



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

**Inteligencia emocional y estrés laboral del personal de  
enfermería de un hospital público, 2021**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

**AUTORA:**

Velásquez Guerra, Mayra Carolina (ORCID: 0000-0001-9752-5601)

**ASESOR:**

Dr. Vértiz Osores, Jacinto Joaquín (ORCID: 0000-0003-2774-1207)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en Salud

LIMA - PERÚ

2022

## **DEDICATORIA**

A mi hermoso hogar, a mis 2 luceros Dayra y Adriana por ser la poción mágica que me impulsa a seguir luchado en ésta aventura de la vida, a mi mamá por su doblaje espectacular de madre y padre por su fortaleza admirable, a mi amado esposo por su comprensión y apoyo constante, en ésta y en la otra vida los amaré eternamente.

## **AGRADECIMIENTO**

A mi alma mater Universidad César vallejo por permitirme crecer profesionalmente por los años más felices que pasé como estudiante. A mi excelente asesor metodológico Dr. Joaquín Vértiz Osoreo por su exigencia y constante seguimiento en el avance de la presente investigación. A la revisora la Dra. Janet Arévalo Ipanaqué por sus acertadas observaciones y un especial agradecimiento a mi asesor personal por su apoyo, acompañamiento y orientación en el desarrollo de mi tesis, gracias a todos los que me brindaron su apoyo.

## Índice de contenido

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenido	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen Abstract	vii
	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	6
III. METODOLOGÍA	16
3.1. Tipo y diseño de investigación	16
3.2. Variables y operacionalización	16
3.3. Población, muestra y muestro	17
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	18
3.5. Procedimientos	19
3.6. Métodos de análisis de datos	19
3.7. Aspectos éticos	20
IV. RESULTADOS	21
V. DISCUSIONES	30
VI. CONCLUSIONES	37
VII. RECOMENDACIONES	39
REFERENCIAS	40
ANEXOS	

## Índice de tablas

Tabla 1	<i>Validadores de los instrumentos de toma de datos.</i>	19
Tabla 2	Confiabilidad Alfa de Cronbach de los instrumentos de toma de datos.	19
Tabla 3	Distribución de frecuencia según los niveles de la inteligencia emocional	21
Tabla 4	Distribución de frecuencias según los niveles de las dimensiones de la inteligencia emocional	21
Tabla 5	Distribución de frecuencia según los niveles del Estrés laboral	22
Tabla 6	Distribución de frecuencia según los niveles de las dimensiones del Estrés laboral.	23
Tabla 7	Distribución de la tabla cruzada de Inteligencia emocional y el estrés laboral del personal de enfermería.	24
Tabla 8	Frecuencias y porcentajes de la Inteligencia Emocional y las dimensiones del Estrés Laboral según el comportamiento del personal de enfermería	25
Tabla 9	Relación entre Inteligencia emocional y estrés laboral	26
Tabla 10	Relación entre Inteligencia emocional y las dimensiones de la variable estrés laboral	28

## Índice de figuras

Figura 1	Cálculo de tamaño para la investigación	17
Figura 2	Esquema de estudio de diseño correlacional	20

## Resumen

La presente investigación determinó la relación entre la inteligencia emocional y el estrés laboral en el personal de enfermería de un hospital público 2021. Que ante una situación de pandemia COVID-19 se ha modificado las dinámicas sociales, económicas, y laborales, generando así un inicio de malestar, estrés y desgaste emocional, además de conflictos internos provocado por las constantes reprogramaciones, rotación, condición de vulnerabilidad y sobrecarga laboral. Se trató de una investigación descriptiva, no experimental de corte transversal cuya muestra fue 93 participantes. En sus resultados se evidenció el 45,2% mantiene un nivel "Media" correspondiente a la Inteligencia emocional, como también está en el nivel "Regular", no obstante, un 39,8% si bien se mantiene con una inteligencia emocional "Media", presenta un "Alto" estrés, confluendo que el 12,9% de este grupo humano, se mantiene con una alta inteligencia emocional y un estrés alto. Se determinó la relación entre las variables al aplicar el estadístico Rho de Spearman, el cual mostró un valor de 0.348 expresando con ello una relación positiva moderada.

Palabras clave: Inteligencia emocional, estrés laboral, enfermeras, hospital público.

## **Abstract**

This research determined the relationship between emotional intelligence and work stress in the nursing staff of a public hospital 2021. Faced with a COVID-19 pandemic situation, the social, economic and labor dynamics have been modified, thus generating an onset of discomfort, stress and emotional exhaustion, as well as internal conflicts caused by constant reprogramming, rotation, vulnerability and work overload. This was a descriptive, non-experimental, cross-sectional research with a sample of 93 participants. The results showed that 45.2% maintain a "Medium" level corresponding to emotional intelligence, as well as a "Regular" level, however, 39.8%, although they maintain a "Medium" emotional intelligence, present a "High" stress, conflating that 12.9% of this human group maintains a high emotional intelligence and high stress. The relationship between the two was determined by applying Spearman's Rho statistic, which showed a value of 0.348 indicating a moderate positive correlation.

Keywords: Emotional intelligence, work stress, nurses, public hospital.



## I. INTRODUCCIÓN

El estrés laboral, no sólo se queda en el entorno donde labora la persona, sino que también lo pone en manifiesto en su entorno, pudiendo ser familiar, social, personal. (Sommerfeldt Lutunske, 2020) señaló que cuando se supera la capacidad de los sujetos para afrontar a diversas circunstancias laborales o mantenerlas bajo control, se manifiesta el estrés laboral, entendida como una enfermedad no trasmisible que a consecuencia de la alta intensidad emocional puede producir problemas de salud física o mental, como ansiedad, hipertensión, depresión, gastritis y enfermedades somáticas que afectan al sistema inmunológico (Arias, 2012, Fteiha & Awwad, 2020 Abarca et al., 2021). Actualmente se identificó como uno de los riesgos laborales más emergentes que se ha visto acrecentado debido a la pandemia del COVID-19. Según el (Consejo General de la Psicología de España, 2021) indicó que la Unión Europea a inicios de la pandemia Covid-19, el 60% del total de los días laborables perdidos, están vinculados al estrés e inteligencia emocional en el trabajo y donde muchos de estos trabajos tienen denominadores en común como relaciones interpersonales, condiciones laborales para desempeñar la función y las tareas encomendadas que siempre están sujetas a metas y objetivos, así como la misma organización de las instituciones. Por consiguiente se estimó que más del 50% de la población de trabajadores de dicha institución sufre altos índices de estrés producto de las faenas laborales desempeñadas. Asimismo se presentó la mayor incidencia en la población femenina, siendo más del 60% que manifestaba inconvenientes para conciliar el sueño. Adicionalmente, de los directivos entrevistados, la quinta parte del total percibió dificultades para controlar la ansiedad y el 40% aproximadamente registró conflictos psicológicos y sociales y por ende ha afectado su inteligencia emocional. En cuanto al detrimento económico (Ramos-Díaz et al., 2019) señalaron que la depresión causada por el estrés en el trabajo, supera los 600 000 millones de euros anuales en tratamientos, tomando en cuenta que 9 de cada 10 empleadores indicó que cumple a cabalidad con la normatividad laboral.

Las condiciones laborales en la actualidad, con sus avances, desarrollo tecnológico, comunicaciones cibernéticas afectan muchas veces las relaciones

humanas, más aun en un contexto de pandemia COVID-19, entre las instituciones y sus empleados. En el ámbito latinoamericano de acuerdo a (Tirado-Vides et al., 2020) la problemática del estrés laboral se engloba en factores transversales como el período en que una persona transcurre en el centro de labores en donde muchas veces se realizan sobretiempos, la inestabilidad laboral que afecta definitivamente el estado de ánimo y la inteligencia emocional puesto que existe el constante temor de quedarse sin empleo y el salario infravalorado que suele ocurrir mucho en Latinoamérica en donde los trabajadores en un 80% sienten que no son correctamente remunerados. Por su parte (Nespereira & Vázquez, 2017) indicaron que en sociedades latinas los profesionales de enfermería desarrollan estrés laboral debido al mal clima laboral imperante, el mal ambiente de trabajo en donde pasan gran parte de su vida diaria pues nacen y se desenvuelven muchas de las relaciones interpersonales afectando la inteligencia emocional y en consecuencia la productividad.

Para (Gonzales & Sánchez, 2020) en sociedades como la peruana, los trabajadores de salud se sienten muchas veces menospreciados, generando una merma de las capacidades físicas y sociales que deteriora la inteligencia emocional, en donde muchas veces existe discriminación y acoso en el centro de trabajo originando en suma estrés laboral y un inmenso reto el hecho de ir a cumplir con la jornada diaria. En este sentido, los niveles de estrés se convierten en elevados problemas de manejo emocional llegando así a situaciones postraumáticas (Del Rosal et al., 2016).

El 30% de la población de Lima y Callao, en otras palabras, tres de cada diez individuos, tuvieron un alto nivel de tensión o estrés, generado por problemas económicos, sanitarios, laborales, académicos y otros factores familiares que se originaron en un contexto de pandemia (Saavedra, 2020; Gozzer et al., 2020; Vertiz-Osores et al., 2020). Asimismo (Sun et al., 2021) enfatizaron que en los nosocomios públicos, los profesionales de enfermería fueron afectados emocionalmente por el impacto de la COVID-19, siendo muchos de ellos víctimas de esta enfermedad experimentando un cambio radical en sus estilos de vida, que llevo a un pánico social incontrolable estropeándolos psicológicamente y por consiguiente deteriorando la inteligencia emocional.

Muchos establecimientos de salud se vieron en las condiciones de reducir personal de primera línea de atención, seleccionando así al personal más joven y en buenas condiciones de salud, capaces de afrontar situaciones de estrés y presión laboral, inclusive contratando estudiantes de los últimos ciclos de la carrera (Soto-Rubio et al., 2020). No obstante, se les dio descansos médicos obligatorios, el poco personal asignado a las labores asistenciales tuvo que afrontar la alta demanda de pacientes durante un largo periodo ocasionando así altos niveles de estrés y desgastes emocionales. Se debió partir de la comunicación asertiva para tener una retroalimentación de lo que sentían los profesionales de la salud y así poder conocer sus opiniones, valoraciones, ideas, emociones de lo que se vivía a diario dentro y fuera del centro de trabajo (Del Mar Vera et al., 2021).

Por otro lado (Ain et al., 2021) destacaron la importancia de la inteligencia emocional en la determinación positiva de los niveles de satisfacción que experimenta un individuo por el solo hecho de saber que su trabajo es valorado. No obstante, muchos profesionales de enfermería experimentaron momentos de satisfacción emocional al enterarse que los pacientes recuperaban la salud. Según (Goleman, 1995) la inteligencia emocional no solamente se sustenta en el coeficiente intelectual sino por su coeficiente mental, es decir, por su inteligencia afectiva, en donde es primordial tener la capacidad para poder entenderla y reconocerla, pues esto conllevará a tener una mejor relación con otros individuos. De acuerdo a (Mesa C., 2019) la inteligencia emocional es un conjunto de habilidades y aptitudes que traducen de manera particular lo que sentimos, muestran nuestras inquietudes y nuestras cualidades que benefician nuestro raciocinio afectivo brindándonos esa finura para estabilizar nuestros sentimientos.

Ahora bien, en el hospital de estudio, las actividades cotidianas ejecutadas por el personal de enfermería fueron reprogramadas de acuerdo a las necesidades de atención y a la demanda de pacientes COVID-19, lo que generó en un inicio malestar, estrés laboral y desgaste emocional. Por otro lado, se generaron conflictos internos por el manejo de diferentes procedimientos, rotación constante del personal, reemplazo por condición vulnerable y sobrecarga laboral, adicionalmente la presión por parte de los familiares ante el

hecho del estado de salud de los pacientes, también por parte de los médicos de turno, los mismos que solicitaban los reportes, historias clínicas, registros y protocolos propiamente de enfermería, que en definitiva afectaron la inteligencia emocional del personal del salud. Sumado a esto, se implantó el teletrabajo y el trabajo remoto (Ricaldi Rivera et al., 2021) para compensar las horas efectivas de trabajo del personal vulnerable que al estar en sus domicilios vieron afectada su inteligencia emocional. Por esta razón, este estudio pretende determinar la relación que existe entre la inteligencia emocional y el estrés laboral de un hospital público durante el año 2021.

De esa manera, se formularon como problemas: general: ¿Cuál es la relación entre la Inteligencia Emocional y el Estrés Laboral en el personal de enfermería de un Hospital Público, 2021?, así como específicos: ¿Cuál es la relación entre la Inteligencia Emocional y el Agotamiento Emocional en el personal de enfermería de un Hospital Público, 2021?; ¿Cuál es la relación entre la Inteligencia Emocional y la Despersonalización en el personal de enfermería de un Hospital Público, 2021?; ¿Cuál es la relación entre la Inteligencia Emocional y la Realización Personal en el personal de enfermería de un Hospital Público, 2021?

Asimismo, se planteó el siguiente objetivo general: Determinar la relación entre la Inteligencia Emocional y el Estrés Laboral en el personal de enfermería de un Hospital Público, 2021. Como objetivos específicos: Establecer la relación entre la Inteligencia Emocional y el Agotamiento Emocional en el personal de enfermería de un Hospital Público, 2021. Establecer la relación entre la Inteligencia Emocional y la Despersonalización en el personal de enfermería de un Hospital Público de Lima, 2021. Determinar la relación entre la Inteligencia Emocional y la Realización Personal en el personal de enfermería de un Hospital Público, 2021.

Para las hipótesis se formularon como general: Existe relación significativa entre la Inteligencia Emocional y el Estrés Laboral en el personal de enfermería de un Hospital Público, 2021. Hipótesis Específicas: Existe relación significativa entre la Inteligencia Emocional y el Agotamiento Emocional en el personal de enfermería de un Hospital Público, 2021. Existe relación significativa entre la Inteligencia Emocional y la Despersonalización en el personal de enfermería de un Hospital Público, 2021. Existe relación significativa entre la

inteligencia emocional y la realización personal en el personal de enfermería de un Hospital Público, 2021.

