



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

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

**Salario emocional y estrés laboral en el personal de enfermería de  
un hospital público de Quito. Ecuador, 2022.**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

**AUTORA:**

Mejía Pozo, Miryam Yolanda (ORCID: 0000-0002-8376-7236)

**ASESORA:**

Mg.Vega Guevara, Miluska Rosario (ORCID: 0000-0002-0268-3250)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Dirección de los servicios de salud

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

LIMA - PERÚ

2022

## **Dedicatoria**

Dedico mi tesis a mis hijas Melanny y Maite Calvopiña Mejía, y a mi esposo Luis Calvopiña quiénes me incentivan a superarme cada día, gracias a ellos por cada palabra de aliento, por sacrificar tiempo valioso de familia y por el sacrificio económico que ha demandado este sueño que ahora es una realidad.

## **Agradecimiento**

A toda mi familia por ser el pilar fundamental de cada uno de los momentos buenos como malos que he vivido durante esta experiencia que ha sido como un abanico de emociones.

## índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimientos	iii
Índice de Contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
2.1. Antecedentes .....	4
2.2. Salario emocional .....	6
2.2.1. Tipos de salario emocional .....	9
2.2.2. Salario emocional como herramienta de mejora en el estrés laboral	11
2.3. Estrés Laboral	12
2.3.1. Riesgos Psicosociales.....	16
2.3.2. Principales modelos psicosociales del estrés laboral	18
III. METODOLOGÍA	20
3.1 Tipo y diseño de investigación .....	20
3.2. Variables y operacionalización.....	21
3.2.1 Variable 1. Salario emocional .....	21
3.2.2 Variable 2. Estrés laboral.....	22
3.3 Población, muestra, muestreo .....	23
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad ...	24
3.5 Procedimiento .....	26
3.6 Método de análisis de datos .....	26

3.7 Aspectos éticos .....	26
IV. RESULTADOS	27
4.1. SALARIO EMOCIONAL Y DIMENSIONES .....	27
4.2. Estrés laboral de los enfermeros .....	28
4.3. Contrastación de hipótesis.....	29
V. DISCUSIÓN	33
VI. CONCLUSIONES	40
VII. RECOMENDACIONES	41
REFERENCIAS	42
ANEXOS	51

## Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1. <i>Distribución de frecuencia del salario emocional y sus dimensiones</i> .....	27
Tabla 2 <i>Nivel de estrés laboral del personal de enfermería, según sus dimensiones</i> .....	28
Tabla 3 Analisis de correlación de la hipótesis general .....	29
Tabla 4. Análisis de correlación de la hipótesis especifica 1.....	29
Tabla 5. Análisis de correlación de la hipótesis especifica 2.....	30
Tabla 6. Análisis de correlación de la hipótesis especifica 3.....	31
Tabla 7. Análisis de correlación de la hipótesis especifica 4.....	31
Tabla 8. Análisis de correlación de la hipótesis especifica 5.....	32

## Resumen

El objetivo de este estudio fue determinar la relación entre la remuneración emocional y el estrés en el trabajo de enfermería en un hospital público de Quito. Es una investigación básica, de diseño no experimental, de corte transversal y correlacional. La muestra de 134 enfermeras fue seleccionada por muestreo o probabilístico por conveniencia. Los resultados mostraron que el 47,8% de los empleados consideran normal el pago emocional, el 36,6% bajo y solo el 15,7% bueno. En cuanto a los niveles de estrés, el 29% de los trabajadores estaban estresados, el 31% estaban moderadamente estresados, el 25% estaban bajos y el 16% estaban altos. Se descubrió que existe una fuerte relación entre ellos.

**Palabras clave:** *Salario emocional; Estrés laboral; Autonomía; Flexibilidad; Cohesión.*

## **Abstract**

The objective of this study was to determine the relationship between emotional remuneration and stress in nursing work in a public hospital in Quito. It is a basic research, non-experimental design, cross-sectional and correlational. The sample of 134 nurses was selected by sampling or probabilistic for convenience. The results showed that 47.8% of employees consider emotional pay normal, 36.6% low and only 15.7% good. Regarding stress levels, 29% of the workers were stressed, 31% were moderately stressed, 25% were low and 16% were high. It was found that there is a strong relationship between them.

