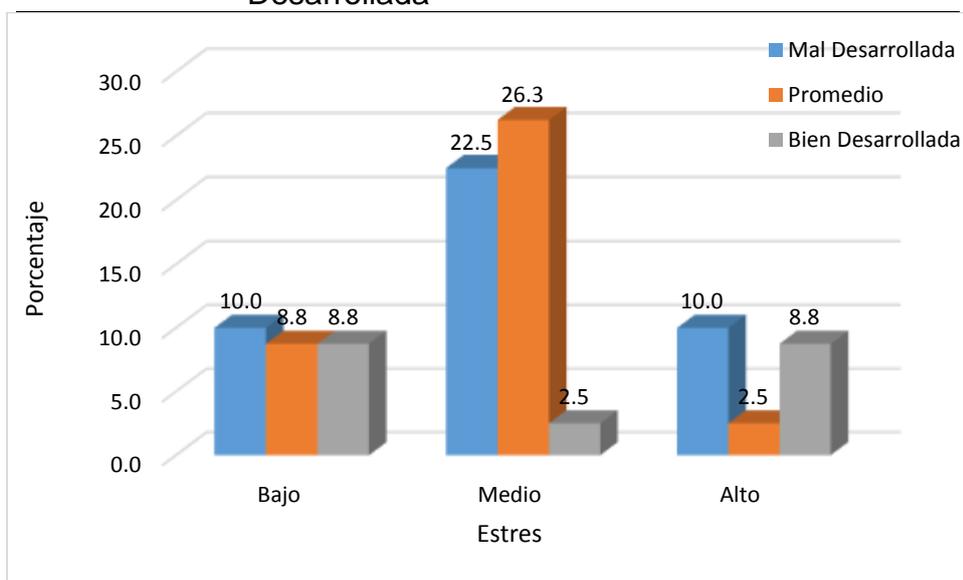


Figura 3. Distribución de porcentajes del personal de enfermería del departamento de Medicina del Centro Medico Naval Cirujano Mayor Santiago Távara según percepción sobre la dimensión atención a los sentimientos y estrés laboral.

Interpretación

La figura 3 muestra la descripción referente a las variables de Inteligencia Emocional y estrés laboral, donde se observa que el 26.3% de trabajadores perciben como nivel promedio a la dimensión Atención a los sentimientos de la

variable Inteligencia Emocional y a la vez como nivel medio la variable Estrés laboral. Asimismo, el 18% de trabajadores señalan que la dimensión Atención a los sentimientos de la variable Inteligencia emocional y estrés laboral se ubican en los niveles medianamente eficiente y aceptable respectivamente, esta inclinación se puede observar en la figura 2 la cual nos indica que existe relación directa.

Resultados que demuestran que la relación es positiva vale decir si la dimensión Atención a los sentimientos es Promedio I nivel de estrés es medio. Esto se verifico con la respectiva prueba de hipótesis

Tabla 5

Distribución de frecuencias y porcentajes según percepción sobre el nivel de la dimensión Claridad Emocional y Estrés laboral

		Estrés					
		Bajo		Medio		Alto	
		n	%	N	%	n	%
Claridad emocional	Mal Desarrollada	0	0.0	1	1.3	11	13.8
	Promedio	2	2.5	29	36.3	2	2.5
	Bien Desarrollada	20	25.0	11	13.8	4	5.0

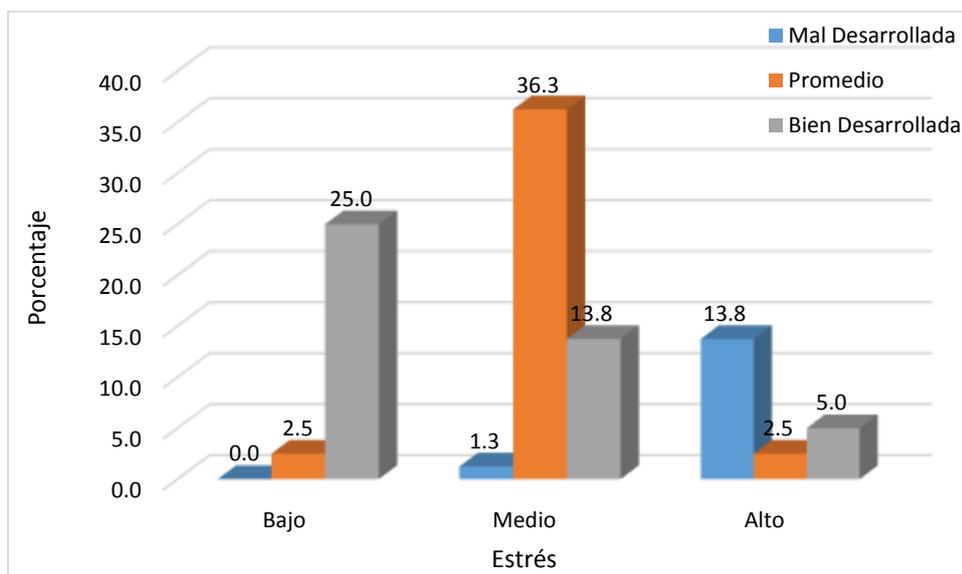


Figura 4. Distribución de porcentajes del personal de enfermería del departamento de Medicina del Centro Medico Naval Cirujano Mayor Santiago Távara según percepción sobre la dimensión Claridad Emocional y estrés laboral

Interpretación

La figura 4 muestra la descripción referente a las variables de Inteligencia emocional y estrés laboral, donde se observa que el 36.3% de trabajadores perciben como nivel promedio a la dimensión Claridad emocional de la variable Inteligencia emocional y a la vez como nivel medio la variable Estrés laboral. Asimismo, el 25% de trabajadores señalan que la dimensión Claridad emocional de la variable inteligencia emocional y estrés laboral se ubican en los niveles Bien desarrollado de inteligencia emocional y estrés bajo, esta inclinación se puede observar en la figura 3 la cual nos indica que existe relación directa.

Resultados que demuestran que la relación es positiva vale decir si la dimensión Claridad emocional es Promedio e l nivel de estrés es medio. Esto se verifico con la respectiva prueba de hipótesis

Tabla 6

Distribución de frecuencias y porcentajes según percepción sobre el nivel de la dimensión Reparación de las Emociones y Estrés laboral

		Estrés					
		Bajo		Medio		Alto	
		N	%	n	%	n	%
Reparación de las Emociones	Mal Desarrollada	0	0.0	0	0.0	2	2.5
	Promedio	1	1.3	22	27.5	3	3.8
	Bien Desarrollada	21	26.3	19	23.8	12	15.0