El estudio se justificó teóricamente porque se fundamentó desde la teoría de la inteligencia emocional de Goleman (1999), así mismo tiene su argumento en la teoría de Cabanach et al. (2009) sobre el estrés, en donde la sobrecarga laboral sumada a la alta exigencia es una combinación detonante del estrés, en este caso se tuvo como sujetos de investigación a los enfermeros de un hospital público de Lima, evidenciándose que existe factores determinantes de manera negativa en lo psicológico y en lo laboral. Por esta razón, fue necesario hacer un diagnóstico que permitió identificar carencias en la productividad y en el lado afectivo debido a la situación de crisis generada por el COVID-19. Por otro lado, en un nivel práctico, el estudio se justificó en la necesidad de profundizar más sobre el tema afectivo y emocional de los trabajadores sanitarios, especialmente en el personal de enfermería que se encuentran en primera línea de atención y que suelen estar olvidados en cuanto a reconocimientos y motivaciones.

Desde el ámbito epistemológico, el quehacer científico en aspectos sanitarios, constituye un eje principal en la acción humana, “solo el conocimiento hace libre al hombre” (Sócrates, 240 ac/ 1988) y “Conócete a ti” del mismo autor, hace pensar que el ser humano tiene su dimensión filosófica, la misma que se plasma en la formación humana de los profesionales de enfermería. Por tanto, el sentido humano es el que distingue de las demás especies, también está el sentido psicológico, emocional, para hacer frente a una situación como la pandemia COVID-19; a razón de ello fue necesario analizarlo desde lo emocional y humano, ante una situación sui generis donde el personal de primera línea de atención fueron enfermeros y enfermeras. Por otro lado también se hizo un diagnóstico que permitió identificar las carencias en los recursos humanos, sobre todo en el personal de enfermería. De este modo, la relevancia no solo se circunscribe como soporte emocional de estos profesionales de la salud, si no también repercute en la gestión de los servicios de salud.

Asimismo desde el aspecto ontológico de acuerdo a Aristóteles el hombre es un animal político, que aplica sus sentimientos en el quehacer diario y dentro de sus postulados primordiales de convivencia está la búsqueda del bien común; por eso es importante que el hombre sea virtuoso, que practique la ética y busque la felicidad (Aristóteles 320 AC, 1988), ir de lo más simple a lo más

complejo, manteniendo un equilibrio emocional. En la época moderna (Hegel, 1992) en la fenomenología del espíritu afirmó que los ideales de hombre siempre deben estar abocados a conseguir el bien común reconocido por ley. El estrés laboral es originado en un centro de trabajo pero ninguna autoridad ni legislación protege a los trabajadores ante estas situaciones; en tal sentido se puede inferir que la fundamentación ontológica es de suma importancia para este estudio, porque tiene sus bases en los criterios de la filosofía y en los derechos del hombre, pues la afectación a la inteligencia emocional repercute en la vida familiar, social, académica, etc., y que en el caso del personal de salud durante la pandemia COVID-19 e incluso después de la cuarentena decretada por el Gobierno Central, fue ocasionado en gran parte por el estrés en el trabajo.

Por último, desde lo metodológico se orientó desde el enfoque cuantitativo, relacional explicativo de corte transversal, considerando dos instrumentos para medir las dos variables inteligencia emocional (Goleman, 1995) y el estrés laboral (Cabanach et al., 2009).

## **II. MARCO TEÓRICO**

Respecto a los antecedentes, Supramaniam & Singaravelloo (2021) indicaron que, con la actual crisis económica mundial y la situación de la pandemia, se ha vuelto muy crítico lograr niveles más altos de rendimiento con recursos limitados. Los países enfrentan desafíos para lograr un mayor nivel de madurez emocional y realización con el fin de navegar a través de la economía actual. Los resultados afirman el efecto significativo de la inteligencia emocional en el desempeño organizacional, lo que sugiere la necesidad de incrementar la inteligencia emocional de los funcionarios públicos mediante la inclusión de indicadores y medidas en las áreas de reclutamiento, aprendizaje y desarrollo, planificación de la fuerza laboral, planificación de sucesión y desarrollo organizacional. La inteligencia emocional debe adoptarse activamente para aumentar la conciencia y la madurez, lo que permitiría a los servidores públicos adoptar el desafiante entorno actual.

Asimismo, Abarca et al., (2021) indicó que el personal de enfermería suele estar expuesto a experiencias extremadamente emocionantes, que

cotidianamente toma decisiones de vida para proteger la vida y enfrentarse a la muerte. Esta presión produce estrés, por lo cual no solamente afecta el rendimiento o productividad laboral, por el contrario, incide en la salud mental, física y emocional. Ello es un indicador para sustentar relaciones para con la familia, tal como se evidencia en la situación de los enfermeros, de un hospital de la Policía Nacional del Perú “Julio Pinto Manrique”, un bajo nivel del estrés laboral, propio de la misma profesión. En consecuencia, se deduce que el estrés está asociado más al trabajo que a la presión de la misma familia.

Asimismo, Sun et al. (2021) los directivos, deben prestar atención a los problemas emocionales negativos de enfermeras de primera línea, mejoren su nivel de inteligencia emocional, promover la salud mental y el progreso de prevención de epidemias. El estallido del nuevo coronavirus ha causado emociones negativas en las enfermeras de primera línea, la aparición de emociones negativas afectó la capacidad de juicio y atención de la enfermera, daño físico y salud mental, lo cual afecta la eficiencia del trabajo.

En tanto, Olivares (2020), concluyeron que la inteligencia emocional y el clima laboral incide en el desempeño profesional del personal que labora en CORPAC, en la provincia del Callao. Lo que significa que se determinó la relación entre ambas variables, corroborado con el contraste de la razón de verosimilitud con un valor de  $p = 0,000$  menor a  $0,05$  con ratio de probabilidad de *Chi-cuadrado* de bondad con ajuste de 249,708, cuyo valor de significancia de  $0,020$ ,  $p < 0,05$ . Con un índice de Nagelkerke que corroboró que la inteligencia emocional y clima de trabajo índice en  $92,1\%$  en el desempeño profesional de los trabajadores de dicha institución.

Sommerfeldt (2020), para el estrés laboral, se mostró que las dimensiones principales lo integran mayormente situaciones de riesgo, aunque el personal de enfermería, suelen presentar síndrome de Burnout “moderado”. En cuanto a las respuestas, se pudo observar que son las mujeres las que manifiestan tener agotamiento emocional en comparación a los varones. Estos últimos lograron puntuaciones muy bajas, en relación a la realización personal o falta de logros, en comparación con los niveles de la inteligencia emocional y los niveles de estrés laboral. Aunque se percibió una relación positiva al corroborarse que, a más puntuación del cociente principal de la inteligencia emocional, fue menor el puntaje en referencia a las dimensiones que comprenden el síndrome de

Burnout. No obstante, lo que se presenta en grado menor sobre el estrés laboral, dando así valoraciones para cada dimensión, que va de acuerdo a la medida según las puntuaciones que giran en torno a la inteligencia emocional.

Tirado et al. (2020), mencionaron que las emociones en los individuos suelen incidir en el rendimiento laboral, al mismo tiempo se reconoce que las emociones de las demás personas y del equipo de trabajo dentro de las instituciones exige un arduo trabajo. Estas deben desarrollarse bajo los criterios o parámetros de acuerdo a la psicología organizacional, que buscan promover dispositivos que aportan en el mejoramiento de vida de los sujetos a fin de que prevengan los orígenes de alteraciones patológicas y mentales. Sin embargo, en una organización se hace necesario tener un buen entorno laboral, ofreciendo relevancia en cuanto a la higiene, seguridad, y fomentando la autorrealización personal y los espacios de convivencia familiar y grupal. En consecuencia, las instituciones reconocen tener una fuerza eficiente, que se compromete y se motiva para la optimización del estilo de vida y salud de los trabajadores, por otro lado, se encontró que la capacitación, tendrán mayor empoderamiento de los procedimientos empresariales.

En este sentido, para Mohamed & Awwad (2020) la relación entre la inteligencia emocional y el estrés es un hecho bien establecido, los estilos de afrontamiento del estrés son habilidades adaptables importantes que debe ser una parte integral de la personalidad de los universitarios de todos los niveles; centrándose principalmente en los cambios en el entorno académico y social, recomendando además, que los profesores universitarios sean conscientes del concepto de inteligencia emocional, afrontamiento del estrés, estilos, sus dimensiones e importancia para que pueda brindar una orientación integral a los estudiantes sobre las formas de lidiar con el estrés.

Soto-Rubio et al., (2020), la inteligencia emocional de los enfermeros, particularmente en la dimensión de atención emocional, suele ser un factor de riesgo, en esta perspectiva se presentan riesgos psicosociales, conflictos interpersonales o falta de justicia institucional. No obstante, uno de los componentes está en la reparación emocional, destacándose la inteligencia emocional como mejoramiento para prevenir efectos adversos en los riesgos psicosociales de estos profesionales, específicamente los efectos relacionados con el cansancio, las quejas psicosomáticas y la satisfacción en el trabajo. Huang



et al (2019), la mayoría del personal de enfermería de China podrían tener niveles altos de una fatiga crónica, por otro lado, los factores demográficos, condiciones de trabajo, estrés laboral e inteligencia emocional estaban relacionados con la producción de fatiga crónica. La inteligencia emocional moderó la asociación de esfuerzo: Relación de recompensa con fatiga crónica. Estos resultados, ofrecerán más oportunidades y apoyo, ajustando las condiciones de trabajo, utilizando el autocontrol, y el desarrollo de la inteligencia emocional como estrategias peculiares para reducir la fatiga crónica entre las enfermeras en China.

En efecto, para Lea et al (2019) la inteligencia emocional conduce a resultados positivos actuando como un amortiguador de estrés agudo. Para que la inteligencia emocional, sea útil en situaciones de estrés agudo, dependerá en gran medida del estrés, contexto y cómo se mide la inteligencia emocional. Castro (2017) la tensión laboral o sobrecarga de trabajo es un estresor que influye en el desempeño de los enfermeros. Lo que invita a la reflexión en cuanto a la importancia de planificar los cambios en la gestión laboral, de esa manera, se suele reducir la tensión laboral, lo que facilita el desarrollo asistencial con un mínimo costo emocional; además la incorporación de programas sobre habilidades emocionales, implementación en las intervenciones educativas emocionales direccionadas para la mejora y afrontamiento del estrés laboral, regulando emociones, lo que lleva a la práctica de la misma profesión, viéndose así reflejado en bienestar y salud mental de este tipo de profesionales, como también de una eficiente interacción para con los pacientes y los equipos de trabajo. Por último, Raman et al. (2016) los rasgos de personalidad impulsan la inteligencia emocional de los empleados, su efectividad, su trabajo emocional, su cansancio emocional y su conducta laboral contraproducente. La inteligencia emocional y la afectividad, a su vez, afectan el trabajo emocional, el cansancio emocional y la conducta laboral contraproducente. La interrelación entre los diversos constructos ha hecho que este modelo sea comprensivo y diferente de otros estudios.

La neurociencia afirma que el cerebro emocional tiene un aprendizaje muy diferente al cerebro pensante. Refiriéndonos a inteligencia emocional, se puede citar a varios autores, entre ellos Darwin (1857) fue el pionero en emplear el concepto de la inteligencia emocional, indicando en sus estudios que es

importante las expresiones emocionales, en el tema de la selección natural, la adaptación de las especies para la sobrevivencia natural. En los años 20, Thorndike, usó un nuevo término inteligencia social, en la descripción de la habilidad en la comprensión y motivación de otras personas. Es así que, Wechsler (1940), determinó la incidencia de múltiples factores, no intelectivos sobre la conducta inteligente, sosteniendo que los modelos de inteligencia son incompletos en la descripción de todos estos factores. Para Gardner (1983) sin embargo, su teoría sobre las inteligencias múltiples, pudo finiquitar 8 inteligencias; la inteligencia interpersonal, entendida como capacidad de comprensión de las intenciones, deseos, motivaciones de otras personas; mientras que la inteligencia intrapersonal, comprendida como la capacidad de entenderse a sí mismo, apreciando sentimientos, temores y/o motivaciones propias de cada persona; las demás inteligencias atañen a otras cualidades de los sujetos. No obstante, Gardner propuso que los indicadores de inteligencia, como el coeficiente intelectual (CI), aunque no se explica plenamente la capacidad cognitiva. No obstante, Goleman (1999) el cual argumentó que “desde los lugares de trabajo sean estos modestos hasta altos cargos de funcionarios es un factor determinante, no tanto por el cociente intelectual, ni tampoco por los pergaminos obtenidos en la universidad, como también en las pericias técnica, trata de la inteligencia emocional” (p.28).

Para la primera variable, Inteligencia Emocional, se tiene como modelos teóricos de acuerdo a Fernández & Extremera (2005) los paradigmas mixtos con peculiaridades de peculiaridades de la personalidad (Bar-On, 2000; Goleman, 1995), los paradigmas de habilidades las cognitivas en referencia al proceso de la información emocional (Mayer et al., 2000; Mayer y Salovey, 1997) y otros estudios cuyos modelos implementan a ambos.

Los últimos años, han tenido cierto desarrollo en cuanto a los modelos teóricos para la inteligencia emocional, los cuales se basan en las acciones mentales y los paradigmas mixtos que mezclan actividades mentales con variables de personalidad.

La concepción de inteligencia emocional abarca ciertas habilidades que ayudan a desarrollar al individuo en lo personal, laboral y con la sociedad. Un individuo con cierto nivel superior de inteligencia emocional, presenta ciertas

habilidades para usar su estado emocional acorde a sus intereses personales, así como también con los otros o todo el entorno organizacional, que permite entender de qué manera se puede influir de modo que pueda adaptarse y comprender nuestras emociones para un mejor provecho a nivel emocional, social como laboral (Bueno, 2019).

La primera conceptualización resultó a propuesta de Salovey & Mayer (1990), los que precisaron como inteligencia emocional a un tipo de inteligencia social, la misma que ayuda en la comprensión de la disposición en el control de las emociones y sentimientos del individuo, y de los demás, discriminando de esta forma la utilización de información en la guía de los pensamientos y acciones.