**Keywords:** *Emotional salary; Work stress; Autonomy; Flexibility; Cohesion.*



## I. INTRODUCCIÓN

En los últimos años, las nuevas tecnologías sanitarias, los recortes presupuestarios y los entornos sanitarios cambiantes siguen aumentando el estrés personal y laboral de las enfermeras (Khamisa & Peltzer, 2017). En América Latina, ha existido una metamorfosis flamante en el cuidado de la salud de los servicios hospitalarios primarios y comunitarios. Esto exacerba el estrés entre las enfermeras que ahora son responsables de poblaciones más grandes. Como tal, las enfermeras reportan constantemente un mayor estrés en comparación con otros profesionales de la salud (Ortiz, 2018). Esto afecta la satisfacción laboral al mismo tiempo que invoca sentimientos de insuficiencia que pueden conducir al agotamiento y comprometer el bienestar de las enfermeras. Dichos efectos tienen implicaciones para la productividad y el rendimiento (García & Gil, 2016).

Conceptualmente, el estrés personal incluye el estrés experimentado en el entorno del hogar, incluidos los problemas de salud actuales de los seres queridos, los problemas de relación y los problemas financieros, mientras que el estrés laboral incluye el estrés experimentado en el entorno laboral, relacionado con la atención del paciente y las demandas laborales, problemas de personal, falta de apoyo y horas extras (Makola & Mashegoane, 2015). La evidencia sugiere que el estrés relacionado con el trabajo contribuye a aumentar los niveles de agotamiento laboral entre las enfermeras y se asocia con una menor satisfacción laboral (Khamisa y Oldenburg, 2015).

En relación con el estrés personal, un estudio entre enfermeras chinas encontró que interfiere con el trabajo, lo que contribuye a niveles más altos de agotamiento (Wang & Chang, 2015). Otros estudios entre enfermeras pakistaníes y sudafricanas encontraron que el estrés personal predice significativamente la satisfacción laboral Makola et al., (2015) y está elocuentemente asociado con el bienestar y la salud (O'Donovan y otros, 2016). Una revisión de los estudios que exploran el estrés personal y laboral entre las enfermeras sugiere que la dificultad para equilibrar el trabajo con las responsabilidades familiares tiene resultados negativos, como la depresión y el suicidio (Khamisa y otros, 2016).

Según un estudio de 2012 sobre el salario emocional y el estrés en

Centroamérica, más del 10 % de los encuestados dijeron estar constantemente estresados, tristes o deprimidos, insomnio debido a la ansiedad por la condición laboral (OPS, 2022). Se encontró en una pesquisa efectuada que los países con mayores estreses eran 63 % para Venezuela, 54 % para Ecuador y 49 % para Panamá; encontrándose menor estrés del 29 % Perú y 26 % Colombia (Mejía & Chacón, 2019).

Conocer sobre el estrés ocupacional en enfermería es primordial porque el desconocimiento sobre el tema muchas veces conduce al fracaso y prácticas profesionales, así como a problemas de salud tanto para el personal como para los pacientes (García & Gil, 2016).

En Ecuador se han realizado varios estudios que muestran que los cuidadores están expuestos a situaciones estresantes como: responsabilidades laborales, ruido excesivo, poca iluminación, tiempo insuficiente o insuficiente para realizar las tareas, falta de personal de servicio adecuado, congestión en el trabajo, críticas constantes, mala comunicación entre personal médico y colegas de servicios (Chuchuca & Mora, 2020).

En el lugar elegido para el estudio, el Hospital Público de Quito, donde se brinda una atención de segundo nivel en los diferentes servicios, el personal de enfermería se encuentra en constante estrés laboral que afecta la calidad de atención de los usuarios, pero el saber maximizar el talento de las personas es una de las fórmulas que impulsa a mantener resultados favorables para la organización.

Por lo tanto, el contenido emocional debe considerarse como una alternativa para reducir el estrés laboral en pacientes hospitalizados. La falta de compromiso de las autoridades impide que los cuidadores reciban el contenido emocional que está provocando cambios constantes en la sociedad actual, generando satisfacción y bajos niveles de estrés.