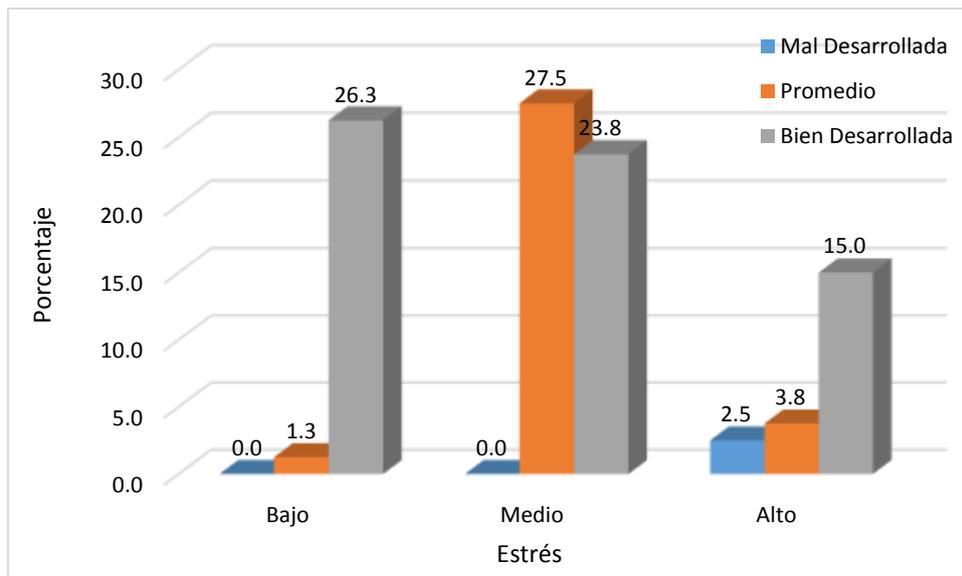


Figura 5. Distribución de porcentajes del personal de enfermería del departamento de Medicina del Centro Medico Naval Cirujano Mayor Santiago Távara según percepción sobre la dimensión Reparación de las emociones y estrés laboral

Interpretación

La figura 5 muestra la descripción referente a las variables de Inteligencia emocional y estrés laboral, donde se observa que el 27.5% de trabajadores perciben como nivel promedio a la dimensión Reparación de las emociones de la variable Inteligencia emocional y a la vez como nivel medio la variable Estrés laboral. Asimismo, el 26.3% de trabajadores señalan que la dimensión Claridad emocional de la variable inteligencia emocional y estrés laboral se ubican en los niveles Bien desarrollado de inteligencia emocional y estrés bajo, esta inclinación se puede observar en la figura 4 la cual nos indica que existe relación directa.

Resultados que demuestran que la relación es positiva vale decir si la dimensión Reparación de las emociones es Promedio e l nivel de estrés es medio. Esto se verifico con la respectiva prueba de hipótesis

3.2 Comprobación de Hipótesis

3.2.1 Hipótesis General

H₀: No Existe relación significativa y directa entre la inteligencia emocional y el estrés laboral en el personal de enfermería del departamento de Medicina del Centro Medico Naval Cirujano Mayor Santiago Távora, 2017.

H₁: Existe relación significativa y directa entre la inteligencia emocional y el estrés laboral en el personal de enfermería del departamento de Medicina del Centro Medico Naval Cirujano Mayor Santiago Távora, 2017.

Nivel de confianza: 95% ($\alpha = 0,05$)

Regla de decisión:

Si $p < \alpha$; se rechaza la hipótesis nula.

Si $p \geq \alpha$; se falla en rechazar la hipótesis nula

Tabla 7

Coeficiente de correlación de Rho de Spearman de las variables inteligencia emocional y estrés laboral

			Inteligencia Emocional	Estrés
Rho de Spearman	Inteligencia Emocional	Coeficiente de correlación	1,000	-,276*
		Sig. (bilateral)		,013
		N	80	80
	Estrés	Coeficiente de correlación	-,276*	1,000
Sig. (bilateral)		,013		
N		80	80	

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

Interpretación

Se observa los resultados del análisis estadístico que dan cuenta de la no existencia de una relación ($r=-0,276$) entre las variables Inteligencia Emocional y Estrés laboral, resultados que indican que existe una relación negativa y baja.

La significancia de ($p=0,013 < 0,05$) es menor a 0,05 lo que permite afirmar que la relación es significativa, en consecuencia, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación. Es decir, existe relación entre la Inteligencia Emocional y Estrés laboral en el personal de enfermería del departamento de Medicina del Centro Medico Naval Cirujano Mayor Santiago Távora, 2017.

3.2.2 Hipótesis Específica 1.

H₀: No Existe relación significativa y directa entre la Atención a los sentimientos y el estrés labora en el personal de enfermería del departamento de Medicina del Centro Medico Naval Cirujano Mayor Santiago Távara, 2017.

H₁: Existe relación significativa y directa entre la Atención a los sentimientos y el estrés laboral en el personal de enfermería del departamento de Medicina del Centro Medico Naval Cirujano Mayor Santiago Távara, 2017.

Nivel de confianza: 95% ($\alpha = 0,05$)

Regla de decisión:

Si $p < \alpha$; se rechaza la hipótesis nula.

Si $p \geq \alpha$; se falla en rechazar la hipótesis nula.

Tabla 8

Coefficiente de correlación de Rho Spearman entre la Atención a los sentimientos y el estrés laboral

			Atención a los sentimientos	Estrés
Rho de Spearman	Atención a los sentimientos	Coefficiente de correlación	1,000	-,043
		Sig. (bilateral)		,704
	N		80	80
	Estrés	Coefficiente de correlación	-,043	1,000
Sig. (bilateral)		,704		
N		80	80	

Interpretación

Se visualiza los resultados del análisis estadístico que dan cuenta de la no existencia de una relación entre las variables Atención a los sentimientos del personal de enfermería del departamento de Medicina del Centro Medico Naval Cirujano Mayor Santiago Távara, 2017.

La significancia de ($p=0,704 > 0,05$) muestra que es mayor a 0,05 lo que permite afirmar que la relación no es significativa, en consecuencia, no se rechaza la hipótesis nula. Es decir, no existe relación entre la dimensión atención a los sentimientos y estrés laboral del personal de enfermería del departamento de Medicina del Centro Medico Naval Cirujano Mayor Santiago Távara, 2017.

3.2.3 Hipótesis Específica 2.

H₀: No existe relación significativa y directa entre la claridad emocional y el estrés emocional en el personal de enfermería del departamento de Medicina del Centro Medico Naval Cirujano Mayor Santiago Távara, 2017.

H₁: Existe relación significativa y directa entre la claridad emocional y el estrés emocional en el personal de enfermería del departamento de Medicina del Centro Medico Naval Cirujano Mayor Santiago Távara, 2017.

Tabla 9

Coefficiente de correlación de Rho de Spearman entre la claridad emocional y el estrés laboral.

			Claridad emocional	Estrés
Rho de Spearman	Claridad emocional	Coefficiente de correlación	1,000	-,625**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	80	80
	Estrés	Coefficiente de correlación	-,625**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	80	80

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

* . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

Se visualiza los resultados del análisis estadístico que dan cuenta de la existencia de una relación $r=-0.625$ entre la dimensión claridad emocional del personal de enfermería del departamento de Medicina del Centro Medico Naval Cirujano Mayor Santiago Távara, 2017.

La significancia de ($p=-0,000<0,05$) muestra que es menor a 0,05 lo que permite afirmar que la relación es significativa, en consecuencia, se rechaza la hipótesis nula. Es decir, relación significativa e inversa entre la claridad emocional y el estrés emocional en el personal de enfermería del departamento de Medicina del Centro Medico Naval Cirujano Mayor Santiago Távara, 2017.

3.2.4 Hipótesis Específica 3.

H₀: No existe relación significativa y directa entre la reparación de las emociones y el estrés emocional en el personal de enfermería del departamento de Medicina del Centro Medico Naval Cirujano Mayor Santiago Távara, 2017.