Se refiere a la inteligencia emocional como la facultad de conocimiento y manejo de las emociones, motivándose a sí mismo, reconociendo emociones en otras personas y relacionándose de modo fraterno. (Goleman, 1995, p.40).

La inteligencia emocional asocia la habilidad para observar con precisión, valorando y expresando emociones, del mismo modo, está relacionada en el alcance y/o gestar sentimientos cuando se facilita la forma de pensar, está enfocada también en el entendimiento emocional y la facultad para normalizar las emociones que influyen al crecer emocional e intelectualmente. (Mayer & Salovey, 1997, y Salovey et al., 2001; p. 280). La inteligencia emocional produce impacto en lo personal y en lo profesional, incidiendo en la conducta humana. La parte del trabajo representó una gran parte esencial en la vida de las diferentes personas por lo cual ambas partes se encuentran estrechamente relacionadas que una influye en la otra (Moral & Ganzo, 2018). La inteligencia emocional no se puede entender como un atributo personal, pudiendo existir alguna relación entre ellas. (Fernández-Berocal & Extremera, 2002).

Los modelos han sufrido muchos cambios de forma consecutiva en 1997 hasta 2000, algunos autores aportaron con nuevas tendencias, alcanzando mejorar la definición con más rigor científico para consolidarse en un paradigma utilizado y popular. (Mayer & Salovey, 1997, Goleman, 1999).

En cuanto a la primera dimensión: Motivación, hace referencia a la dirección de emociones hacia un objetivo. De ese modo, controlar la existencia emocional orientándola a una meta, lo cual es primordial para avivar y brindar atención, motivación y creatividad; esto permitió manteniendo motivación y fijar

la atención en los objetivos en lugar de los obstáculos; convirtiéndose como necesario optimismo e iniciativa, lo cual nos convertiría en emprendedores actuando de forma positiva ante las eventualidades (Goleman, 1999).

Para la segunda dimensión: Empatía o reconocer las emociones ajenas, se encuentra insertada en la conciencia emocional, lo que caracteriza a esta dimensión es que los individuos empáticos tienden a conectar con las señales suaves a nivel social, las que determinan lo que se necesita o lo que las otras personas están esperando. Esta relación social, se enfoca en la mayoría de veces en la interpretación de señales que las otras personas irradian de forma inconsciente, por lo general no son verbales. El reconocimiento de las emociones de otros, lo que los otros sienten y se evidencia en la expresión en el rostro algún gesto o contestar de mala manera, puede evidencian y ayudan en el establecimiento de lazos amicales que perduran y son reales con los individuos que están a nuestro alrededor (Goleman, 1999).

Para tercera dimensión: Habilidades sociales: La característica esencial de esta dimensión es la capacidad de relacionarse idóneamente con ajenas emociones. Ahora bien, al tener la capacidad de esta información, las interacciones y las comunicaciones son favorables en la cotidianidad para con los demás, con la familia, con amigos, compañeros o equipos de trabajo. No obstante, las habilidades sociales suelen incluir la activa escucha, la habilidad del lenguaje corporal, el liderazgo y la capacidad persuasiva. Ahora bien, actualmente, la importancia que se está prestando en los programas de interacción social que se sustentan en los paradigmas de habilidades y competencias que son muy propias de la inteligencia emocional. A razón de ello, muchos estudios relacionados al tema de inteligencia emocional, suelen asociarse al desempeño que tienen los trabajadores dentro de las empresas, siendo prioritario el desarrollo profesional, el bienestar personal, motivación, control de impulsos y la productividad o rendimiento industrial. (Goleman, 1999; Mayer & Salovey, 1997).

Por tanto, ante lo mencionado, se sustenta que es de mucha importancia el uso de la inteligencia emocional como herramienta dentro del desarrollo profesional en cuanto a las personas que toman u ocupan cargos directivos, porque ellos invierten mucho tiempo. En tal sentido, muchas profesiones se

suelen relacionar con el interés que tengan sus propios protagonistas, sobre todo las profesiones que se dedican a la labor asistencial, ubicándose como la atención de emergencias y urgencias sanitarias. Al respecto, es de orden prioritario, controlar las emociones, comprensión para con los demás, y mantener una conducta idónea ante los impulsos emocionales, siendo fuertes, equilibrados y cordura en todos los ámbitos, cuya inteligencia ayuda a mantener el éxito en la resolución de problemas tanto en lo personal como en lo profesional (Sánchez, 2006).

En resumen, los paradigmas encontrados sobre la inteligencia emocional permiten distinguir comportamientos subjetivos, y de ese modo, mantener la información afectiva, empleando así la experiencia emocional dentro del entorno. Social (Salovey, et al., 1995)

En cuanto a la variable dos, Estrés laboral, para Gil-Monte (2010), comprende la capacidad de emociones producto de múltiples factores, sean estos desarrollados en los centros de trabajo. No obstante, la propuesta que hace este autor, está basado en tres paradigmas, que al igual que la inteligencia emocional, es un producto de la capacidad que tiene la persona frente a nuevos factores externos que influyen en su comportamiento y el manejo de emociones. Por tanto, se toman en cuenta: modelo generado a partir de la demanda-control (Karasek, 1979; Karasek & Theorell, 1990), el modelo de interacción de la persona con el medio ambiente o centro laboral (French, et al., 1982), y por último, está el modelo del esfuerzo-recompensa según Siegrist (1996). En relación a lo primero, modelo de la demanda y el control de Karasek (1979) se toma en cuenta los niveles de estrés laboral, producto de las constantes relaciones de la sobredemanda que reciben los trabajadores y en ellos el control para hacerles frente, buscar resolver los problemas a los cuales se presentan.

Bajo este parámetro, al ser las demandas productos generados por la sobrecarga laboral que experimentan los trabajadores ante las dificultades de la tarea, sienten también la tensión temporaria, en tanto que el control de la misma se mantenga en el control laboral relacionado a la actividad oportuna de la persona, al ejercer estos incidencia y control de la situación a la cual está expuesta. (Salanova, et al., 2005).

Posteriormente, a ser introducida una nueva dimensión, el soporte social en los centros de trabajo, como producto de seguridad en la salud ocupacional, ante la exigencia de los puestos de trabajo (Johnson & Hall, 1988). Ciertos cambios se denotaron frente a lo relacionado con las demandas laborales (Zapf, et al., 1999) y luego su aplicabilidad en los mismos ya sea producto del trato que se tiene entre los clientes y las organizaciones (Söderfeldt et al., 1996). De este modo, el modelo propuesto por Karasek dominado en la investigación el estrés laboral en el siglo XXI se mantiene vigente, sin perder su relevancia.

En este sentido, también se toma en cuenta un segundo modelo, el ajuste entre el esfuerzo que tiene el empleado frente a la recompensa debido al trabajo brindado (Siegrist, 1996). En dicho esquema, se suele considerar que el estrés laboral que consiste en un proceso en el cual se da un binomio; esfuerzo-recompensa. Frente a ello, es importante destacar que ante un esfuerzo es lógico pensar en una recompensa (Estimulo-respuesta). De este modo, las gratificaciones son pagadas muchas veces, en los salarios, el reconocimiento, la seguridad laboral (estabilidad laboral) y la promoción de oportunidades. A razón de ellos, es oportuno destacar que las reacciones que se mantienen como producto de esto, genera estrés, y ello responde a una situación de desequilibrio ante el alto impacto del esfuerzo y las bajas recompensas laborales. Por tanto, lo que pretende este modelo no es más que considerar los múltiples factores que experimenta el trabajador ante un contexto no reconocido. Por último, está el modelo teórico, del rol que mantienen los trabajadores como producto y consecuencias de los debidos desequilibrios entre la demanda de los sujetos en miras de mejora o beneficio del puesto laboral. En cierto, modo, la relación, producto del ambiente y trabajador son importante, al considerar que dependerá mucho del ambiente donde se encuentre el trabajador para desempeñarse y sentirse bien, manteniendo de esta manera, un control ante la percepción distorsionada de la situación laboral entre el sujeto, procesamientos cognitivos, personales y organizacionales (Cabanach et al. 2009).

Para la dimensión uno: Agotamiento emocional, situación en la cual los empleados sienten que no pueden dar más de sí mismos laboralmente, experimentan que se les agota la energía o sus propios recursos emocionales, esto debido al contacto que tiene a diario con las personas a las que atiende como parte de su función en el trabajo. El agotamiento emocional, no debe ser

ignorado, al hacerlo se corre el riesgo de afectar la parte emocional del individuo, por lo que, al ser detectado, debe someterse al tratamiento oportuno. (Cabanach et al., 2009).

En la dimensión dos: Realización personal, se da cuando los trabajadores inician a evaluarse negativamente y si, por ende, esta evaluación afecta considerablemente la capacidad para realizar sus labores, así como su relación con las demás personas, estamos ante casos de realización personal. Existe un descontento personal y los resultados obtenidos en lo laboral, resultan insatisfactorios, deteriorando su estado emocional y su realización personal (Malash 2009 Cabanach et al., 2009).

En la dimensión tres: Despersonalización, se caracteriza por la aparición de actitudes y sentimientos negativos para con los demás en el trabajo, se destacan los problemas en el trato, siendo este de forma deshumana, debido al poco afecto que les queda como personas, esto conlleva a culpar al resto de sus problemas. (Malash 2009 Cabanach et al., 2009).

Se considera los tres modelos de la teoría, que tienen mucha transcendencia cuando se estudia el estrés laboral en estos últimos tiempos, al respecto, algunos estudios se relacionan con los factores que afectan o promotores del estrés laboral, sobre todo con los riesgos psicosociales que se producen en los centros laborales, y en efecto, inseguridad laboral. Son muchas las investigaciones relacionadas a las consecuencias negativas del estrés laboral en la salud física y mental de la persona, por lo cual, se debe tener en cuenta todo el contexto en el cual está la organización, realizando evaluaciones internas y externas basados en las teorías científicas propuestas. (Cabanach et al., 2009).

### **III. Metodología**

#### **3.1 Tipo y diseño de la investigación**

Su naturaleza se enmarcó en una investigación tipo básica. En este sentido, para Sanchez et al. (2018), viene a ser la manifestación natural o propósito puesto que se examina teorías científicas análogas al problema de investigación, además porque responden solo a establecer relaciones académicas.

De diseño no experimental, relacional de corte transeccional, puesto que se evalúa la relación que existe entre dos o más variables, además porque procura dar una explicación del comportamiento que tiene una de ellas frente a la otra. En esta línea, su paradigma es positivista que para Hernández & Mendoza (2018) comprende tener la idea objetiva de estudio de la cual, ante una realidad observada, lo más probable es mantener su estatus, aplicándose para ello, el análisis estadístico.

#### **3.2. Variables y Operacionalización**

Para Hernandez & Mendoza (2018) las variables responden a procedimientos generales ante las especificaciones, dimensionándose y proporcionando indicadores para ser medidas (p. 173). Asimismo, Ñaupas et al. (2018), comprende que una variable viene a ser un aspecto que definido en el problema de investigación, se suele expresar en ciertas características observables, producto de unidades de análisis, estas pueden ser fenómenos naturales o sociales, individuales y/o sociales que varían en el tiempo y en el espacio.

Variable Inteligencia emocional: definió a la inteligencia emocional como la facultad de conocimiento y manejo de las emociones, motivándose a sí mismo, reconociendo emociones en otras personas y relacionándose de modo fraterno. (Goleman, 1995, p.40).

Para la primera variable se consideró un instrumento argumentado en Goleman (1999) y Cabanach (2009) para la segunda variable.

Variable cualitativa de escala ordinal politómica que se mide mediante un instrumento que tiene 25 ítems cuatro dimensiones y 13 indicadores, escala de Likert de uno al cinco, cuyos son Eficiente (92-125); Medianamente eficiente (59-91) Ineficiente (25-58). (Anexo 3)

Variable Estrés laboral, El estrés laboral se origina por distintas causas y una serie de factores que afectan su estado emocional, ya sea por no contar con



un ambiente adecuado en el trabajo, no contar con los instrumentos y equipos necesarios para su atención y desempeño laboral, en un contexto donde se gesta situaciones incontrolables, llamado también “estrés laboral crónico” o también conocido como Burnout laboral, considerado como un trastorno emocional, vinculado al contexto y centro laboral, así como estilos de vida de las personas. (Malash, 2009).

Variable cualitativa de escala ordinal politómica que se midió y tuvo 25 items cuatro dimensiones y 11 indicadores, mediante la escala de Likert de uno al cinco, cuyos son Eficiente (92-125); Medianamente eficiente (59-91) Ineficiente (25-58). (Anexo 2)

### 3.3. Población Muestra y Muestreo

Población: Según lo dicho por Hernández & Mendoza (2018) una población de estudio comprende el universo tanto de los objetos como de los sujetos que se usan en un estudio determinado, y sometidos a la confiabilidad y validez se puede cuantificar. En vista de ello, en este estudio, lo que toma en cuenta es el personal de enfermería, conformada por un total de 120 personas.

Muestra: De acuerdo a Sánchez et al. (2018), comprende ser parte de la población, la misma que sirvió para seleccionar, y en ella llevar a cabo la recopilación de información o de datos, esta debe mantener un estatus, o ser representativa para tener categoría, a razón de ello, que mediante un cálculo matemático, se obtuvo 93 participantes.

#### Figura 1

Cálculo de tamaño de muestra para la investigación [Calculadora *online*: <https://www.questionpro.com/es/calculadora-de-muestra.html>]



The image shows a screenshot of an online sample size calculator. The interface is titled "Calculadora de muestra". It features several input fields and buttons. The "Nivel de Confianza" (Confidence Level) is set to 95%, with a radio button option for 99%. The "Margen de Error" (Margin of Error) is set to 5. The "Población" (Population) is set to 120. There are two buttons: a yellow "Limpiar" (Clear) button and a blue "Calcular Muestra" (Calculate Sample) button. Below these, the "Tamaño de Muestra" (Sample Size) is displayed as 93. The calculator is attributed to "Active9".