Preguntémonos. ¿Cuál es la relación entre el salario emocional y el estrés laboral de las enfermeras de un hospital público de Quito? Las preguntas específicas son: ¿Cuál es la relación entre la flexibilidad en el horario y el estrés laboral de las enfermeras en los hospitales públicos de Quito? ¿Cuál es la relación que existe entre la autonomía, actividades retadoras y desarrollo profesional de las enfermeras de un hospital público de Quito? ¿Cuál es la relación entre el

reconocimiento y status de las enfermeras en los hospitales públicos de Quito?, ¿Cuál es la relación entre la cooperación con colegas y líder y el estrés laboral de las enfermeras en los hospitales públicos de Quito? y ¿Cuál es la relación entre la seguridad y beneficios de las enfermeras en los hospitales públicos de Quito?

Este trabajo presenta información renovada y concisa sobre el estrés laboral y salario emocional del enfermero a las autoridades para que gestionen y desplieguen métodos, tácticas y desenvuelvan e implementen programas o talleres que reduzcan ese riesgo, promover un clima laboral conveniente para el progreso holístico del enfermero y mejorar el cuidado del paciente de un Hospital Público de Quito y así conseguir el propósito de todo profesional en la atención integral.

Por ello, el principal objetivo del estudio es: establecer la correlación entre el salario emocional y el estrés laboral de las enfermeras de un hospital público de Quito. Las preguntas específicas son: determinar la relación entre la flexibilidad del horario y el estrés laboral de las enfermeras en los hospitales públicos de Quito. Indicar la relación entre la autonomía, actividades retadoras y desarrollo profesional en las enfermeras de un hospital público de Quito. Establecer la relación entre el reconocimiento y status y el estrés laboral de las enfermeras en los hospitales públicos de Quito. Detallar la relación entre la cooperación con colegas y líder y el estrés laboral de las enfermeras en los hospitales públicos de Quito y especificar la relación entre la seguridad y el estrés laboral de las enfermeras en los hospitales públicos de Quito.

Se planteó como hipótesis general: Existe relación significativa entre el salario emocional y el estrés laboral de las enfermeras de un hospital público de Quito.

Las hipótesis específicas fueron: Existe relación significativa entre la flexibilidad de horarios y el estrés laboral de las enfermeras en los hospitales públicos de Quito. Existe relación significativa entre la autonomía, actividades retadoras y el desarrollo profesional de las enfermeras de un hospital público de Quito. Existe relación significativa entre el reconocimiento y el status de las enfermeras en los hospitales públicos de Quito. Existe relación significativa entre la cooperación y el estrés laboral de las enfermeras en los hospitales públicos de Quito. Existe relación significativa entre la seguridad y el estrés laboral de las enfermeras en los hospitales públicos de Quito.

## II. MARCO TEÓRICO

### 2.1. Antecedentes

Previas investigaciones se han realizado para poder diversificar y diseminar el conocimiento relacionado al estrés laboral y sus consecuencias. Uno de ellos teniendo como objetivo el establecer la asociación entre la experiencia profesional y el contenido emocional y el estrés ocupacional entre las enfermeras en el hospital e atención terciaria del sector público de Karachi; uno de los métodos que se aplicó en dicha investigación fue la tesis transversal analítica la cual se realizó entre enero de 2015 y noviembre de 2015 en el Hospital Municipal de Karachi y el Hospital Universitario Dow.

Los participantes del estudio fueron 265 enfermeras registradas. Se manejó el muestre como método por conveniencia para acceder a los sujetos para la recopilación de datos. La información fue recogida a través de un cuestionario de estrés ocupacional semiestructurado y pre ensayado. Se utilizó la prueba de chi-cuadrado para establecer la asociación entre el contenido emocional y la experiencia laboral y el estrés laboral. Muchos de los resultados fueron trascendentes, sin embargo, dentro de los más significativos estuvieron los siguientes: La mitad de los participantes con 6-10 años de experiencia tenían estrés severo. La experiencia laboral ( $p$  valor  $< 0,001$ ) y el salario emocional ( $p$  valor  $0,011$ ) tienen asociación significativa con el estrés laboral. Además, el 47,5 % de las enfermeras con ingresos de 25.000 a 34.000 PKR tenían estrés severo.