H₁: Existe relación significativa y directa entre la reparación de las emociones y el estrés emocional en el personal de enfermería del departamento de Medicina del Centro Medico Naval Cirujano Mayor Santiago Távara, 2017.

Tabla 10

Coeficiente de correlación de Rho de Spearman entre la reparación de las emociones y el estrés laboral

			Reparación de las Emociones	Estrés
Rho de Spearman	Reparación de las Emociones	Coeficiente de correlación	1,000	-,248*
		Sig. (bilateral)		,027
		N	80	80
	Estrés	Coeficiente de correlación	-,248*	1,000
Sig. (bilateral)		,027		
N		80	80	

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

Se visualiza los resultados del análisis estadístico que dan cuenta de la existencia de una relación $r=-0.248$ entre la reparación de las emociones del personal de enfermería del departamento de Medicina del Centro Medico Naval Cirujano Mayor Santiago Távara, 2017.

La significancia de ($p=-0,027<0,05$) muestra que es menor a 0,05 lo que permite afirmar que la relación es significativa, en consecuencia, se rechaza la hipótesis nula. Es decir, relación significativa e inversa entre la reparación de las emociones y el estrés emocional en el personal de enfermería del departamento de Medicina del Centro Medico Naval Cirujano Mayor Santiago Távara, 2017.

IV. Discusión.

En el contraste de la hipótesis general se demostró que existe una relación ($r = -0,276$) entre las variables Inteligencia Emocional y Estrés laboral, siendo una relación negativa y baja. Es decir que, a mayor inteligencia emocional, entonces menor estrés, siendo coherente con lo señalado por Goleman (1999), pues la inteligencia emocional regula el manifiesto del estrés, el mismo que de acuerdo con Levi (1995), quien manifestó que el estrés es producto del exceso de tensión en las personas. En ese contexto, se tiene que López – Fernández (2015) en un trabajo análogo a este tuvo resultado similares, aunque salvando la situación del empleo de la variable relaciones interpersonales en lugar del estrés, usado en esta investigación.

En la segunda hipótesis específica se demostró que no existe una relación entre la dimensión atención a los sentimientos y estrés laboral del personal. Este resultado resulta interesante puesto que según Maslach y Jackson (1981) los sentimientos resultan gravitantes para generar estrés en los seres humanos. No obstante, este resultado podría interpretarse como que son las personas las que reparan en sus sentimientos o no lo hacen. En ese contexto podría interpretarse como positivo este resultado.

A diferencia del resultado anterior, en la tercera hipótesis se demostró que existe una relación ($r = -0,625$) entre la dimensión claridad emocional y estrés laboral, siendo una relación negativa y moderada. Es decir que, a mayor claridad emocional, entonces menor estrés. Siendo totalmente coherente con la teoría del estrés dada por Maslach y Jackson (1981) así como también coincide con el Modelo de Mayer y Salovey (1995) de la inteligencia emocional. Por otro lado, en comparación con otros investigadores como López – Fernández (2015) es importante que estas(os) enfermeras (os) necesiten ser capaces de establecer relaciones interpersonales fuertes que favorezcan su claridad emocional.

Se demostró que existe una relación ($r = -0.248$) entre las dimensiones reparación de las emociones y Estrés laboral, siendo una relación negativa y baja. Es decir que, a mayor reparación de las emociones, entonces menor estrés, esto es coherente con la teoría tanto de Maslach y Jackson (1981) y consistente con lo reportado por Esteban (2014) ya que se debe tener en cuenta la valoración de la inteligencia emocional de las personas en la producción de estrés.

V. Conclusiones

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

VI. Recomendaciones

- Primera:** Se recomienda a la institución desarrollar programas que potencien la inteligencia emocional, cultura organizacional y talleres de valores para acrecentar la inteligencia emocional en sus trabajadores.
- Segundo:** Se recomienda a la institución fomentar el trabajo en equipo capacitando al personal periódicamente, dando incentivos no monetarios para favorecer el incremento de competencias y capacidades.
- Tercero:** Se recomienda a la institución intensificar la armonía entre los compañeros de trabajo planificando semestralmente paseos o reuniones de interacción social.
- Cuarto:** Se recomienda a los investigadores en Salud desarrollar trabajos que profundicen la dilucidación de estas variables por factores sociodemográficos.

Bibliografía

- Acosta, J. (2008). *Gestión del Estrés*. Barcelona: Bresca PROFIT. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=P7LCfRTeNjoC&pg=PA122&dq=estres+laboral&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjN-tGvwaHQAhVG8mMKHR0pDhoQ6AEIJzAA#v=onepage&q=estres%20laboral&f=false>
- Aguilar, M., Gil, O., Pinto, V., Quijada, C., y Zuñiga, C. (2014). *Enseñanza e Investigación en Psicología*, Recuperado de http://cneip.org/documentos/revista/CNEIP_19_1/Melissa.pdf
- Cárdaba, V. (2013). *Factores desencadenantes de Estrés en el servicio de urgencias del Hospital Universitario Central de Asturias*. Oviedo, España. Recuperado el 20 de febrero de 2017, de http://digibuo.uniovi.es/dspace/bitstream/10651/17710/6/TFM_Vanessa%20Cardaba%20Garcia.pdf
- Castillo, I., Torres, N., Ahumada, A., Cárdenas, K., y Licon, S. (2014). *Estrés laboral en Enfermería y factores asociados*. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/sun/v30n1/v30n1a05.pdf>
- Esteban, B. (2014). *Una aproximación a la influencia de la Inteligencia Emocional Percibida en su relación con los niveles de Burnout y Engagement en el desempeño del trabajo Social*. Revista Internacional de Trabajo Social y Bienestar. Recuperado de <http://revistas.um.es/azarbe/article/view/198451/161721>
- Gabel-Shamueli, R., Peralta V., Paiva, R., y Aguirre, H. (2012). *Estrés laboral: relaciones con inteligencia emocional, factores demográficos y ocupacionales*. *Revista Venezolana de Gerencia*, 271 - 290. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29023348005>
- Goleman, D. (2008). *Inteligencia emocional* (septuagésima ed.). Barcelona: Kairós. Recuperado de <https://books.google.es/books?id=x8cTlu1rmA4C&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>
- Gutierrez I., y Sanabria, D. (2014). *Inteligencia Emocional y Afrontamiento del Estrés*. Bogotá. Universidad de Medellín

- López, C. (2015). Inteligencia Emocional y relaciones interpersonales en los estudiantes de Enfermería. *Educación Médica*, 83 - 92. Recuperado de <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1575181315000030>
- Marrero, M., Sarduy, O., Pastor, M., Gonzales, O., Arredondo, O., Del Toro, R., Beltrán, A. (2013). Estrés Laboral de La Industria Farmacéutica (QUIMEFA). *Revista Cubana de Salud y Trabajo*, 12 - 18.
- Martinez, J. (2004). *Estrés Laboral*. Madrid: Pearson.
- Martínez, A., Piqueras, J., y Inglés, C. (2016). *Relaciones entre Inteligencia Emocional y Estrategias de afrontamiento ante el Estrés*. Clínica Neuropsicológica Mayor, Alcantarilla (Murcia), España. Recuperado de https://www.researchgate.net/profile/Jose_Piqueras/publication/267842950_Relaciones_entre_Inteligencia_Emocional_y_Estrategias_de_Afrontamiento_ante_el_Estrs/links/5484042d0cf2e5f7ceacca0b.pdf
- Prieto, M., y Ferrándiz, C. (2008). Inteligencia Emocional y Alta Habilidad. *Revista Española de pedagogía*, 66(240), 241 - 259. Recuperado de http://www.jstor.org/stable/23766138?seq=1#page_scan_tab_contents