Muestreo: El muestreo es no probabilístico, es el proceso por el cual se toma en cuenta la “no probabilidad o posibilidad que cada uno de los elementos de la población seleccionada, otorgue la facilidad para la obtención de la muestra (Sánchez et al., 2018, p.116).

Criterios de inclusión: Al respecto, se consideraron como sujetos de estudio al personal de enfermería que trabaja en el hospital público que mantiene un vínculo de muchos años, de manera permanente, acepte participar del estudio.

Criterios de exclusión: Se excluyó a los enfermeros que no laboren en el hospital público de estudio, además de aquellos participantes que no cuenten con la nueva tecnología y se encuentren fuera de la ciudad de Lima.

### **3.4 Técnicas y procedimientos de recolección de datos.**

Técnica: Para Hernández & Mendoza (2018), la técnica que se suele aplica para una investigación es la encuesta, este es un método para recopilar información o datos, por lo general son anónimas, y tienen como propósito la recopilación los datos de la conducta y tendencia de los sujetos de estudio que participan de la misma.

Instrumento: Hernández & Mendoza (2018), es un medio para obtener información también, para esta investigación se utilizó cuestionarios, de acuerdo a la medición de las variables, se registran datos de los participantes que necesitan ser objetivo, confiable y válido. El estudio, medirá las variables Inteligencia emocional y estrés laboral.

Cuestionario: Hernández & Mendoza (2018), definen como un conjunto de preguntas en donde miden las variables e indicadores del estudio de la investigación.

Validez de los instrumentos: Hernández & Mendoza, (2018), la validez está referida a los constructos, perspectiva y positivista del instrumento usado en la evaluación de cada una de las variables de estudio, en otras palabras, representa el nivel de los ítems o preguntas para determinar una muestra representativa de toda la población a medir, tomando en cuenta la relación con los indicadores.

**Tabla 1***Validadores de los instrumentos de toma de datos.*

Apellidos y nombres	Grado académico	Juicio
Vértiz Osorez, Joaquín	Doctor	Aplicable
Ocaña Fernandez, Yolvi	Doctor	Aplicable
Cuenca Robles, Nancy	Doctora	Aplicable

Confiabilidad de los instrumentos: Para Hernández & Mendoza (2018), existe diferencias entre lo que es técnica que sirve para la medición de la fiabilidad en los instrumentos aplicar en los estudios de investigación (p.228).

Según Hernández & Mendoza (2018) la confiabilidad de instrumentos cuando son cuestionarios los que se aplican cada vez y presentan un mismo efecto. (Anexo 5).

**Tabla 2***Confiabilidad Alfa de Cronbach de los instrumentos de toma de datos.*

Instrumentos	Alfa Cronbach	de N elementos	de
Inteligencia Emocional	0,930	25	
Estrés Laboral	0,901	25	

Ver (Anexo 5).

### 3.5. Procedimientos de toma de datos.

Con la autorización de la institución de estudio, se seleccionó a los participantes, a los cuales se recopiló sus datos individualmente, aplicándose dos cuestionarios. Los resultados se vaciaron a una hoja de cálculo de MS Excel, los mismos que se extrapolaron mediante el Software Estadístico IBM SPSS, v. 26.

### 3.6. Métodos de análisis de datos

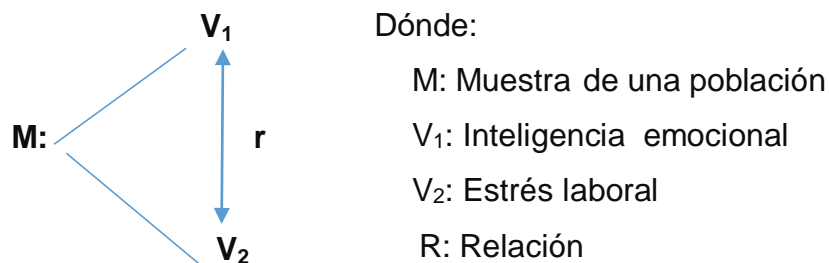
Con los resultados obtenidos, los mismos que se manifestaron en tablas, fueron analizados e interpretados para proceder después a las respuestas de las preguntas interrogantes de la investigación.

Estadística descriptiva: Se describió mediante frecuencias y porcentajes en relación a los datos que se obtienen como resultados, ya sea con los instrumentos de recopilación de datos. Los resultados se presentaron en tablas (N) y relativas (%).

Del proceso que se ha establecido se utilizó la prueba de similitud estadístico Rho de Spearman mediante el programa SPSS, v. 26.

## Figura 2

Esquema de un estudio de diseño correlacional



### 3.7. Aspectos Éticos

Con la autorización de la Universidad César Vallejo, el estudio se ejecutó mediante protocolos establecidos en los estatutos universitarios, respetando los índices de coincidencias, el plagio, y los derechos de autor, citándose correctamente al momento de referenciarlos.

## IV. RESULTADOS

### 4.1. Resultados descriptivos

**Tabla 3**

Distribución de frecuencias según los niveles de la Inteligencia Emocional

		Inteligencia Emocional			
		n	%	% valido	% acumulativo
Valido	Baja	1	1,1	1,1	1,1
	Media	80	86	86	87,1
	Alta	12	12,9	12,9	100
	Total	93	100	100	

Como se observó en la tabla 3, de los 93 participantes, que representa el 100%, el 86% tiene un nivel “Media” de inteligencia emocional, por otro lado el 12,9% se encuentra en un nivel “Alta” y solo el 1,1% expresó tener un nivel “Baja”.

**Tabla 4**

Distribución de frecuencias según los niveles de las dimensiones de Inteligencia Emocional

		n	%	% Valido	% Acumulado
Motivación	Baja	1	1,1	1,1	1,1
	Media	72	77,4	77,4	78,5
	Alta	20	21,5	21,5	100
	Total	93	100	100	
Empatía	Baja	3	3,2	3,2	3,2
	Media	84	90,3	90,3	93,5
	Alta	6	6,5	6,5	100
	Total	93	100	100	
Habilidades sociales	Baja	1	1,1	1,1	1,1
	Media	33	35,5	35,5	36,6
	Alta	59	63,4	63,4	100
	Total	93	100	100	

En la tabla 4, se describió las dimensiones de la inteligencia emocional, para la primera dimensión, Motivación, se evidenció que 77,4% está en el nivel “Media”, el 21,5% expresó un nivel “Alta” y solo el 1,1% manifestó una motivación “Baja”. Para la segunda dimensión, Empatía se pudo observar que el 90,3% está en el nivel “Media”, mientras que el 6,5% está en el nivel “Alta” y solo el 3,2% en el nivel “Baja”. Para las Habilidades sociales el 63,4% está en el nivel “Alta”; el

35,5% está en el nivel “Media” y el 1,1% manifiesta estar en el nivel “Baja”. En consecuencia, la mayoría de respuestas se ubican entre los niveles “Media” y “Alta”. Por tanto, se puede deducir que los profesionales de enfermería tienen control sobre su inteligencia emocional al momento que están laborando.

**Tabla 5**

Distribución de frecuencias según los niveles del Estrés laboral

		<b>Estrés Laboral</b>			
		n	%	% Valido	% Acumlativo
Valido	Bajo	1	1,1	1,1	1,1
	Regular	43	46,2	46,2	47,3
	Alto	49	52,7	52,7	100
	Total	93	100	100	

Como se observó en la tabla 5, de los 93 participantes, que representa el 100%, el 52,7% está en el nivel “Alto”, mientras que el 46,2% está en el nivel “Regular” y en el nivel “Bajo” se observa a 1,1%. Por tanto, se deduce que la mayoría de enfermeros mantiene estrés alto en el trabajo.

**Tabla 6**

Distribución de frecuencia según los niveles de las dimensiones del Estrés laboral.

		n	%	% Válido	% Acumulativo
Agotamiento emocional	Bajo	5	5,4	5,4	5,4
	Regular	38	40,9	40,9	46,2
	Alto	50	53,8	53,8	100
	Total	93	100	100	
Despersonalización	Bajo	2	2,2	2,2	2,2
	Regular	56	60,2	60,2	62,4
	Alto	35	37,6	37,6	100
	Total	93	100	100	
Realización Personal	Bajo	1	1,1	1,1	1,1
	Regular	22	23,7	23,7	24,7
	Alto	70	75,3	75,3	100
	Total	93	100	100	

En la tabla 6, se describió las dimensiones del Estrés laboral, para la primera dimensión, Agotamiento emocional, se evidenció que 53,8% está en el nivel “Alto”, el 40,9% expresó un nivel “Regular” y solo el 5,4% manifestó una motivación “Bajo”. Para la segunda dimensión, Despersonalización se pudo observar que el 60,2% está en el nivel “Regular”, mientras que el 37,6% está en el nivel “Alto” y solo el 2,2% en el nivel “Bajo”. Para las Realización personal el 75,3% está en el nivel “Alto”; el 23,7% está en el nivel “Regular” y el 1,1% manifiesta estar en el nivel “Bajo”. En consecuencia, la mayoría de respuestas se ubican entre los niveles “Regular” y “Alto”. Por tanto, se puede deducir que los profesionales de enfermería tienen mucho estrés en el trabajo dentro del hospital público 2021.

**Tabla 7**

Distribución de la tabla cruzada de Inteligencia emocional y el estrés laboral del personal de enfermería, Lima 2021.

			Inteligencia Emocional			Total
			Baja	Media	Alta	
Estrés Laboral	Bajo	n	0	1	0	1
		% del Total	0,0%	1,1%	0,0%	1,1%
	Regular	n	1	42	0	43
		% del Total	1,1%	45,2%	0,0%	46,2%
	Alto	n	0	37	12	49
		% del Total	0,0%	39,8%	12,9%	52,7%
Total	n	1	80	12	93	
	% del Total	1,1%	86,0%	12,9%	100,0%	

Se observó en la tabla 7, los resultados de la variable Inteligencia emocional con el estrés laboral. En cuanto a los resultados, se observó que, de los 93 participantes, que representa el 100%, todos son enfermeros de un Hospital Público, el 45,2% mantiene un nivel “Media” correspondiente a la Inteligencia emocional, como también está en el nivel “Regular”, no obstante, un 39,8% si bien se mantiene con una inteligencia emocional “Media”, presenta un “Alto” estrés, confluyendo que el 12,9% de este grupo humano, se mantiene con una alta inteligencia emocional y un estrés alto. Por tanto, se deduce que la mayoría del personal de enfermería concentra altos niveles de estrés, pero también regulan su inteligencia emocional en el Hospital Público durante el contexto de la COVID-19.



**Tabla 8**

Frecuencias y porcentajes de la Inteligencia Emocional y las dimensiones del Estrés Laboral según el comportamiento del personal de enfermería, 2021.

		Inteligencia_Emocional					
		Baja		Media		Alta	
		n	%	n	%	n	%
Agotamiento emocional	Bajo	1	1,10%	4	4,30%	0	0,00%
	regular	0	0,00%	37	39,80%	1	1,10%
	Alto	0	0,00%	39	41,90%	11	11,80%
Despersonalización	Bajo	0	0,00%	2	2,20%	0	0,00%
	Regular	1	1,10%	50	53,80%	5	5,40%
	Alto	0	0,00%	28	30,10%	7	7,50%
Realización Personal	Bajo	0	0,00%	1	1,10%	0	0,00%
	Regular	1	1,10%	21	22,60%	0	0,00%
	Alto	0	0,00%	58	62,40%	12	12,90%

Se observó en la tabla 8, la descripción de la variable Inteligencia emocional con respecto a las dimensiones de la segunda variable Estrés laboral que el 41,9% en un nivel “Medio” para la Inteligencia emocional, mientras que para el agotamiento obtuvo un nivel “Alto”, no obstante, el 39, 8% fue “Regular” para el agotamiento, y “Media” para la inteligencia emocional. Por último, se evidenció que el 11,8% confluyen en niveles altos. Lo que se deduce, por más que se tenga una media y alta inteligencia emocional, el agotamiento emocional se manifiesta durante la atención en los servicios del Hospital Público donde laboran. En cuanto a la frecuencia y porcentaje entre la variable Inteligencia emocional y la despersonalización se corroboró que 53,8% se encuentra en un nivel “Regular” concordando con el nivel “Media” de la Inteligencia emocional, por otra parte, se observó que 30,1% en cuanto a la inteligencia emocional en el nivel de “Media” y “Regular” en la despersonalización; bajo esta línea el 7,5% concentra tanto los niveles “Alta” para inteligencia emocional como “Alto” para el Estrés respectivamente. Por último, en lo referido a la realización personal, se evidenció que Por último en la realización personal, lo que se encontró que el 62, 4% está entre “Regular” para el estrés y “Media” para Inteligencia emocional, asimismo, el 22,6% se corroboró “Regular” para estrés y “Media” para la variable inteligencia emocional. Sin embargo, se aprecia también que el 12,9% convergen en los mismos niveles “Alto” para el estrés “Alta” para la inteligencia

emocional. En consecuencia, se deduce que, la inteligencia emocional influye de manera directa en el estrés laboral en el personal de enfermería, más aún al tratarse de una situación de pandemia COVID-19, se generó una serie de impactos en el personal de enfermería del hospital público, distrito de Comas, Lima 2021.

#### 4.2. Resultados inferenciales:

Prueba de hipótesis

Hipótesis general

H<sub>0</sub>: No existe relación significativa entre la Inteligencia Emocional y el Estrés Laboral en el personal de enfermería de un Hospital Público de Lima 2021.

H<sub>1</sub>: Existe relación significativa entre la Inteligencia Emocional y el Estrés Laboral en el personal de enfermería de un Hospital Público de Lima 2021.