El estudio concluyó que el salario emocional y la experiencia laboral tienen impacto en el estrés ocupacional entre los enfermeros (Badid, 2018).

La vida humana en la época moderna se ha visto abrumada por el estrés que perturba la armonía de la vida. La exposición extrema y constante al estrés puede interrumpir la salud mental y física. El estrés no manejado transporta a un alto nivel de insatisfacción de los empleados, enfermedad, ausentismo, alta rotación y disminución de la productividad que comprometen la prestación de un servicio de calidad al paciente. Además, las reacciones de estrés relacionadas con el trabajo también contribuyen a cuidados de enfermería que pueden llegar a perjudicar la seguridad del paciente. La enfermería, por su naturaleza, es una profesión sujeta a un alto grado de estrés.

El estrés ocupacional coexiste en cualquiera de las carreras, pero en la función laboral de los profesionales de enfermería experimentar mayor nivel de estrés en su trabajo que en comparación con otros trabajadores de la salud. La motivación en las organizaciones gubernamentales y no gubernamentales es vital y necesaria porque puede cambiar y mejorar el desempeño de los trabajadores de manera afirmativa. Además, una investigación reciente reveló que un salario bajo es responsable de causar estrés relacionado con el trabajo entre las enfermeras (Parveen et al., 2017).

Otra investigación reciente demuestra que un salario sólido tiene un efecto más fuerte en la retención general que en el crecimiento personal. Las enfermeras más experimentadas brindan una atención de mayor calidad y menos errores de medicación. Las enfermeras recién designadas requerían mayores habilidades cognitivas que son competencias necesarias para que las enfermeras se incorporen al entorno de atención de la salud tecnológicamente cada vez más complejo para brindar atención de enfermería segura y efectiva. El pensamiento crítico creativo y el juicio clínico son habilidades fundamentales para todos los profesionales de la salud. Sin embargo, las nuevas enfermeras cualificadas carecen de las habilidades

de juicio clínico. Las enfermeras recién incorporadas se enfrentan a la falta de apoyo del supervisor, falta de habilidades interpersonales, falta de confianza, falta de apoyo social de sus compañeros y angustia psicológica en el primer año de práctica (Van Graan et al., 2016).

Dado que el estrés del trabajo de enfermería se ve afectado por diferentes condiciones de trabajo, se necesitan más estudios en más hospitales. Nivel moderado de seguridad del paciente es inaceptable; Por lo tanto, los responsables de las políticas de salud deben centrarse en brindar una seguridad óptima para todos los pacientes, al tiempo que hacen un mayor esfuerzo para reducir la presión sobre sus enfermeras.

A continuación, se presenta la base teórica para sustentar las variables de investigación.

## **2.2. Salario emocional**

Como sugiere el nombre, un salario emocional es aquel que se relaciona con las ganancias emocionales en lugar de los beneficios monetarios. Estos pueden incluir productos o servicios que los empleados valoran más que el dinero (González, 2020). Se define como cualquier modo de retribución, compensación, contraprestación, no monetaria que recibe un trabajador por su aportación laboral realizado dentro de una entidad. Diversos autores han definido a la satisfacción con un cargo a la no limitación de la remuneración económica o hacer retribuidos con elevados ingresos económicos, siendo este un factor asociado con un entorno laboral apropiado. Es aquí que surge precisamente el salario emocional, que puede directamente incidir con el grado motivacional de un trabajador. También se encuentra determinado el salario emocional por todos los estímulos que no pertenecen a la retribución monetaria, lo que constituye a que los colaboradores se sientan atendidos y a gusto en su centro laboral (Aranda, 2018).