ANEXO 1: Matriz de Consistencia

Título : “ Inteligencia emocional y Estrés laboral en el personal de Enfermería del Centro Médico Naval Cirujano Mayor Santiago Távara en el año 2017”																																				
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Variables																																	
			Variable 1: Inteligencia Emocional																																	
¿Existe relación entre la Inteligencia emocional y Estrés laboral en el personal de Enfermería del Centro Médico Naval Cirujano Mayor Santiago Távara?	Determinar la relación que existe entre la inteligencia emocional y estrés laboral en el personal de enfermería del Centro Médico Naval Cirujano Mayor Santiago Távara	Existe relación significativa y directa entre la inteligencia emocional y Estrés laboral en el personal de Enfermería del Centro Médico Naval Cirujano Mayor Santiago Távara.	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 15%;">Dimensiones</th> <th style="width: 15%;">Indicadores</th> <th style="width: 20%;">Ítems</th> <th style="width: 50%;">Nivel o rango</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2">Atención a los sentimientos</td> <td>Sentir</td> <td rowspan="2">1,2,3,4,5,6,7,8</td> <td rowspan="5">1. Nada de acuerdo 2. Algo de acuerdo 3. Bastante de acuerdo 4. Muy de acuerdo 5. Totalmente de acuerdo</td> </tr> <tr> <td>Expresar</td> </tr> <tr> <td>Claridad emocional</td> <td>Comprensión</td> <td>9,10,11,12,1,3,14,15,16</td> </tr> <tr> <td>Reparación de las emociones</td> <td>Regulación</td> <td>17,18,19,20,21,22,23,24</td> </tr> </tbody> </table>	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Nivel o rango	Atención a los sentimientos	Sentir	1,2,3,4,5,6,7,8	1. Nada de acuerdo 2. Algo de acuerdo 3. Bastante de acuerdo 4. Muy de acuerdo 5. Totalmente de acuerdo	Expresar	Claridad emocional	Comprensión	9,10,11,12,1,3,14,15,16	Reparación de las emociones	Regulación	17,18,19,20,21,22,23,24																		
Dimensiones	Indicadores	Ítems	Nivel o rango																																	
Atención a los sentimientos	Sentir	1,2,3,4,5,6,7,8	1. Nada de acuerdo 2. Algo de acuerdo 3. Bastante de acuerdo 4. Muy de acuerdo 5. Totalmente de acuerdo																																	
	Expresar																																			
Claridad emocional	Comprensión	9,10,11,12,1,3,14,15,16																																		
Reparación de las emociones	Regulación	17,18,19,20,21,22,23,24																																		
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas		Variable 2: Estrés Laboral																																
¿Existe relación entre la atención a los sentimientos con el estrés laboral en el personal de Enfermería del Centro Médico Naval Cirujano Mayor Santiago Távara?	Determinar cómo se relaciona la atención a los sentimientos con el estrés laboral en el personal de Enfermería del Centro Médico Naval Cirujano Mayor Santiago Távara.	Existe relación significativa y directa entre la atención a los sentimientos con el estrés laboral en el personal de Enfermería del Centro Médico Naval Cirujano Mayor Santiago Távara	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 15%;">Dimensiones</th> <th style="width: 15%;">Indicadores</th> <th style="width: 20%;">Ítems</th> <th style="width: 50%;">Nivel o rango</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2">Muerte y sufrimiento</td> <td>Duelo</td> <td rowspan="2">3,4,6,8,12,21</td> <td rowspan="9">0. Nunca 1. Alguna vez 2. Frecuentemente 3. Muy Frecuentemente</td> </tr> <tr> <td>Dolor</td> </tr> <tr> <td>Carga de Trabajo</td> <td>Sobrecarga</td> <td>7,25,27,30,31,34</td> </tr> <tr> <td>Incertidumbre respecto al tratamiento</td> <td>Miedo</td> <td>10,14,16,17,19</td> </tr> <tr> <td>Problemas con la jerarquía</td> <td>Caracteres</td> <td>2,5,9,24</td> </tr> <tr> <td>Preparación insuficiente</td> <td>Desinformación</td> <td>15,18,23,26,28,32</td> </tr> <tr> <td>Falta de apoyo</td> <td>Apatía</td> <td>11,13,16</td> </tr> <tr> <td>No sabe bien el manejo y funcionamiento de un equipo especializado</td> <td>Falta de capacitaciones</td> <td>33</td> </tr> <tr> <td>Problemas entre el personal de enfermería</td> <td>Desunión</td> <td>2,29</td> </tr> <tr> <td>Pasar temporalmente a otros servicios con falta de personal</td> <td>Incomodidad</td> <td>20</td> </tr> </tbody> </table>	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Nivel o rango	Muerte y sufrimiento	Duelo	3,4,6,8,12,21	0. Nunca 1. Alguna vez 2. Frecuentemente 3. Muy Frecuentemente	Dolor	Carga de Trabajo	Sobrecarga	7,25,27,30,31,34	Incertidumbre respecto al tratamiento	Miedo	10,14,16,17,19	Problemas con la jerarquía	Caracteres	2,5,9,24	Preparación insuficiente	Desinformación	15,18,23,26,28,32	Falta de apoyo	Apatía	11,13,16	No sabe bien el manejo y funcionamiento de un equipo especializado	Falta de capacitaciones	33	Problemas entre el personal de enfermería	Desunión	2,29	Pasar temporalmente a otros servicios con falta de personal	Incomodidad	20
Dimensiones	Indicadores	Ítems	Nivel o rango																																	
Muerte y sufrimiento	Duelo	3,4,6,8,12,21	0. Nunca 1. Alguna vez 2. Frecuentemente 3. Muy Frecuentemente																																	
	Dolor																																			
Carga de Trabajo	Sobrecarga	7,25,27,30,31,34																																		
Incertidumbre respecto al tratamiento	Miedo	10,14,16,17,19																																		
Problemas con la jerarquía	Caracteres	2,5,9,24																																		
Preparación insuficiente	Desinformación	15,18,23,26,28,32																																		
Falta de apoyo	Apatía	11,13,16																																		
No sabe bien el manejo y funcionamiento de un equipo especializado	Falta de capacitaciones	33																																		
Problemas entre el personal de enfermería	Desunión	2,29																																		
Pasar temporalmente a otros servicios con falta de personal	Incomodidad	20																																		
¿Existe relación entre la claridad emocional con el estrés laboral en el personal de Enfermería del Centro Médico Naval Cirujano Mayor Santiago Távara?	Determinar cómo se relaciona la claridad emocional con el estrés laboral en el personal de Enfermería del Centro Médico Naval Cirujano Mayor Santiago Távara.	Existe relación significativa y directa entre la claridad emocional con el estrés laboral en el personal de Enfermería del Centro Médico Naval Cirujano Mayor Santiago Távara.																																		
¿Existe relación entre la reparación de las emociones con el estrés laboral en el personal de Enfermería del Centro Médico Naval Cirujano Mayor Santiago Távara?	Determinar cómo se relaciona la reparación de las emociones con el estrés laboral en el personal de Enfermería del Centro Médico Naval Cirujano Mayor Santiago Távara	Existe relación significativa y directa entre la reparación de las emociones con el estrés laboral en el personal de Enfermería del Centro Médico Naval Cirujano Mayor Santiago Távara																																		