**Tabla 9**

Relación entre Inteligencia emocional y estrés laboral

			<b>Correlaciones</b>	
			Inteligencia Emocional	Estrés laboral
Rho de Spearman	Inteligencia Emocional	Correlation	1,000	,348**
		Coefficient		
	Sig. (2-tailed)	.	,001	
	N	93	93	
	Estrés Laboral	Correlation	,348**	1,000
		Coefficient		
		Sig. (2-tailed)	,001	.
		N	93	93

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

En los resultados inferenciales de la relación entre las variables Inteligencia Emocional y el Estrés laboral de los enfermeros del hospital público en una situación de pandemia COVID-19, corroborándose así, una relación entre las dos variables que mediante el estadístico Rho de Spearman, mostrándose un valor de 0.348, expresando con ello una relación positiva moderada (Hernández y Mendoza, 2018). Asimismo, se evidenció un valor de Sig. (bilateral) de 0.001 que al comparar con el alfa de 0.05, demostrándose que es menor. Para ello, se aceptó la hipótesis del investigador y se concluyó que existe relación significativa entre Inteligencia emocional y estrés laboral de los enfermeros que laboran en el hospital público en situación de pandemia de COVID-19, 2021.

#### Hipótesis específica 1

H<sub>0</sub>: No existe relación significativa entre la Inteligencia Emocional y el Agotamiento Emocional en el personal de enfermería de un Hospital Público, 2021.

H<sub>1</sub>: Existe relación significativa entre la Inteligencia Emocional y el Agotamiento Emocional en el personal de enfermería de un Hospital Público, 2021.

#### Hipótesis específica 2

H<sub>0</sub>: No existe relación significativa entre la Inteligencia Emocional y la Despersonalización en el personal de enfermería de un Hospital Público, 2021.

H<sub>1</sub>: Existe relación significativa entre la Inteligencia Emocional y la Despersonalización en el personal de enfermería de un Hospital Público, 2021.

#### Hipótesis específica 3

H<sub>0</sub>: No existe relación significativa entre la Inteligencia Emocional y la Realización Personal en el personal de enfermería de un Hospital Público, 2021.

H<sub>1</sub>: Existe relación significativa entre la Inteligencia Emocional y la Realización Personal en el personal de enfermería de un Hospital Público, 2021.

**Tabla 10**

Relación entre Inteligencia emocional y las dimensiones de la variable estrés laboral

		<b>Correlaciones</b>			
		Inteligencia Emocional	Agotamiento Emocional	Despersonalización	Realización personal
Inteligencia Emocional	Coeficiente de correlación	1,000	,407**	,328**	,233*
	Sig. (bilateral)	.	,000	,001	,025
	N	93	93	93	93
Agotamiento Emocional	Coeficiente de correlación	,407**	1,000	,253*	,312**
	Sig. (bilateral)	,000	.	,014	,002
	N	93	93	93	93
Despersonalización	Coeficiente de correlación	,328**	,253*	1,000	,478**
	Sig. (bilateral)	,001	,014	.	,000
	N	93	93	93	93
Realización personal	Coeficiente de correlación	,233*	,312**	,478**	1,000
	Sig. (bilateral)	,025	,002	,000	.
	N	93	93	93	93

\*\* . Correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral).

\* . Correlación es significativa en el nivel de 0.05 (bilateral).

Los resultados inferenciales mostrados entre la relación de la inteligencia emocional y la dimensión Agotamiento emocional, de acuerdo a la prueba estadística Rho de Spearman de 0.407, ello indicó que la correlación es positiva moderada (Hernández y Mendoza, 2018). Asimismo, el Sig. (bilateral), se mostró un valor de 0.000, demostrándose ser menor al valor del alfa de 0.05 por lo que se acepta la hipótesis del investigador, y se concluyó con ello que existe relación significativa entre la variable Inteligencia emocional y el agotamiento emocional de los enfermeros que laboran en el Hospital público de Lima en situación de pandemia de COVID-19. Ahora, en cuanto a la relación que existe entre la inteligencia emocional y la dimensión despersonalización, muestran una correlación de acuerdo a la prueba estadística Rho de Spearman de 0.328, ello indicó una relación positiva moderada (Hernández y Mendoza, 2018). Asimismo,

el Sig. (bilateral), mostró un valor de 0.001, demostrándose ser menor al valor del alfa de 0.05 por lo que se aceptó la hipótesis alterna, y se concluyó con ello que existe relación significativa entre la inteligencia emocional y la despersonalización de los enfermeros que laboran en el hospital público de Lima en situación de COVID-19.

Por último, en la relación que existe entre la inteligencia emocional y la dimensión Realización personal, se muestra una relación de acuerdo a la prueba estadística Rho de Spearman de 0.233, ello indicó que la correlación es positiva baja (Hernández y Mendoza, 2018). Asimismo, el Sig. (bilateral), mostró un valor de 0.001, demostrándose ser menor al valor del alfa de 0.05 por lo que se acepta la hipótesis alterna, y se concluyó con ello que existe relación significativa entre la inteligencia emocional y la realización personal de los enfermeros que laboran en el hospital público de Lima en situación de COVID-19.

## V. DISCUSIÓN

El presente estudio determinó la relación entre la inteligencia emocional y el estrés laboral de los enfermeros de un hospital público de Lima en situación de la COVID-19 durante el 2021. De modo, que los resultados evidenciaron la incidencia de la variable inteligencia emocional en el estrés laboral de estos profesionales. Al respecto, se comprende como inteligencia emocional, a una serie de habilidades para el mejor desarrollo de la persona, sea a nivel personal, social y laboral, además de ello se usa para manejar las propias emociones tomando en cuenta los propios intereses, así como también de los otros y también de la organización como institución (Salovey & Mayer, 1990; Goleman 1995; Bueno, 2019). Por tanto, se deduce que al ser la inteligencia emocional una serie de habilidades, influye en las situaciones de estrés en los enfermeros del hospital público. Por otro lado, según Gil-Monte (2010), existen tres modelos predominantes en el desarrollo del estrés laboral: el modelo de demandas-control (Karasek, 1979; Karasek & Theorell, 1990), el modelo de ajuste persona-ambiente (French, et al., 1982), y el modelo de esfuerzo-recompensa de Siegrist (1996). Ahora bien, el modelo de demandas-control de Karasek (1979) considera que los niveles de estrés laboral dependen de la relación de las altas demandas que perciben los trabajadores y el bajo control que tienen para hacerles frente. Las demandas pueden ser originadas por la sobrecarga de trabajo, la dificultad de la tarea, o las presiones temporales, mientras que el control en el trabajo está relacionado con la oportunidad que tiene el individuo de ejercer influencia y control sobre su situación laboral. (Salanova, et al., 2005).

Ahora bien, de acuerdo a los resultados descriptivos se observó que, de los 93 participantes que son enfermeros de un Hospital Público, el 45,2% mantiene un nivel “Media” correspondiente a la Inteligencia emocional, como también está en el nivel “Regular”, no obstante, un 39,8% si bien se mantiene con una inteligencia emocional “Media”, presenta un “Alto” estrés, confluendo que el 12,9% de este grupo humano, se mantiene con una alta inteligencia emocional y un estrés alto. Por tanto, se deduce que la mayoría del personal de enfermería concentra altos niveles de estrés, pero también regulan su inteligencia emocional en el Hospital Público durante el contexto de la COVID-19. En este sentido, un comportamiento similar se visualizó en las dimensiones

de estrés laboral frente a la variable inteligencia emocional. Deduciéndose que la COVID-19, ha generado impactos en la conducta del personal de enfermería, manifestándose en el agotamiento emocional, la despersonalización y la realización personal.

Bajo esta perspectiva, en cuanto a la hipótesis general: Existe relación significativa entre la Inteligencia emocional y el Estrés laboral en el personal de enfermería de un Hospital público de Lima, en los resultados inferenciales se pudo comprobar la una relación entre las dos variables que mediante el estadístico Rho de Spearman, mostrándose un valor de 0.348, expresando con ello una relación positiva moderada (Hernández y Mendoza, 2018). Asimismo, se evidenció un valor de Sig. (bilateral) de 0.001 que al comparar con el alfa de 0.05, demostrándose que es menor. Para ello, se aceptó la hipótesis del investigador y se concluyó que existe relación significativa entre Inteligencia emocional y estrés laboral de los enfermeros que laboran en el hospital público de Lima en situación de pandemia de COVID-19. Resultados que concuerdan con la propuesta de Raman et al. (2016) los rasgos de personalidad impulsan la inteligencia emocional de los empleados, su afectividad, su trabajo emocional, su agotamiento emocional y su comportamiento laboral contraproducente. La inteligencia emocional y la afectividad, a su vez, afectan el trabajo emocional, el agotamiento emocional y el comportamiento laboral contraproducente. La interrelación entre los diversos constructos ha hecho que este modelo sea comprensivo y diferente de otros estudios.

En esa misma temática, el estudio de Abarca et al. (2021) indicó que, si bien el personal de enfermería se expone a situaciones emocionalmente fuertes, al momento de hacer su trabajo, generando así tensiones de estrés, no solo afecta la productividad o desempeño laboral, sino también incide en la salud física, mental y emocional, lo que perturba relaciones humanas con los miembros de la familia. Por otro lado, Mohamed & Awwad (2020) afirmaron que la inteligencia emocional y el estrés se relacionan, no obstante, que los estilos de afrontamiento de estrés como habilidades adaptables, aspectos importantes, parte integral para la personalidad de los futuros profesionales. Por último, Sun et al. (2021) difiere en gran parte con la propuesta de los dos autores anteriores, al argumentar, que, en cierta medida, la pandemia ha causado crisis

emocionales en las enfermeras, ello no significa que haya afectado de manera negativa la eficiencia del trabajo, por el contrario, al observar tanto sufriendo humano, se han dado entre sí soporte emocional, logrando niveles de desempeño laboral exitoso, por tanto, niveles de estrés bajo. La descripción de la variable Inteligencia emocional con respecto a las dimensiones de la segunda variable Estrés laboral que el 41,9% en un nivel "Medio" para la Inteligencia emocional, mientras que para el agotamiento obtuvo un nivel "Alto", no obstante, el 39, 8% fue "Regular" para el agotamiento, y "Media" para la inteligencia emocional. Por último, se evidenció que el 11,8% confluyen en niveles altos. Lo que se deduce, por más que se tenga una media y alta inteligencia emocional, el agotamiento emocional se manifiesta durante la atención en los servicios del Hospital Público donde laboran. En cuanto a la frecuencia y porcentaje entre la variable Inteligencia emocional y la despersonalización se corroboró que 53,8% se encuentra en un nivel "Regular" concordando con el nivel "Media" de la Inteligencia emocional, por otra parte, se observó que 30,1% en cuanto a la inteligencia emocional en el nivel de "Media" y "Regular" en la despersonalización; bajo esta línea el 7,5% concentra tanto los niveles "Alta" para inteligencia emocional como "Alto" para el Estrés respectivamente. Por último, en lo referido a la realización personal, se evidenció que el 62, 4% está entre "Regular" para el estrés y "Media" para Inteligencia emocional, asimismo, el 22,6% se corroboró "Regular" para estrés y "Media" para la variable inteligencia emocional. Sin embargo, se aprecia también que el 12,9% convergen en los mismos niveles "Alto" para el estrés "Alta" para la inteligencia emocional. En consecuencia, se deduce que, la inteligencia emocional influye de manera directa en el estrés laboral en el personal de enfermería, más aún al tratarse de una situación de pandemia COVID-19, se generó una serie de impactos en el personal de enfermería del hospital público, distrito de Comas, Lima.

En cuanto al análisis de la hipótesis específica una, Existe relación significativa entre la Inteligencia Emocional y el Agotamiento Emocional en el personal de enfermería de un Hospital Público, 2021. De acuerdo a la prueba estadística Rho de Spearman de 0.407, ello indicó que la correlación es positiva moderada (Hernández y Mendoza, 2018). Asimismo, el Sig. (bilateral), se mostró



un valor de 0.000, demostrándose ser menor al valor del alfa de 0.05 por lo que se acepta la hipótesis del investigador, y se concluyó con ello que existe relación significativa entre la variable Inteligencia emocional y el agotamiento emocional de los enfermeros que laboran en el Hospital público en situación de pandemia de COVID-19. Resultados que concuerdan con el estudio de Olivares (2020) se sustentó que la inteligencia emocional influye en el clima laboral, en la medida que las emociones varían en el tiempo y espacio, más aún cuando se trata de una situación muy peculiar de emergencia de pandemia COVID-19. Asimismo, Sommerfeldt (2020) confirmó que el cansancio emocional y la despersonalización inciden en el tema de género, son las mujeres las que más sufren esta situación, en comparación a los varones que presentan menos estrés laboral. Del mismo modo, Tirado et al. (2020) afirmaron que las emociones en los profesionales influyen en el rendimiento laboral, por esa razón es bueno reconocer las emociones y el fortalecimiento que tienen estos para con ellos mismos cuando están formando en equipos de trabajo dentro de las organizaciones. Por tanto, las organizaciones suelen ofrecer un buen ambiente laboral, para eso es necesario la higiene, seguridad y autorrealización personal y espacios de convivencia familiar y grupal. En este sentido, Huang et al. (2019) afirmaron que las enfermeras en China tienen altos niveles de fatiga crónica, debido a factores demográficos y condiciones de trabajo, por tanto, la inteligencia emocional moderó la asociación de esfuerzo. Estos resultados, ofrecerán más oportunidades y apoyo, ajustando las condiciones de trabajo, utilizando el autocontrol, y el desarrollo de la inteligencia emocional como estrategias cruciales para reducir la fatiga crónica entre las enfermeras en China. En consecuencia, Soto-Rubio et al. (2020) observó que el componente de reparación emocional se destaca como un elemento de inteligencia emocional que debe mejorarse para prevenir los posibles efectos adversos de los riesgos psicosociales en las enfermeras, específicamente los relacionados con el agotamiento, las quejas psicosomáticas y la satisfacción laboral.

Al respecto, el personal de enfermería suele estar estresado debido a múltiples factores, que repercuten no solo en el trabajo, sino en la vida cotidiana, manifestándose cada vez más la tensión en sus emociones, tal como se expresan en varios estudios, que el entorno social-laboral es un determinante

para afrontar situaciones de riesgo psicosociales. De manera que, durante la aplicación del instrumento se denotó que muchos de estos profesionales se reservan sus emociones y por ende es muy difícil mantenerse sin estrés ante una situación tan peculiar como una pandemia COVID-19 que sigue generando crisis en todo el mundo.