Efectos residuales que resultan cuando una empresa se enfoca en aumentar la contribución emocional para sus empleados:

- Bienestar psicológico: cuando los empleados ven que la empresa se preocupa por su vida y necesidades personales, tienden a sentirse más motivados y que su trabajo está siendo reconocido, lo que en última instancia conduce a niveles reducidos de estrés.
- Conciliación: ofrecer horarios de trabajo flexibles o beneficios como el cuidado de los niños ayuda a los padres a equilibrar su vida laboral y familiar.
- Oportunidades de autodesarrollo y mejora: los cursos de desarrollo de talentos, el entrenamiento, la tutoría y el aprendizaje de una nueva habilidad o idioma brindan grandes oportunidades para que un empleado mejore. Los empleadores deben fomentar la superación personal tanto en lo profesional como en lo personal (Arrubla, 2017).

A lo largo de los años, han existido momentos en que las empresas no pueden aumentar los salarios de los empleados. Sin embargo, eso no significa que los empleados no puedan ser compensados por su arduo trabajo. La felicidad de un empleado depende de algo más que tirarle más dinero.

Palomo (2014) expresa que una retribución competitiva y justa no es lo más importante para el individuo. Pues un trabajo es algo más que ganar dinero o ejecutar diversas tareas. Un salario puede ser mejorado por otra entidad, sin embargo, el factor emocional es uno de los factores que marca la diferencia y el que hace que el individuo sea honesto y leal con su compañía, por esta razón un reto estratégico de las empresas, es lograr despertar el compromiso de los individuos y conocer que es lo que realmente motiva a cada uno de los empleados (Muñoz, 2019).

El salario emocional es un tipo de retribución que en determinado momento puede actuar como un factor motivador de los trabajadores, y así lograr mejorar el criterio que los empleados tienen de las organizaciones. Por ende, no se trata de recibir una mayor cantidad de dinero, sino de recibir prestaciones que el obrero entiende como beneficio más valioso que una subida de salario (Aranda y otros, 2018).

El salario emocional ha sido dividido en:

- Elementos intrínsecos: son aquellos que hacen alusión a los factores percibidos de modo subjetivo por los colaboradores, como ejemplo, las recompensas, satisfacción laboral, delegación de responsabilidades y el reconocimiento ante las tareas realizadas, entre otros.
- Elementos extrínsecos: dentro de este se haya determinado como un costo cuantificable para la organización, que el trabajador percibe como un beneficio, está asociado a la retribución flexible, las medidas de conciliación de vida individual, laboral y los servicios complementarios, entre otros.

Saavedra (2016), expresa los factores inherentes al salario emocional son: formación brindada por la entidad, calidad de la relación existente con el supervisor inmediato, expresar sugerencias e ideas, oportunidades de promoción y ascensos, retos profesionales, planificación de carrera, entorno laboral agradable, reconocimiento, equidad, seguridad y flexibilidad.

Bonilla (2013) describe tres factores positivos, que dirigidos fundamentalmente a las organizaciones, sociedad y trabajadores, factores que se describen en el siguiente orden:

### **2.2.1. Tipos de salario emocional**

Cada segmento en los servicios y cada organización pueden trabajar este salario de diferentes maneras. No hay reglas específicas, después de todo, esto



dependerá del perfil de los colaboradores. Hallándose:

- Clima organizacional positivo, agradable, estimulante y saludable;
- Recompensas y otros beneficios;
- Programas y capacitaciones con enfoque motivacional y de fomento del autoconocimiento;
- Buenas relaciones interpersonales;
- Oportunidades de desarrollo personal y crecimiento interno;
- Flexibilidad en la rutina organizacional;
- Reconocimiento por el trabajo y retroalimentación positiva;
- Evaluaciones objetivas y directas;
- Programas de aprendizaje;
- Tareas para explorar talentos individuales;
- Liderazgo efectivo e inspirador;
- Aplicación de herramientas de Psicología Organizacional, tales como mapeo de modelos de gestión, mapeo del perfil de los empleados y evaluación del desempeño, etc.
- Atención a las necesidades personales y profesionales de los empleados (Gómez, 2021).

A pesar de ser ventajoso, las empresas deben prestar atención al equilibrio con la remuneración financiera. Es una excelente manera de ayudar a desarrollar y motivar

a los empleados, pero si se usa para retrasar un aumento de salario, es posible que no logre los resultados esperados. Para que esta herramienta funcione bien, se debe tener cierto cuidado.