ANEXO 2 A: ESCALA DE INTELIGENCIA EMOCIONAL

UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

ESCUELA DE POSTGRADO

Objetivos:

El presente cuestionario tiene el propósito de conocer la relación entre la inteligencia emocional y estrés laboral en el personal de Enfermería del Centro Médico Naval Cirujano Mayor Santiago Távora en el año 2017

Instrucciones:

Estimado Señor/a (ita), el presente cuestionario tiene el propósito de recopilar información sobre la inteligencia emocional se le agradeceré seleccionar la opción y marcar con una “X” dentro del recuadro, según su criterio. Sus respuestas, serán de carácter ANÓNIMO y su procesamiento reservado, por lo que se solicita sinceridad al marcar todas las respuestas.

Instrucciones: Aparecen a continuación cuarenta afirmaciones. Use la siguiente escala de puntuación y **marque con una “X”** la alternativa seleccionada:

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

N°	ITEMS	ESCALA DE VALORES				
		NADA DE ACUERDO	ALGO DE ACUERDO	BASTANTE DE ACUERDO	MUY DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO
		1	2	3	4	5
1	Presto mucha atención a los sentimientos.					
2	Normalmente me preocupo mucho 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 a mis pensamientos.					
6	Pienso en mi estado de ánimo constantemente.					
7	A menudo pienso en mis sentimientos.					
8	Presto mucha atención a como me siento					
9	Tengo claro mis sentimientos					
10	Frecuentemente puedo definir mis sentimientos					
11	Casi siempre sé cómo me siento					
12	Normalmente conozco mis sentimientos sobre las personas					
13	A menudo me doy cuenta de mis sentimientos en diferentes situaciones					
14	Siempre puedo decir cómo me siento					
15	A veces puedo decir cuáles son mis emociones					
16	Puedo llegar a comprender mis sentimientos					
17	Aunque a veces me siento triste, suelo tener una visión optimista					

N°	ITEMS	ESCALA DE VALORES				
		NADA DE ACUERDO	ALGO DE ACUERDO	BASTANTE DE ACUERDO	MUY DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO
		1	2	3	4	5
18	Aunque me sienta mal, procuro pensar en cosas agradables.					
19	Cuando estoy triste, pienso en todos los placeres de la vida					
20	Intento tener pensamientos positivo aunque me sienta mal					
21	Si doy demasiadas vueltas a las cosas, complicándolas trato de calmarme.					
22	Me preocupo por tener un buen estado de ánimo					
23	Tengo mucha energía cuando me siento feliz					
24	Cuando estoy enfadado intento cambiar mi estado de ánimo.					

ANEXO 2 B:
ESCALA DE ESTRÉS DE ENFERMERIA
UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO
ESCUELA DE POSTGRADO

Objetivos:

En el siguiente cuestionario, le presentamos una lista de situaciones que pueden darse comúnmente en una unidad hospitalaria. Estamos interesados en conocer con qué frecuencia estas situaciones han producido tensiones o estrés en su unidad.

Instrucciones:

Tenga en cuenta que no nos referimos a la frecuencia en que se producen estas situaciones, sino a la frecuencia con que éstas han sido estresantes para Ud., en los últimos 6 meses. Sus respuestas serán estrictamente confidenciales. Por favor, marque con una X el número de la escala que mejor refleje la frecuencia con que Vd. cree que cada situación ha sido estresante para ud.

N°	ITEM	NUNCA	ALGUNAVEZ	FRECUENTEMENTE	MUY FRECUENTEMENTE
1	Interrupciones frecuentes en la realización de sus tareas	0	1	2	3
2	Recibir críticas de un médico	0	1	2	3
3	Realización de cuidados de enfermería que resultan dolorosos a los pacientes.	0	1	2	3
4	Sentirse impotente en el caso de un paciente que no mejora.	0	1	2	3
5	Problemas con un supervisor/a.	0	1	2	3
6	Escuchar o hablar con un paciente sobre su muerte cercana.	0	1	2	3
7	La falta de oportunidades de hablar abiertamente con otras personas de la unidad sobre problemas relacionados con ésta.	0	1	2	3
8	La muerte de un/a paciente.	0	1	2	3
9	Problema con uno o varios médicos.	0	1	2	3
10	Miedo a cometer un error en los cuidados de enfermería de un/a paciente.	0	1	2	3

N°	ITEM	NUNCA	ALGUNAVEZ	FRECUENTE	MUY FRECUENTE
11	Falta de oportunidades de compartir experiencias y sentimientos con otras personas de su unidad.	0	1	2	3
12	La muerte de un/a paciente con quien entablé una relación estrecha.	0	1	2	3
13	La ausencia de un/a médico al producirse la muerte de un paciente.	0	1	2	3
14	Desacuerdo con el tratamiento de un/a paciente.	0	1	2	3
15	No sentirse preparado/a para ayudar a los familiares de los pacientes en sus necesidades emocionales.	0	1	2	3
16	La falta de oportunidades para expresar a otras personas de mi unidad mis sentimientos negativos hacia los pacientes.	0	1	2	3
17	Información inadecuada del médico sobre la situación médica de un paciente.	0	1	2	3
18	Que un paciente me pregunte algo para lo que no tengo una respuesta satisfactoria.	0	1	2	3
19	Tomar una decisión con respecto a un paciente cuando el médico no está disponible.	0	1	2	3
20	Haber sido transferido/a a otra unidad con escasez de personal.	0	1	2	3
21	Observar el sufrimiento de un/a paciente.	0	1	2	3
22	Dificultad al trabajar con un/a enfermero/a o enfermeros/as en particular, externos/as a su unidad.	0	1	2	3
23	Sentimientos de no tener una preparación adecuada para ayudar a los pacientes en el campo emocional.	0	1	2	3
24	Ser criticado/a por un supervisor.	0	1	2	3

N°	ITEM	NUNCA	ALGUNAVEZ	FRECUENTE	MUY FRECUENTE
25	Disponibilidad de personal y horario impredecibles	0	1	2	3
26	Un/a médico ordena lo que parece ser un tratamiento inadecuado para un paciente.	0	1	2	3
27	Tener que realizar muchas tareas no relacionadas con la enfermería, tales como tareas administrativas.	0	1	2	3
28	Falta de tiempo para prestar apoyo emocional a un paciente.	0	1	2	3
29	Dificultadas al trabajar con un/a enfermero/a o enfermeros/as en particular, de su propia unidad	0	1	2	3
30	No tener tiempo suficiente para realizar todas mis tareas de enfermería.	0	1	2	3
31	La ausencia de un médico en una urgencia médica.	0	1	2	3
32	No saber que se debe decir al paciente o a su familia sobre su estado clínico y tratamiento.	0	1	2	3
34	Falta de personal para cubrir adecuadamente el servicio.	0	1	2	3