En cuanto a la hipótesis específica dos, existe relación significativa entre la Inteligencia Emocional y la Despersonalización en el personal de enfermería de un Hospital Público de Lima, 2021. Se determinó la relación que existe entre la inteligencia emocional y la dimensión despersonalización, muestran una correlación de acuerdo a la prueba estadística Rho de Spearman de 0.328, ello indicó que la relación es positiva moderada (Hernández y Mendoza, 2018). Asimismo, la Sig. (bilateral), mostró un valor de 0.001, demostrándose ser menor al valor del alfa de 0.05 por lo que se aceptó la hipótesis alterna, y se concluyó con ello que existe relación significativa entre la inteligencia emocional y la despersonalización de los enfermeros que laboran en el hospital público de Lima en el contexto del COVID-19. Este resultado concuerda con la propuesta de Lea et al. (2019) al afirmar que la inteligencia emocional conduce a resultados positivos como un amortiguador de estrés agudo. Aun cuando se enfrente a situaciones de estrés laboral o carga de trabajo. Asimismo, Castro (2017) afirmó que debido a la presión laboral las enfermeras experimentan no solo estrés, sino también desánimo, desmotivación, ansiedad y otros factores, todo ello conlleva a una despersonalización de los trabajadores. Bajo esta mirada, se puede decir que la despersonalización del personal de enfermería es una consecuencia del estado emocional de la persona cuando está frente a una que sufre con la enfermedad. Ante esta situación de intimidad, recordando algunas frases de Juan Pablo II, “El hombre debe fortalecerse en el sufrimiento, sin perder de vista que es humano”, en consecuencia, al despersonalizarse se está dejando de lado, el sentir más profundo de hombre que en situaciones de crisis, o bien se aferra a la vida (sentido natural) o se aferra a la espiritualidad (sentido trascendente). Por tanto, no se puede descuidar de las cosas negativas, por el contrario, estas son muchas veces las píldoras del aliento y del sentir humano.

En cuanto a la última hipótesis específica tres, existe relación significativa entre la Inteligencia Emocional y la Realización Personal en el personal de enfermería de un Hospital Público. En sus resultados se pudo determinó la relación que existe entre la inteligencia emocional y la dimensión Realización personal, se muestra una relación de acuerdo a la prueba estadística Rho de Spearman de 0.233, ello indicó que la correlación es positiva baja (Hernández y Mendoza, 2018). Asimismo, el Sig. (bilateral), mostró un valor de 0.001, demostrándose ser menor al valor del alfa de 0.05 por lo que se acepta la hipótesis alterna, y se concluyó con ello que existe relación significativa entre la inteligencia emocional y la realización personal de los enfermeros que laboran en el hospital público de Lima en situación de COVID-19. Este resultado concuerda con la propuesta de Supramaniam & Singaravelloo (2021) al afirmar que la pandemia COVID-19, ha causado crisis, llegando a niveles críticos en el rendimiento de los profesionales de la salud, especialmente del personal de enfermería. No obstante, es de aclarar que el soporte emocional de estas personas, muchas veces ha sido muy importante, a razón que ha causado efectos positivos, siempre y cuando se adopte estrategias de planificación, remplazo de personal en los turnos, aumentando conciencia y madurez en los gestores que están al frente de las circunstancias sanitarias.

En consecuencia, lo que se observó en el comportamiento del personal de enfermería es la relación entre la inteligencia emocional y el estrés laboral en un contexto sui generis, una pandemia que ha puesto en crisis no solo a los países del mundo, sino a la misma humanidad, cobrando víctimas, que hasta el momento, sobre pasa los dos millones de muertes a nivel mundial, por tanto, es de vital importancia controlar las emociones entre al estrés que suele ocasionar en los trabajadores, crisis no solo económica, sino también emocional y sociales, aislándolos, muchas veces de sus familiares, con la finalidad de no contagiarlos y cuidarlos, además de autocuidarse. Por último, el coronavirus, ha marcado un hito en la historia, desvelando las debilidades de todos los sistemas, y reflejando crisis, pero al mismo tiempo abriendo nuevas oportunidades, que mediante la tecnología (TICs) las posibilidades de trabajo se han alterado con la internet. Sin embargo, queda un reto, una reingeniería, frente a la mutación de este virus, que

hasta el momento no se ha logrado controlar, pese que se haya vacunado gran parte de la humanidad, aún queda un camino largo por recorrer.

## VI. CONCLUSIONES

Primera: De acuerdo a los resultados descriptivos se observó que, de los 93 participantes que son enfermeros de un hospital público 2021, el 45,2% mantiene un nivel “Media” correspondiente a la Inteligencia emocional, como también está en el nivel “Regular”, no obstante, un 39,8% si bien se mantiene con una inteligencia emocional “Media”, presenta un “Alto” estrés, confluyendo que el 12,9% de este grupo humano, se mantiene con una alta inteligencia emocional y un estrés alto. Se determinó la relación entre ambas al aplicar el estadístico de Rho de Spearman, el cual mostró un valor de 0.348 indicando con ello una correlación positiva moderada (Hernández y Mendoza, 2018). Así también, se apreció un valor de Sig. (bilateral) de 0.001 que al comparar con el alfa de 0.05, demuestra que es menor, por tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Segunda: La descripción de la variable Inteligencia emocional con respecto a las dimensiones de la segunda variable Estrés laboral que el 41,9% en un nivel “Medio” para la Inteligencia emocional, mientras que para el agotamiento obtuvo un nivel “Alto”, no obstante, el 39,8% fue “Regular” para el agotamiento, y “Media” para la inteligencia emocional. Por último, se evidenció que el 11,8% confluyen en niveles altos. se determinó la relación entre la relación de la inteligencia emocional y la dimensión agotamiento emocional, según al estadístico Rho de Spearman de de 0.407, ello indica que la correlación es positiva moderada (Hernández y Mendoza, 2018). Del mismo modo, el Sig. (bilateral), mostró un valor de 0.000, éste demuestra ser menor al valor del alfa de 0.05 por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna.

Tercera: la variable Inteligencia emocional y la despersonalización se corroboró que 53,8% se encuentra en un nivel “Regular” concordando con el nivel “Media” de la Inteligencia emocional, por otra parte, se observó que

30,1% en cuanto a la inteligencia emocional en el nivel de “Media” y “Regular” en la despersonalización; bajo esta línea el 7,5% concentra tanto los niveles “Alta” para inteligencia emocional como “Alto” para el Estrés respectivamente. Se determinó la relación que existe entre la inteligencia emocional y la dimensión despersonalización, muestran una correlación de acuerdo a la prueba estadística Rho de Spearman de 0.328, ello indica que la correlación es positiva moderada (Hernández y Mendoza, 2018). Del mismo modo, el Sig. (bilateral), mostró un valor de 0.001, éste demuestra ser menor al valor del alfa de 0.05 por lo que se rechaza la hipótesis y se acepta la alterna.

Cuarta: En lo referido a la realización personal, se evidenció que el 62,4% está entre “Regular” para el estrés y “Media” para Inteligencia emocional, asimismo, el 22,6% se corroboró “Regular” para estrés y “Media” para la variable inteligencia emocional. Sin embargo, se aprecia también que el 12,9% convergen en los mismos niveles “Alto” para el estrés “Alta” para la inteligencia emocional. Se determinó la relación que existe entre la inteligencia emocional y la dimensión Realización personal, se muestra una correlación de acuerdo a la prueba estadística Rho de Spearman de 0.233, ello indica que la correlación es positiva baja (Hernández y Mendoza, 2018). Del mismo modo, el Sig. (bilateral), mostró un valor de 0.001, éste demuestra ser menor al valor del alfa de 0.05 por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna.

## VII. RECOMENDACIONES

Primera: Al Ministerio de Salud, ente rector a nivel nacional sobre salud de las personas, que frente a la pandemia COVID-19 incentivar al personal de enfermería mediante estímulos salariales, mejorar su condición de calidad de vida, garantizando también estrategias para la implementación en la capacitación de manejar las emociones y controlar el estrés con otro tipo de actividades (pausa actividad).

Segunda: A los funcionarios de las Dirección de Redes Integradas de Salud (DIRIS) se recomienda que se evalúen los reportes alcanzados por el Hospital pública frente a la salud mental del personal de enfermería, y además proponer políticas públicas para implementar estrategias de relaciones humanas entre los mismos colegas.

Tercera: A los funcionarios de los gobiernos locales que mediante ordenanzas prioricen la implementación de estrategias para que no solo sean las enfermeras sean las que hagan frente a la situación de pandemia, sino también el involucramiento de todos los actores sociales, constituyendo así un soporte emocional en su trabajo y acciones de coordinación interinstitucional.

Cuarta: Incentivar a los investigadores y a las universidades a realizar más investigaciones respecto al tema, con la finalidad de darle soporte académico y prioridad, sobre todo en las escuelas de manera transversal.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abarca Arias, Y. M., Soto Hilario, J. D., & Espinoza Moreno, T. M. (2021). Occupational stress and family dynamics in the nursing personnel. *Revista Cubana de Medicina General Integral*, 37(3), 1–16.
- Ain, N. U., Munir, M., & Suneel, I. (2021). Role of emotional intelligence and grit in life satisfaction. *Heliyon*, 7(4), e06829. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2021.e06829>
- Arias Gallegos, W. L. (2012). Occupational stress of workers analyzed from an approach to vital events. *Revista Cubana de Salud Publica*, 38(4), 525–535. <https://doi.org/10.1590/S0864-34662012000400004>
- Bueno, A. (2019). Vista de la inteligencia emocional: exposición teórica de los modelos fundantes. <http://revistas.ut.edu.co/index.php/SyS/article/view/1816/1418>
- Castro, N. (2017). Influencia de la inteligencia emocional percibida en la influencia de la inteligencia emocional percibida en la ansiedad y el estrés laboral de enfermería universidad: universidad de la laguna departamento: enfermería fecha de lectura: 25/07/2017 \* correspondencia: nuriamc09@gmail.com. [www.ene-enfermeria.org](http://www.ene-enfermeria.org)
- Cudris-torres, L., & Karine, L. (2020). [http://dx.doi.org/10.21676/23897848.3763.14\(27\), 441–453](http://dx.doi.org/10.21676/23897848.3763.14(27),441-453).
- Del Rosal Sánchez, I., & Bermejo García, M. L. (2017). Autoeficacia En Estudiantes Universitarios: Diferencias Entre El Grado De Maestro En Educación Primaria Y Los Grados En Ciencias. *International Journal of Developmental and Educational Psychology. Revista INFAD de Psicología.*, 1(1), 115. <https://doi.org/10.17060/ijodaep.2017.n1.v1.904>
- Fteiha, M., & Awwad, N. (2020). Emotional intelligence and its relationship with stress coping style. *Health Psychology Open*, 7(2). <https://doi.org/10.1177/2055102920970416>
- Huang, H., Li, L., Xiaoxing, C., Zhang, J., & Wu, H. (2019). <p>Effects of job conditions, occupational stress, and emotional intelligence on chronic fatigue among Chinese nurses: a cross-sectional study</p>. *Psychology Research and Behavior Management*, 12, 351–360. <https://doi.org/10.2147/PRBM.S207283>



- Lea, R. G., Davis, S. K., Mahoney, B., & Qualter, P. (2019). Does emotional intelligence buffer the effects of acute stress? A systematic review. *Frontiers in Psychology, 10*(MAR). <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2019.00810>
- Mesa, N. (2019). Influencia De La Inteligencia Emocional Percibida En La Ansiedad Y El Estrés Laboral De Enfermería. *ENE Revista de Enfermería, 13*(3), 1–26. <https://scielo.isciii.es/pdf/ene/v13n3/1988-348X-ene-13-03-e13310.pdf>
- Mohamed, F., & Awwad, N. (2020). Emotional intelligence and its relationship with stress coping style. *Health Psychology Open*. <https://journals.sagepub.com/doi/pdf/10.1177/2055102920970416>
- Moral, M., & Ganzo, S. (2018). The importance of professional competencies in the development of emotional intelligence. *Revista Internacional de Organizaciones, 0*(10), 157. <https://doi.org/10.17345/RIO10.157-179>
- Nespereira-Campuzano, T. y Vázquez-Campo, M. (2017). Inteligencia emocional y manejo del estrés en profesionales de Enfermería del Servicio de Urgencias hospitalarias. *Enfermería Clínica, 27*(3), 172-178. <https://doi.org/10.1016/j.enfcli.2017.02.007>
- Olivares, D. (2021). Inteligencia emocional y el clima laboral en el desarrollo profesional de los trabajadores de CORPAC, Callao 2020. *Psikologi Perkembangan, 1*–118. <http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/3000/SilvaAcosta.pdf?sequence=1&isAllowed=y%0Ahttps://repositorio.comillas.edu/xmloi/handle/11531/1046>
- Gonzales, E. y Sánchez, S. (2020). *Inteligencia emocional y estrés laboral en los profesionales de un centro de salud de Cajamarca – Perú* [Tesis de maestría, Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo]. Archivo digital. <http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/1474/INFORME%20TESIS%20MAESTRIA%20FINAL%20.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- Raman, P., Sambasivan, M., & Kumar, N. (2016). Counterproductive work behavior among frontline government employees: Role of personality, emotional intelligence, affectivity, emotional labor, and emotional exhaustion. *Revista de Psicología Del Trabajo y de Las Organizaciones, 32*(1), 25–37. <https://doi.org/10.1016/j.rpto.2015.11.002>
- Ramos-Díaz, E., Jiménez-Jiménez, V., Rodríguez-Fernández, A., Fernández-

- Zabala, A., & Axpe, I. (2020). Emotional intelligence training in a case of an adolescent victim of child maltreatment. *Revista de Psicología Clínica Con Niños y Adolescentes*, 7(3), 17–24.
- Rojas, J., Flores, G., & Cuaya, I. (2020). Vista de Principales aspectos metodológicos en el estudio del estrés laboral en personal universitario: Una revisión sistemática. *Revista Digital de Investigación En Docencia Universitaria*.  
<https://revistas.upc.edu.pe/index.php/docencia/article/view/1248/1121>
- Sommerfeldt Lutunske, T. C. (2020). Inteligencia Emocional Y Estrés Laboral En Docentes De Educación Escolar Básica Durante La Pandemia Covid- 19. *La Saeta Universitaria*, 9(2), 39–51.
- Soto-Rubio, A., Giménez-Espert, M. D. C., & Prado-Gascó, V. (2020). Effect of emotional intelligence and psychosocial risks on burnout, job satisfaction, and nurses' health during the covid-19 pandemic. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17(21), 1–14.  
<https://doi.org/10.3390/ijerph17217998>
- Sun, H., Wang, S., Wang, W., Han, G., Liu, Z., Wu, Q., & Pang, X. (2021). Correlation between emotional intelligence and negative emotions of front-line nurses during the COVID-19 epidemic: A cross-sectional study. *Journal of Clinical Nursing*, 30(3–4), 385–396. <https://doi.org/10.1111/jocn.15548>
- Supramaniam, S., & Singaravelloo, K. (2021). Impact of emotional intelligence on organisational performance: an analysis in the Malaysian public administration. *Administrative Sciences*, 11(3).  
<https://doi.org/10.3390/ADMSCI11030076>
- Tirado-Vides, M., Cudris-Torres, L., Redondo-Marín, P. y Jiménez- Ruiz, L. (2020). Inteligencia emocional, clima organizacional y estrés ocupacional en profesionales que prestan servicios en primera infancia. *Clio Americal*, 14(27), 441-453. <http://dx.doi.org/10.21676/23897848.3763>

## **Anexos**

## Anexo 1: Matriz de consistencia

Tema: Inteligencia emocional y estrés laboral del personal de enfermería de un hospital público, Lima 2021. Autores: Velásquez Guerra, Mayra Carolina							
Problemas	Objetivos	Hipótesis	Operacionalización de variables: Inteligencia emocional				
Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Niveles o Rangos
¿Cuál es la relación entre la Inteligencia Emocional y el Estrés Laboral en el personal de enfermería de un Hospital Público de Lima, 2021?	Determinar la relación entre la Inteligencia Emocional y el Estrés Laboral en el personal de enfermería de un Hospital Público de Lima, 2021	Existe relación significativa entre la Inteligencia Emocional y el Estrés Laboral en el personal de enfermería de un Hospital Público de Lima 2021.	D1. Motivación	Aspectos internos Aspectos externos	Del 1 al 8	Ordinal Escalas de valor Likert	Niveles Alta (92 – 125) Media (59 – 91) Baja (25 – 58)
			D2. Empatía	Persuasión Consejo Competitividad	Del 9 al 16	Casi nunca = 1 Nunca = 2 A veces = 3 Casi Siempre = 4 Siempre = 5	
			D3. Habilidades sociales	Consenso Confianza Escucha	Del 17 al 25		
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	Variable estrés laboral				
¿Cuál es la relación entre la Inteligencia Emocional y el Agotamiento Emocional en el personal de enfermería de un Hospital Público de Lima, 2021?	Establecer la relación entre la Inteligencia Emocional y el Agotamiento Emocional en el personal de enfermería de un Hospital Público de Lima, 2021	Existe relación significativa entre la Inteligencia Emocional y el Agotamiento Emocional en el personal de enfermería de un Hospital Público de Lima, 2021.	Agotamiento emocional	Termino de trabajo oportuno Cumplimiento de metas Productividad Uso racional de recursos Supervisión Buen trato	Del 1 al 8	Ordinal Escalas de valor Likert Nunca = 1 Casi Nunca = 2 A veces = 3 Casi Siempre = 4 Siempre = 5	Bajo estrés (23-53) Estrés regular (54-84) Alto estrés (85-115)
¿Cuál es la relación entre la Inteligencia Emocional y la Despersonalización en el personal de enfermería de un Hospital Público de Lima 2021?	Establecer la relación entre la Inteligencia Emocional y la Despersonalización en el personal de enfermería de un Hospital Público de Lima, 2021.	Existe relación significativa entre la Inteligencia Emocional y la Despersonalización en el personal de enfermería de un Hospital Público de Lima, 2021.			Del 9 al 16		
¿Cuál es la relación entre la Inteligencia Emocional y la Realización Personal en el personal de enfermería de un Hospital Público de Lima 2021?	Determinar la relación entre la Inteligencia Emocional y la Realización Personal en el personal de enfermería de un Hospital Público, Lima 2021.	Existe relación significativa entre la inteligencia emocional y la realización personal en el personal de enfermería de un Hospital Público de Lima 2021.	Despersonalización	Cortesía Orientación Conflictos Integración			
			Realización personal	Planificación académica Uso de la tecnología Metas alcanzadas			

## Anexo 2: Instrumentos de Recolección de datos

### Operacionalización de la variable Inteligencia Emocional

Dimensiones	Indicadores	Items	Escala de medición	Niveles/rangos
<b>D1. Motivación</b>	Aspectos internos	Del 1 al 8	<b>Ordinal</b> escala Likert	Niveles Alta (92 – 125)
	Aspectos externos			
<b>D.2. Empatía</b>	Persuasión	Del 9 al 16	Nunca = 1 Casi Nunca = 2 A veces = 3	Media (59 – 91)
	Consejo			
	Competitiva			
<b>D3. Habilidades sociales</b>	Consenso	Del 17 al 25	Casi Siempre = 4 Siempre = 5	Baja (25 – 58)
	Confianza			
	Escucha			

### Operacionalización de la variable Estrés Laboral

Dimensión	Indicadores	Items	Escala de medición	Niveles/rangos
Agotamiento emocional	Termino de trabajo oportuno Cumplimiento de metas Productividad Uso racional de recursos Supervisión	1 – 7	Escala Ordinal Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4)	Bajo estrés (23-53)
	Buen trato Cortesía			
Despersonalización	Orientación Conflictos Integración	8 – 16	Siempre (5),	Estrés regular (54-84) Alto estrés (85-115)
Realización personal	Planificación académica Uso de la tecnología Metas alcanzadas	17 – 25		

### Anexo 3. Instrumento de recolección de datos

#### Questionario Sobre Inteligencia Emocional

Estimado (a), la presente forma parte de una investigación con la finalidad de obtener información sobre el nivel de inteligencia emocional, no existen preguntas correctas e incorrectas y es de carácter anónimo. Se agradece su gentil colaboración.

**Instrucciones:** Marca con una "X" solo una alternativa la que crea conveniente.

1. Nunca (N) 2. Casi Nunca (CN) 3. A Veces (AV) 4. Casi siempre (CS) 5. Siempre (S)

Nº	Pregunta	Escala de valoración				
		1	2	3	4	5
	<b>DIMENSION 1: Motivación</b>					
1	Es capaz de iniciar una acción en el momento que lo desee					
2	Posterga las actividades que había planeado iniciar					
3	Cumple con lo que promete					
4	Necesita el reconocimiento para lograr metas					
5	Busca rodearse de personas positivas					
6	Cree que yo puede contribuir a cambiar el rumbo del país					
7	Ante un problema puedo ver el lado positivo de la situación					
8	Ante un problema se concentró en que se puede hacer algo para resolverlo					
	<b>DIMENSION 2: Empatía o el reconocimiento de las emociones ajenas</b>					
9	Influye en los demás de forma directa o indirecta					
10	Evita intentar influir sobre los demás o persuadirlos					
11	Proporciona apoyo y consejos a los demás, cuando es necesario					
12	Anima a los demás a asumir niveles más elevados de riesgo					
13	Tiene facilidad para convencer a los demás					
14	Se puede llevar bien con los demás sin tener problemas con ellos					
15	En una situación competitiva en la cual está ganando o es superior se siento mal por el otro					
16	Puede ajustar mi comportamiento para satisfacer las exigencias de cualquier situación en la que me encuentre					
	<b>DIMENSION 3: Habilidades sociales</b>					
17	Tiene la habilidad de desarrollar un consenso con los demás					
18	Fomenta la confianza con los demás					
19	Puede hacer que los demás se sientan bien					
20	Hace amistades con facilidad					
21	Se muestra amable cuando alguien tiene problemas					
22	Se acerca a alguien cuando es excluido por otras personas					
23	Trata con respeto a los demás					
24	Maneja un vocabulario adecuado					
25	Sabe escuchar a los demás cuando le hablan					

Gracias por su colaboración

## Cuestionario Sobre Estrés Laboral

Estimado (a), la presente forma parte de una investigación con la finalidad de obtener información sobre niveles de estrés laboral, no existen preguntas correctas e incorrectas y es de carácter anónimo. Se agradece su gentil colaboración.

**Instrucciones:** Marca con una "X" solo una alternativa la que crea conveniente.

1. Nunca (N) 2. Casi Nunca (CN) 3. A Veces (AV) 4. Casi siempre (CS) 5. Siempre (S)

Nº	Pregunta	Escala de valoración				
		1	2	3	4	5
	<b>Dimensión 1: Agotamiento emocional</b>					
1	Ha dejado de dormir por preocupaciones					
2	Por lo general tiene tentaciones fuertes de no levantarse por la mañana.					
3	Experimento sensación de cansancio extremo o agotamiento con frecuencia.					
4	Siento temblores musculares (por ejemplo tics nerviosos o parpadeos).					
5	Ha podido concentrarse bien en lo que hace					
6	Me enoja con facilidad en el trabajo					
7	Desea que lo dejen sólo, tranquilo					
	<b>Dimensión 2: Despersonalización</b>					
8	No estoy en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo.					
9	Me siento indiferente por mejorar mi desempeño					
10	Una persona a mi nivel tiene poco control sobre el trabajo.					
11	No se dispone de conocimiento técnico para seguir siendo competitivo.					
12	No se cuenta con la tecnología para hacer un trabajo de importancia.					
13	Ha perdido confianza en sí mismo					
14	Siente que tiene mucho trabajo y que le falta tiempo para completarlo					
15	Siente que tiene demasiadas responsabilidades					
16	Siente que su trabajo le impide realizar actividades recreativas o sociales					
	<b>Dimensión 3: Realización personal</b>					
17	Estoy insatisfecho con mi trabajo					
18	La forma de rendir informes entre superior y subordinado me hace sentir presionado.					
19	Tiene ganas de cambiar de trabajo					
20	Mi equipo no respalda mis metas profesionales.					
21	La estructura formal tiene demasiado papeleo.					
22	Se siente incómodo al trabajar con miembros de otras unidades de trabajo.					
23	Ha sentido que usted es útil en los asuntos de la vida diaria					
24	Ha sido capaz de afrontar sus problemas					
25	Ha sentido que no logra solucionar sus problemas					

Gracias por su colaboración

## Anexo 4. Autorización de aplicación de instrumentos



"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"  
"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Lima, 13 de noviembre de 2021  
Carta P. 1408-2021-UCV-VA-EPG-F01/I

Dr.  
ORLANDO FORTUNATO HERRERA ALANIA  
DIRECTOR  
Hospital Nacional Sergio E. Bernales - Collique

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a VELÁSQUEZ GUERRA, MAYRA CAROLINA; identificada con DNI N° 43060213 y con código de matrícula N° 6000032743; estudiante del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD quien, en el marco de su tesis conducente a la obtención de su grado de MAESTRA, se encuentra desarrollando el trabajo de investigación titulado:

**"Inteligencia emocional y estrés laboral del personal de enfermería de un hospital público, 2021"**

Con fines de investigación académica, solicito a su digna persona otorgar el permiso a nuestra estudiante, a fin de que pueda obtener información, en la institución que usted representa, que le permita desarrollar su trabajo de investigación. Nuestra estudiante investigador VELÁSQUEZ GUERRA, MAYRA CAROLINA asume el compromiso de alcanzar a su despacho los resultados de este estudio, luego de haber finalizado el mismo con la asesoría de nuestros docentes.

Agradeciendo la gentileza de su atención al presente, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración.

Atentamente,



Ormeryo Trinidad Vargas, MBA  
Jefe (e)

Escuela de Posgrado  
UCV FILIAL LIMA  
CAMPUS LIMA NORTE



## Anexo 5. Validez y confiabilidad

### *Validez del instrumento de Inteligencia Emocional por juicio de expertos.*

Jueces	Pertinencia	Relevancia	Claridad	Total
Dr. Vértiz Osores, Jacinto Joaquín	100%	100%	100%	100%
Dra. Cuenca Robles Nancy Elena	100%	100%	100%	100%
Dr. Ocaña Fernández, Yolvi Javier	100%	100%	100%	100%

### *Validez del instrumento de Estrés Laboral por juicio de expertos.*

Jueces	Pertinencia	Relevancia	Claridad	Total
Dr. Vértiz Osores, Jacinto Joaquín	100%	100%	100%	100%
Dra. Cuenca Robles Nancy Elena	100%	100%	100%	100%
Dr. Ocaña Fernández, Yolvi Javier	100%	100%	100%	100%

### Fiabilidad del instrumento Inteligencia Emocional.

N de elementos	Alfa de Cronbach	Validez %
25	0,930	

### Fiabilidad del instrumento Estrés Laboral

N de elementos	Alfa de Cronbach	Validez %
25	0,901	

### *Niveles de confiabilidad.*

Valores	Nivel
De -1 a 0	No es confiable
De 0,01 a 0,49	Baja confiabilidad
De 0,5 a 0,75	Moderada confiabilidad
De 0,76 a 0,89	Fuerte confiabilidad
De 0,9 a 1	Alta confiabilidad