ANEXO 3 : BASE DE DATOS

N°	ite m 1	ite m 2	ite m 3	ite m 4	ite m 5	ite m 6	ite m 7	ite m 8	ite m 9	ite m 10	ite m 11	ite m 12	ite m 13	ite m 14	ite m 15	ite m 16	ite m 17	ite m 18	ite m 19	ite m 20	ite m 21	ite m 22	ite m 23	ite m 24	ite m 25	ite m 26	ite m 27	ite m 28	ite m 29	ite m 30	ite m 31	ite m 32	ite m 33	ite m 34	ite m 35	ite m 36	ite m 37	ite m 38	ite m 39	ite m 40	ite m 41	ite m 42	ite m 43	ite m 44	ite m 45	ite m 46	ite m 47	ite m 48	ite m 49	ite m 50	ite m 51	ite m 52	ite m 53	ite m 54	ite m 55	ite m 56	ite m 57	ite m 58				
1	5	2	1	2	1	1	2	1	5	4	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	3	5	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0					
2	4	5	5	2	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0					
3	3	2	5	1	1	2	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	1	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	2	0							
4	2	3	3	5	1	4	1	2	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	1	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	2	0							
5	2	3	2	2	1	1	1	2	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	2	5	2	2	2	3	1	0	1	1	0	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	0	0	0	0	0	1	0	0	1	1	0					
6	2	2	2	2	1	1	1	2	5	4	4	4	4	3	3	5	5	5	5	4	2	1	5	5	1	1	1	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	1	1	2	1	0	1	0	1	1	1	1	0	1	1	0	1			
7	2	2	2	2	1	1	1	2	5	4	4	4	4	3	3	5	5	5	5	4	2	1	5	5	1	1	1	1	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	1	2	1	0	1	0	1	1	1	1	0	1	1	0	1		
8	4	4	4	5	2	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	1	0	1	1	0	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	1	1	0	1	1	0		
9	5	2	3	3	1	1	1	1	4	3	1	5	2	5	1	5	2	1	1	5	1	1	5	5	1	0	1	1	0	1	1	1	0	1	1	0	0	0	1	0	0	1	1	2	1	0	1	0	1	0	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1		
10	4	3	3	3	2	3	3	4	4	3	3	2	3	3	2	2	3	4	3	4	3	4	4	4	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	1	0	0	1	1	2	0	0	0	1	1	1	2	0	2	1	0	2	1	
11	2	2	2	3	1	1	2	2	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	1	5	5	4	5	4	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	1	0	0	1	1	2	0	0	1	1	1	2	0	2	1	0	2	1		
12	5	5	5	5	1	2	4	4	5	4	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	1	0	0	1	1	2	0	0	0	1	1	1	2	0	2	1	0	2	1					
13	3	5	5	5	3	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	1	0	1	1	0	1	1	1	0	1	1	0	0	0	1	0	0	1	1	2	1	0	1	0	1	0	1	0	0	1	1	0	0	1	1			
14	3	3	3	3	1	2	2	3	3	4	3	3	3	3	5	4	4	3	3	3	3	4	4	3	1	1	2	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	2	1			
15	5	5	5	5	1	2	4	4	5	4	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	2	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	2	1			
16	3	3	3	3	4	1	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	1	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
17	5	5	5	5	2	4	4	4	4	4	5	5	5	2	2	5	5	5	4	5	5	5	5	4	1	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	0	1	0	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
18	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	0	1	2	0	2	1	2	0	0	1	2	0	1	0	0	0	0	1	1	0	2	0	0	0	1	1	2	2	0	1	0	1	0	2			
19	3	3	1	4	1	1	1	2	4	3	4	5	4	4	3	3	5	5	5	5	5	5	5	4	3	0	1	3	0	3	1	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	2	2	1	0	0	0	0	1	2	1	0	1	1	1	2	2			
20	3	3	1	4	1	1	1	2	4	3	4	5	4	4	3	3	5	5	5	5	5	5	5	4	3	0	1	3	0	3	1	1	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	2	2	1	0	0	0	0	1	2	1	0	1	1	1	2	2			
21	4	5	4	4	2	2	3	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	2	4	4	5	1	0	1	2	0	2	1	2	0	0	1	2	0	1	0	0	0	1	1	0	2	0	0	0	1	1	2	2	0	1	0	1	0	2				
22	3	2	2	2	1	1	1	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	2	4	4	4	3	2	1	1	1	0	1	1	1	0	1	0	1	0	0	1	0	1	1	1	2	2	1	1	0	0	0	1	1	1	2	0	1	1	2				
23	2	2	1	1	2	1	1	1	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	1	1	0	1	1	1	0	1	0	1	0	1	0	0	1	0	1	1	1	2	2	1	1	0	0	0	1	1	1	2	0	1	1	2			



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Inteligencia emocional y Estrés laboral en el personal
asistencial de Enfermería del departamento de
medicina del Centro Médico Naval Cirujano Mayor
Santiago Távara
2017**

Br. Miriam Yesenia, Carbajal Alata

mirye22@hotmail.com

Escuela de Posgrado

Universidad Cesar Vallejo Filial Lima Norte

Resumen

El objetivo de la investigación es para determinar la relación que existe entre la Inteligencia emocional y el Estrés Laboral del personal de enfermería del Centro Medico Naval.

Metodológicamente, la investigación es de tipo básica, de diseño no experimental, transversal de nivel correlacional, pues se determinó la relación entre las variables en un tiempo determinado. La población censal es de 90 Enfermeras que laboran en el Departamento de Medicina del Centro Medico Naval

Para la recolección de datos se utilizó la técnica de la encuesta, cuyo instrumento fue el cuestionario tipo escala Likert de 24 para la variable Inteligencia Emocional y de 34 ítems para la variable Salario Emocional. El procesamiento estadístico descriptivo se realizó mediante el programa Excel y la inferencial con el programa estadístico SPSS 22.

Los resultados de la investigación demostraron que existe relación negativa y baja entre la Inteligencia Emocional y el Salario Emocional de la Dirección de Medicina del Centro Medico Naval. (Rho de Spearman = -0,276) siendo ésta una correlación moderada entre las variables.

Palabras clave: Enfermería, inteligencia emocional, estrés laboral

Abstract

The objective of the research is to determine the relationship between Emotional Intelligence and Occupational Stress of nursing staff of the Naval Medical Center.

Methodologically, the research is of a basic type, non-experimental design, cross-correlational level, because the relationship between the variables in a given time was determined. The population census is of 176 workers that work in the Department of Medicine of the Naval Medical Center

For the data collection, the survey technique was used. The instrument was the Likert scale questionnaire of 24 for the Emotional Intelligence variable and 34 for the Emotional Salary variable. Descriptive statistical processing was performed using the Excel program and the inferential program with the statistical program SPSS 22.

The results of the research showed that there is a negative and low relationship between Emotional Intelligence and the Emotional Salary of the Medical Director of the Naval Medical Center. (Spearman's Rho = -0.276), this being a moderate correlation between the variables.

Keywords: nursing, emotional salary, emotional intelligence.

Introducción

Es importante conocer la definición de Inteligencia Emocional como la base para la implementación de comportamientos eficaces, los cuales influyen de manera positiva en los resultados de la organización. Es frecuente analizar que las personas que poseen un alto cociente intelectual y no laboran adecuadamente su trabajo y aquellos que tienen un Coeficiente intelectual más bajo, lo hagan considerablemente mejor o, incluso, llegan a ser triunfadores en su vida laboral y personal.