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE INTELIGENCIA EMOCIONAL**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sub>1</sub>		Relevancia <sub>2</sub>		Claridad <sub>3</sub>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: Motivación</b>								
1	Es capaz de iniciar una acción en el momento que lo desee	X		X		X		
2	Posterga las actividades que había planeado iniciar	X		X		X		
3	Cumple con lo que promete	X		X		X		
4	Necesita el reconocimiento para lograr metas	X		X		X		
5	Busca rodearse de personas positivas	X		X		X		
6	Cree que yo puede contribuir a cambiar el rumbo del país	X		X		X		
7	Ante un problema puedo ver el lado positivo de la situación	X		X		X		
8	Ante un problema se concentró en que se puede hacer algo para resolverlo	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2: Empatía o el reconocimiento de las emociones ajenas</b>								
9	Influye en los demás de forma directa o indirecta	X		X		X		
10	Evita intentar influir sobre los demás o persuadirlos	X		X		X		
11	Proporciona apoyo y consejos a los demás, cuando es necesario	X		X		X		
12	Anima a los demás a asumir niveles más elevados de riesgo	X		X		X		
13	Tiene facilidad para convencer a los demás	X		X		X		
14	Se puede llevar bien con los demás sin tener problemas con ellos	X		X		X		
15	En una situación competitiva en la cual está ganando o es superior se siento mal por el otro	X		X		X		
16	Puede ajustar mi comportamiento para satisfacer las exigencias de cualquier situación en la que me encuentre	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3: Habilidades sociales</b>								
17	Tiene la habilidad de desarrollar un consenso con los demás	X		X		X		
18	Fomenta la confianza con los demás	X		X		X		
19	Puede hacer que los demás se sientan bien	X		X		X		
20	Hace amistades con facilidad	X		X		X		
21	Se muestra amable cuando alguien tiene problemas	X		X		X		
22	Se acerca a alguien cuando es excluido por otras personas	X		X		X		
23	Trata con respeto a los demás	X		X		X		
24	Maneja un vocabulario adecuado	X		X		X		
25	Sabe escuchar a los demás cuando le hablan	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_ Si hay suficiencia para su aplicación \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:      **Aplicable [ X ]**      **Aplicable después de corregir [ ]**      **No aplicable [ ]**

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. VERTIZ OSORES, JACINTO JOAQUIN  
DN: 16735482

Especialidad del validador: Metodólogo

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

Lunes 01 de noviembre del 2021



Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL ESTRÉS LABORAL**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>Dimensión 1: Agotamiento emocional</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
1	Ha dejado de dormir por preocupaciones	X		X		X		
2	Por lo general tiene tentaciones fuertes de no levantarse por la mañana.	X		X		X		
3	Experimento sensación de cansancio extremo o agotamiento con frecuencia.	X		X		X		
4	Siento temblores musculares (por ejemplo tics nerviosos o parpadeos).	X		X		X		
5	Ha podido concentrarse bien en lo que hace	X		X		X		
6	Me enoja con facilidad en el trabajo	X		X		X		
7	Desea que lo dejen sólo, tranquilo	X		X		X		
<b>Dimensión 2: Despersonalización</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
8	No estoy en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo.	X		X		X		
9	Me siento indiferente por mejorar mi desempeño	X		X		X		
10	Una persona a mi nivel tiene poco control sobre el trabajo.	X		X		X		
11	No se dispone de conocimiento técnico para seguir siendo competitivo.	X		X		X		
12	No se cuenta con la tecnología para hacer un trabajo de importancia.	X		X		X		
13	Ha perdido confianza en sí mismo	X		X		X		
14	Siente que tiene mucho trabajo y que le falta tiempo para completarlo	X		X		X		
15	Siente que tiene demasiadas responsabilidades	X		X		X		
16	Siente que su trabajo le impide realizar actividades recreativas o sociales	X		X		X		
<b>Dimensión 3: Realización personal</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
17	Estoy insatisfecho con mi trabajo	X		X		X		
18	La forma de rendir informes entre superior y subordinado me hace sentir presionado.	X		X		X		
19	Tiene ganas de cambiar de trabajo	X		X		X		
20	Mi equipo no respalda mis metas profesionales.	X		X		X		
21	La estructura formal tiene demasiado papeleo.	X		X		X		
22	Se siente incómodo al trabajar con miembros de otras unidades de trabajo.	X		X		X		
23	Ha sentido que usted es útil en los asuntos de la vida diaria	X		X		X		
24	Ha sido capaz de afrontar sus problemas	X		X		X		
25	Ha sentido que no logra solucionar sus problemas	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia en la aplicación

Opinión de aplicabilidad:      Aplicable [ X ]      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. VERTIZ OSORES, JACINTO JOAQUIN  
DN: 16735482

Especialidad del validador: Metodólogo

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

Lunes 01 de noviembre del 2021



Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL ESTRÉS LABORAL**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sub>1</sub>		Relevancia <sub>2</sub>		Claridad <sub>3</sub>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>Dimensión 1: Agotamiento emocional</b>								
1	Ha dejado de dormir por preocupaciones	X		X		X		
2	Por lo general tiene tentaciones fuertes de no levantarse por la mañana.	X		X		X		
3	Experimento sensación de cansancio extremo o agotamiento con frecuencia.	X		X		X		
4	Siento temblores musculares (por ejemplo tics nerviosos o parpadeos).	X		X		X		
5	Ha podido concentrarse bien en lo que hace	X		X		X		
6	Me enoja con facilidad en el trabajo	X		X		X		
7	Desea que lo dejen sólo, tranquilo	X		X		X		
<b>Dimensión 2: Despersonalización</b>								
8	No estoy en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo.	X		X		X		
9	Me siento indiferente por mejorar mi desempeño	X		X		X		
10	Una persona a mi nivel tiene poco control sobre el trabajo.	X		X		X		
11	No se dispone de conocimiento técnico para seguir siendo competitivo.	X		X		X		
12	No se cuenta con la tecnología para hacer un trabajo de importancia.	X		X		X		
13	Ha perdido confianza en sí mismo	X		X		X		
14	Siente que tiene mucho trabajo y que le falta tiempo para completarlo	X		X		X		
15	Siente que tiene demasiadas responsabilidades	X		X		X		
16	Siente que su trabajo le impide realizar actividades recreativas o sociales	X		X		X		
<b>Dimensión 3: Realización personal</b>								
17	Estoy insatisfecho con mi trabajo	X		X		X		
18	La forma de rendir informes entre superior y subordinado me hace sentir presionado.	X		X		X		
19	Tiene ganas de cambiar de trabajo	X		X		X		
20	Mi equipo no respalda mis metas profesionales.	X		X		X		
21	La estructura formal tiene demasiado papeleo.	X		X		X		
22	Se siente incómodo al trabajar con miembros de otras unidades de trabajo.	X		X		X		
23	Ha sentido que usted es útil en los asuntos de la vida diaria	X		X		X		
24	Ha sido capaz de afrontar sus problemas	X		X		X		
25	Ha sentido que no logra solucionar sus problemas	X		X		X		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si tiene suficiencia para su aplicación**

Opinión de aplicabilidad:      **Aplicable [ X ]**      **Aplicable después de corregir [ ]**      **No aplicable [ ]**

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. **OCAÑA FERNANDEZ, YOLVI JAVIER**  
DN: 40043433

Especialidad del validador: **Metodólogo**

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

Lunes 01 de noviembre del 2021



-----  
Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE INTELIGENCIA EMOCIONAL**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sub>1</sub>		Relevancia <sub>2</sub>		Claridad <sub>3</sub>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: Motivación</b>								
1	Es capaz de iniciar una acción en el momento que lo desee	X		X		X		
2	Posterga las actividades que había planeado iniciar	X		X		X		
3	Cumple con lo que promete	X		X		X		
4	Necesita el reconocimiento para lograr metas	X		X		X		
5	Busca rodearse de personas positivas	X		X		X		
6	Cree que yo puede contribuir a cambiar el rumbo del país	X		X		X		
7	Ante un problema puedo ver el lado positivo de la situación	X		X		X		
8	Ante un problema se concentró en que se puede hacer algo para resolverlo	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2: Empatía o el reconocimiento de las emociones ajenas</b>								
9	Influye en los demás de forma directa o indirecta	X		X		X		
10	Evita intentar influir sobre los demás o persuadirlos	X		X		X		
11	Proporciona apoyo y consejos a los demás, cuando es necesario	X		X		X		
12	Anima a los demás a asumir niveles más elevados de riesgo	X		X		X		
13	Tiene facilidad para convencer a los demás	X		X		X		
14	Se puede llevar bien con los demás sin tener problemas con ellos	X		X		X		
15	En una situación competitiva en la cual está ganando o es superior se siente mal por el otro	X		X		X		
16	Puede ajustar mi comportamiento para satisfacer las exigencias de cualquier situación en la que me encuentre	X		X		X		

<b>DIMENSIÓN 3: Habilidades sociales</b>		Si	No	Si	No	Si	No
17	Tiene la habilidad de desarrollar un consenso con los demás	X		X		X	
18	Fomenta la confianza con los demás	X		X		X	
19	Puede hacer que los demás se sientan bien	X		X		X	
20	Hace amistades con facilidad	X		X		X	
21	Se muestra amable cuando alguien tiene problemas	X		X		X	
22	Se acerca a alguien cuando es excluido por otras personas	X		X		X	
23	Trata con respeto a los demás	X		X		X	
24	Maneja un vocabulario adecuado	X		X		X	
25	Sabe escuchar a los demás cuando le hablan	X		X		X	

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia para su aplicación**

**Opinión de aplicabilidad:**      **Aplicable [ X ]**      **Aplicable después de corregir [ ]**      **No aplicable [ ]**

**Apellidos y nombres del juez validador. Dr. OCAÑA FERNANDEZ, YOLVI JAVIER**  
**DN: 40043433**

**Especialidad del validador: Metodólogo**

\***Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.  
**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

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

**Lunes 01 de noviembre del 2021**



-----  
**Firma del Experto Informante.**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE INTELIGENCIA EMOCIONAL**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sub>1</sub>		Relevancia <sub>2</sub>		Claridad <sub>3</sub>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: Motivación</b>								
1	Es capaz de iniciar una acción en el momento que lo desee	X		X		X		
2	Posterga las actividades que había planeado iniciar	X		X		X		
3	Cumple con lo que promete	X		X		X		
4	Necesita el reconocimiento para lograr metas	X		X		X		
5	Busca rodearse de personas positivas	X		X		X		
6	Cree que yo puede contribuir a cambiar el rumbo del país	X		X		X		
7	Ante un problema puedo ver el lado positivo de la situación	X		X		X		
8	Ante un problema se concentró en que se puede hacer algo para resolverlo	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2: Empatía o el reconocimiento de las emociones ajenas</b>								
9	Influye en los demás de forma directa o indirecta	X		X		X		
10	Evita intentar influir sobre los demás o persuadirlos	X		X		X		
11	Proporciona apoyo y consejos a los demás, cuando es necesario	X		X		X		
12	Anima a los demás a asumir niveles más elevados de riesgo	X		X		X		
13	Tiene facilidad para convencer a los demás	X		X		X		
14	Se puede llevar bien con los demás sin tener problemas con ellos	X		X		X		
15	En una situación competitiva en la cual está ganando o es superior se siento mal por el otro	X		X		X		
16	Puede ajustar mi comportamiento para satisfacer las exigencias de cualquier situación en la que me encuentre	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3: Habilidades sociales</b>								
17	Tiene la habilidad de desarrollar un consenso con los demás	X		X		X		
18	Fomenta la confianza con los demás	X		X		X		
19	Puede hacer que los demás se sientan bien	X		X		X		
20	Hace amistades con facilidad	X		X		X		
21	Se muestra amable cuando alguien tiene problemas	X		X		X		
22	Se acerca a alguien cuando es excluido por otras personas	X		X		X		
23	Trata con respeto a los demás	X		X		X		
24	Maneja un vocabulario adecuado	X		X		X		
25	Sabe escuchar a los demás cuando le hablan	X		X		X		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** Presenta suficiencia

**Opinión de aplicabilidad:**      **Aplicable [ X ]**      **Aplicable después de corregir [ ]**      **No aplicable [ ]**

**Apellidos y nombres del juez validador:** Dra. Cuenca Robles, Nancy Elena  
**DN:** 08525952

**Especialidad del validador:** Psicóloga

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

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

Lunes 01 de noviembre del 2021

-----  
 Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL ESTRÉS LABORAL**

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>Dimensión 1: Agotamiento emocional</b>								
1	Ha dejado de dormir por preocupaciones	X		X		X		
2	Por lo general tiene tentaciones fuertes de no levantarse por la mañana.	X		X		X		
3	Experimento sensación de cansancio extremo o agotamiento con frecuencia.	X		X		X		
4	Siento temblores musculares (por ejemplo tics nerviosos o parpadeos).	X		X		X		
5	Ha podido concentrarse bien en lo que hace	X		X		X		
6	Me enoja con facilidad en el trabajo	X		X		X		
7	Desea que lo dejen sólo, tranquilo	X		X		X		
<b>Dimensión 2: Despersonalización</b>								
8	No estoy en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo	X		X		X		
9	Me siento indiferente por mejorar mi desempeño	X		X		X		
10	Una persona a mi nivel tiene poco control sobre el trabajo.	X		X		X		
11	No se dispone de conocimiento técnico para seguir siendo competitivo.	X		X		X		
12	No se cuenta con la tecnología para hacer un trabajo de importancia.	X		X		X		
13	Ha perdido confianza en sí mismo	X		X		X		
14	Siente que tiene mucho trabajo y que le falta tiempo para completarlo	X		X		X		
15	Siente que tiene demasiadas responsabilidades	X		X		X		
16	Siente que su trabajo le impide realizar actividades recreativas o sociales	X		X		X		
<b>Dimensión 3: Realización personal</b>								
17	Estoy insatisfecho con mi trabajo	X		X		X		
18	La forma de rendir informes entre superior y subordinado me hace sentir presionado.	X		X		X		
19	Tiene ganas de cambiar de trabajo	X		X		X		
20	Mi equipo no respalda mis metas profesionales.	X		X		X		
21	La estructura formal tiene demasiado papeleo.	X		X		X		
22	Se siente incómodo al trabajar con miembros de otras unidades de trabajo.	X		X		X		
23	Ha sentido que usted es útil en los asuntos de la vida diaria	X		X		X		
24	Ha sido capaz de afrontar sus problemas	X		X		X		
25	Ha sentido que no logra solucionar sus problemas	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **Presenta Suficiencia**

Opinión de aplicabilidad:      **Aplicable [ X ]**      **Aplicable después de corregir [ ]**      **No aplicable [ ]**

Apellidos y nombres del juez validador: **Dra. Cuenca Robles, Nancy Elena**  
 DN: 08525952

Especialidad del validador: **Psicóloga**

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

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

Lunes 01 de noviembre del 2021



Firma del Experto informante.