En el Centro Médico Naval Cirujano Mayor Santiago Távara es imprescindible conocer si tal conexión entre inteligencia emocional y estrés laboral se encuentran lo cual nos impulsara a descubrir medidas correctivas para la búsqueda del nuevo personal y trabajar con los que tenemos. Por otro lado, se aprecia como los colaboradores que trabajan diariamente en el Centro Médico Naval, continuamente indican la incomodidad por los cambios realizados a última hora e internamente en la entidad, acompañados estos sentimientos de baja productividad, ausentismo laboral, problemas interpersonales, entre otros.

Las personas se consideran con poco criterio de adaptabilidad y se ven gobernadas por el miedo, el nerviosismo y una profunda incomodidad personal ante el cambio, aunado a esto, el nivel directivo no se adapta fácilmente a la tendencia de delegar la responsabilidad y la toma de decisiones; así como también para brindar una comunicación organizacional efectiva.

Es en este sentido es muy importante la situación en la aparición de sentimientos y emociones los cuales pueden repercutir de manera negativa obra importancia el hecho de la aparición de emociones las cuales se encuentran enmarcadas en el desempeño laboral, por lo que cabe resaltar que

es importante considerar la capacidad de reconocer la parte interna en sí mismo y en otros, siendo hábil para gerenciarlos al trabajar con otros, esta afirmación es definida por Goleman, (1995), como Inteligencia Emocional.

Esto nos incita a desarrollar la tesis en el Centro Médico Naval para saber y subsanar determinados aspectos de la existencia diaria y acrecentar la calidad de atención.

Metodología

El método que se ha utilizado en este trabajo de investigación es el hipotético deductivo. El tipo de investigación fue sustantiva con un nivel descriptivo correlacional. La investigación fue sustantiva pues según refiere Sánchez y Reyes (2015) se trata de responder a los problemas sustanciales, en tal sentido, está orientada, a describir, explicar, predecir o retro decir la realidad, con lo cual se va en búsqueda de principios y leyes generales que permita organizar una teoría científica. (p.45). El enfoque de la investigación fue cuantitativo ya que representa un conjunto de procesos que fueron secuenciales y probatorios. El diseño de la investigación es no experimental Hernández, Fernández y Batista (2014) manifestaron que se realiza sin manipular deliberadamente variables. (p.152)

El objetivo de la investigación es hallar en qué medida la inteligencia emocional se relacionan con el estrés laboral, según la percepción del personal de enfermería del Centro Medio Naval Cirujano Mayor Santiago Távara.

Donde la muestra estaría conformada por el personal de enfermería del Centro Medio Naval Cirujano Mayor Santiago Távara, la variable 1 sería inteligencia emocional, la variable 2 estrés laboral y la relación entre las variables.

La población constituye el personal de enfermería del Centro Medico Naval Cirujano Mayor Santiago Tavera de la provincia de Bellavista Callao del departamento de Lima. En este sentido el universo de la población lo representan 101 enfermeros /as, de los cuales la muestra a trabajar es un total de 80 personal de enfermería.

En este trabajo de investigación, se utilizará las técnicas de gabinete y de campo. Las técnicas de gabinete, tendrá como objetivo reunir información que servirán para recolectar información bibliográfica para sostiene el marco

teórico. Las técnicas de campo, que servirán para recolectar y trabajar con los datos que se culmina con la investigación; para ello se utilizará la técnica de la encuesta. La encuesta se aplicará en forma personal al personal de enfermería del Centro Medico Naval Cirujano Mayor Santiago Távara, quienes deberán resolverla realizando la marcación en la escala Tipo Likert con un tiempo estimado de 30 minutos. Esta encuesta consiste en un cuestionario de 54 preguntas, con las que se pretende analizar 2 variables: Inteligencia emocional y Estrés laboral.

La variable Inteligencia emocional posee los siguientes indicadores: Sentir, expresar, comprensión, regulación y la variable Estrés Laboral posee los siguientes indicadores: Duelo dolor, sobrecarga, miedo, caracteres, desinformación, apatía, falta de capacitaciones, desunión e incomodidad. Se utilizó el software estadístico SPSS 22

Resultados

Tabla 7

Coefficiente de correlación entre las variables Inteligencia Emocional y Estrés laboral

			Inteligencia Emocional	Estres
Ro de Spearman	Inteligencia Emocional	Coefficiente de correlación	1,000	-,276*
		Sig. (bilateral)		,013
	N		80	80
	Estrés	Coefficiente de correlación	-,276*	1,000
Sig. (bilateral)		,013		
N		80	80	

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

Se observa los resultados del análisis estadístico que dan cuenta de la no existencia de una relación ($r=-0,276$) entre las variables Inteligencia Emocional y Estrés laboral, resultados que indican que existe una relación negativa y baja. La significancia de ($p=0,013 < 0,05$) es menor a 0,05 lo que permite afirmar que la relación es significativa, en consecuencia se rechaza la hipótesis nula y se

acepta la hipótesis de investigación. Es decir, existe relación entre la Inteligencia Emocional y Estrés laboral en el personal de enfermería del departamento de Medicina del Centro Medico Naval Cirujano Mayor Santiago Távara, 2017.

Tabla 8

Coefficiente de correlación de Rho de Spearman entre la Atención a los sentimientos y el Estrés laboral

			Atención a los sentimientos	Estres
Rho de Spearman	Atención a los sentimientos	Coefficiente de correlación	1,000	-,043
		Sig. (bilateral)		,704
	N		80	80
	Estrés	Coefficiente de correlación	-,043	1,000
Sig. (bilateral)		,704		
N		80	80	

Se visualiza los resultados del análisis estadístico que dan cuenta de la no existencia de una relación entre las variables Atención a los sentimientos del personal de enfermería del departamento de Medicina del Centro Medico Naval Cirujano Mayor Santiago Távara, 2017.

La significancia de ($p=0,704 > 0,05$) muestra que es mayor a 0,05 lo que permite afirmar que la relación no es significativa, en consecuencia, no se rechaza la hipótesis nula. Es decir, no existe relación entre la dimensión atención a los sentimientos y estrés laboral del personal de enfermería del departamento de Medicina del Centro Medico Naval Cirujano Mayor Santiago Távara, 2017.

Tabla 9

Coeficiente de correlación entre la claridad emocional y el Estrés laboral.

			Claridad emocional	Estrés
Rho de Spearman	Claridad emocional	Coeficiente de correlación	1,000	-,625**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	80	80
	Estrés	Coeficiente de correlación	-,625**	1,000
Sig. (bilateral)		,000		
N		80	80	

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Se visualiza los resultados del análisis estadístico que dan cuenta de la existencia de una relación $r=-0.625$ entre la dimensión claridad emocional del personal de enfermería del departamento de Medicina del Centro Medico Naval Cirujano Mayor Santiago Távara, 2017.

La significancia de ($p=-0,000 < 0,05$) muestra que es menor a 0,05 lo que permite afirmar que la relación es significativa, en consecuencia, se rechaza la hipótesis nula. Es decir, relación significativa e inversa entre la claridad emocional y el estrés emocional en el personal de enfermería del departamento de Medicina del Centro Medico Naval Cirujano Mayor Santiago Távara, 2017.

Tabla 10

Coeficiente de correlación entre la reparación de las emociones y el Estrés laboral

			Reparación de las Emociones	Estrés
Rho de Spearman	Reparación de las Emociones	Coeficiente de correlación	1,000	-,248*
		Sig. (bilateral)		,027
		N	80	80
	Estrés	Coeficiente de correlación	-,248*	1,000
Sig. (bilateral)		,027		
N		80	80	

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

Se visualiza los resultados del análisis estadístico que dan cuenta de la existencia de una relación $r=-0.248$ entre la reparación de las emociones del personal de enfermería del departamento de Medicina del Centro Medico Naval Cirujano Mayor Santiago Távara, 2017.

La significancia de ($p=-0,027<0,05$) muestra que es menor a 0,05 lo que permite afirmar que la relación es significativa, en consecuencia, se rechaza la hipótesis nula. Es decir, relación significativa e inversa entre la reparación de las emociones y el estrés emocional en el personal de enfermería del departamento de Medicina del Centro Medico Naval Cirujano Mayor Santiago Távara, 2017.

Discusión

En el contraste de la hipótesis general se demostró que existe una relación ($r = -0,276$) entre las variables Inteligencia Emocional y Estrés laboral, siendo una relación negativa y baja. Es decir que, a mayor inteligencia emocional, entonces menor estrés, siendo coherente con lo señalado por Goleman (1999), pues la inteligencia emocional regula el manifiesto del estrés, el mismo que de acuerdo con Levi (1995), quien manifestó que el estrés es producto del exceso de tensión en las personas. En ese contexto, se tiene que López – Fernández (2015) en un trabajo análogo a este tuvo resultado similares, aunque salvando la situación del empleo de la variable relaciones interpersonales en lugar del estrés, usado en esta investigación.

En la segunda hipótesis específica se demostró que no existe una relación entre la dimensión atención a los sentimientos y estrés laboral del personal. Este resultado resulta interesante puesto que según Maslash y Jackson (1981) los sentimientos resultan gravitantes para generar estrés en los seres humanos. No obstante, este resultado podría interpretarse como que son las personas las que reparan en sus sentimientos o no lo hacen. En ese contexto podría interpretarse como positivo este resultado.

A diferencia del resultado anterior, en la tercera hipótesis se demostró que existe una relación ($r =-0,625$) entre la dimensión claridad emocional y estrés laboral, siendo una relación negativa y moderada. Es decir que, a mayor claridad emocional, entonces menor estrés. Siendo totalmente coherente con la teoría del estrés dada por Maslash y Jackson (1981) así como también coincide con el

Modelo de Mayer y Salovey (1995) de la inteligencia emocional. Por otro lado, en comparación con otros investigadores como López – Fernández (2015) es importante que estas(os) enfermeras (os) necesiten 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. Es decir que, a mayor reparación de las emociones, entonces menor estrés, esto es coherente con la teoría tanto de Maslash y Jackson (1981) y consistente con lo reportado por Esteban (2014) ya que se debe tener en cuenta la valoración de la inteligencia emocional de las personas en la producción de estrés.

Conclusiones

Se demostró que existe una relación ($r = -0,276$) entre las variables Inteligencia Emocional y Estrés laboral, siendo una relación negativa y baja. Es decir que, a mayor inteligencia emocional, entonces menor estrés.

Se demostró que no existe una relación entre la dimensión atención a los sentimientos y estrés laboral del personal.

Se demostró que existe una relación ($r =-0,625$) entre la dimensión claridad emocional y estrés laboral, siendo una relación negativa y moderada. Es decir que, a mayor claridad emocional, entonces menor estrés.

Se demostró que existe una relación ($r = -0.248$) entre la dimensión reparación de las emociones y Estrés laboral, siendo una relación negativa y baja. Es decir que, a mayor reparación de las emociones, entonces menor estrés.

Referencias

- Acosta, J. (2008). *Gestión del Estrés*. Barcelona: Bresca PROFIT. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=P7LCfRTeNjoc&pg=PA122&dq=estres+laboral&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjN-tGvwaHQAhVG8mMKHR0pDhoQ6AEIJzAA#v=onepage&q=estres%20laboral&f=false>
- Aguilar, M., Gil, O., Pinto, V., Quijada, C., y Zuñiga, C. (2014). *Enseñanza e Investigación en Psicología*, Recuperado de http://cneip.org/documentos/revista/CNEIP_19_1/Melissa.pdf

- Cárdaba, V. (2013). *Factores desencadenantes de Estrés en el servicio de urgencias del Hospital Universitario Central de Asturias*. Oviedo, España. Recuperado el 20 de febrero de 2017, de http://digibuo.uniovi.es/dspace/bitstream/10651/17710/6/TFM_Vanessa%20Cardaba%20Garcia.pdf
- Castillo, I., Torres, N., Ahumada, A., Cárdenas, K., y Licon, S. (2014). *Estrés laboral en Enfermería y factores asociados*. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/sun/v30n1/v30n1a05.pdf>
- Esteban, B. (2014). *Una aproximación a la influencia de la Inteligencia Emocional Percibida en su relación con los niveles de Burnout y Engagement en el desempeño del trabajo Social*. *Revista Internacional de Trabajo Social y Bienestar*.
Recuperado de <http://revistas.um.es/azarbe/article/view/198451/161721>
- Gabel-Shamueli, R., Peralta V., Paiva, R., y Aguirre, H. (2012). *Estrés laboral: relaciones con inteligencia emocional, factores demográficos y ocupacionales*. *Revista Venezolana de Gerencia*, 271 - 290. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29023348005>
- Goleman, D. (2008). *Inteligencia emocional* (septuagésima ed.). Barcelona: Kairós. Recuperado de <https://books.google.es/books?id=x8cTlu1rmA4C&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>
- Gutierrez I., y Sanabria, D. (2014). *Inteligencia Emocional y Afrontamiento del Estrés*. Bogotá. Universidad de Medellín
- López, C. (2015). Inteligencia Emocional y relaciones interpersonales en los estudiantes de Enfermería. *Educación Médica*, 83 - 92. Recuperado de <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1575181315000030>
- Marrero, M., Sarduy, O., Pastor, M., Gonzales, O., Arredondo, O., Del Toro, R., Beltrán, A. (2013). Estrés Laboral de La Industria Farmacéutica (QUIMEFA). *Revista Cubana de Salud y Trabajo*, 12 - 18.
- Martinez, J. (2004). *Estrés Laboral*. Madrid: Pearson.
- Martínez, A., Piqueras, J., y Inglés, C. (2016). *Relaciones entre Inteligencia Emocional y Estrategias de afrontamiento ante el Estrés*. Clínica Neuropsicológica Mayor, Alcantarilla (Murcia), España. Recuperado de https://www.researchgate.net/profile/Jose_Piqueras/publication/267842950_Relaciones_entre_Inteligencia_Emocional_y_Estrategias_de_Afrontamiento_ante_el_Estrs/links/5484042d0cf2e5f7ceacca0b.pdf
- Prieto, M., y Ferrándiz, C. (2008). Inteligencia Emocional y Alta Habilidad. *Revista Española de pedagogía*, 66(240), 241 - 259. Recuperado de http://www.jstor.org/stable/23766138?seq=1#page_scan_tab_contents