- No use esta herramienta para reemplazar encuestas de salarios y ajustes de

compensación. Además, no debe utilizarse para retrasar la aplicación de políticas estratégicas de remuneración;

- Todas las características de esta herramienta deben explicarse adecuadamente a los empleados. Su mal uso prolongado puede traer efectos negativos a las empresas, ya que no se logran resultados. También hay pérdidas para el empleado, que acaba teniendo un bajo engagement;
- Es fundamental que los beneficios ofrecidos agreguen algún valor y contribuyan al desarrollo del empleado;
- Otro elemento importante que estos beneficios no pueden reemplazar es el desarrollo de habilidades. El simple hecho de ofrecer beneficios no genera empleados que la empresa necesita para su éxito;
- Este tipo de herramienta no puede convertirse simplemente en un título para atraer talento, sino que tiene que ser una estrategia ligada a algo que tenga sentido. Los empleados deben ser realmente desarrollados y valorados por la empresa (Guerra, 2020).

Para la implementación de esta herramienta deben seguirse los pasos siguientes:

1. Tener un liderazgo comprometido: Primero, los gerentes deben trabajar para impulsar el proceso de desarrollo de todo su equipo. Este requisito básico es primordial para brindar un buen clima organizacional y comenzar a construir las bases del salario emocional.

2. No hagas distinciones: Las posibilidades de desarrollo profesional y crecimiento deben estar disponibles para todos.

3. Tener departamentos con los mismos objetivos: Impulsar este tipo de salario es una estrategia que debe involucrar todos los sitios de la entidad. Los departamentos deben trabajar juntos para que todos busquen alcanzar los mismos objetivos. De esta forma, es posible construir una fuerte cultura organizacional que demuestre

claramente a los empleados las posibilidades de crecimiento profesional y personal que existen en la jerarquía de la empresa, entre otras innumerables oportunidades que puedan presentarse. Cuando las estrategias comerciales trabajan en conjunto con esta herramienta, esta cobra más fuerza y provoca mayores impactos en la búsqueda de ventajas competitivas en el mercado.

4. Conoce el perfil de los colaboradores: Los gerentes deben buscar conocer el perfil de sus empleados para comprender las mejores soluciones para aumentar la satisfacción y el compromiso de todo el equipo. Después de todo, ¿cuál es el punto de ofrecer beneficios aparentemente ventajosos que no son útiles para sus empleados? Por eso, realiza siempre análisis constantes y conoce mejor a tu equipo.

5. Ofrecer formación: Finalmente, ofrecer capacitación sobre este concepto salarial es una gran opción para que todos entiendan lo que realmente significa y cómo deben promoverlo en la empresa (González, 2020).

### **2.2.2. Salario emocional como herramienta de mejora en el estrés laboral**

El salario emocional se puede definir como un conjunto de factores ofrecidos por la empresa que promoverán incentivos emocionales y motivacionales a los empleados, proporcionando así un buen clima organizacional. El propósito de estos impactos positivos es aumentar la participación, el compromiso y la productividad del equipo. De esa manera, puedes hacer que la gente quiera quedarse en la empresa (Salvador & Torrens, 2021).

Los elementos de este tipo de salario no tienen relación directa con las prestaciones legalmente exigidas que se conceden a los empleados, ni con la entrega de valores económicos. Son valores no tangibles y subjetivos, que varían según las características de los profesionales de cada organización y sus necesidades.

Esta herramienta busca ventajas más allá de lo elemental que ofrecen las empresas a sus obreros. Los elementos deben involucrar factores como: calidad de vida en el trabajo, reconocimiento, cultura organizacional, entre otros. Estas ventajas suelen ofrecerlas empresas que tienen una visión de una nueva realidad y ven en el capital humano el motor de la eficacia empresarial (Gómez, 2021).

Los factores que componen el salario emocional brindan beneficios que promueven el deseo en los empleados de permanecer trabajando en la empresa. Por eso, una de las principales ventajas es la reducción del índice de rotación. En consecuencia, se incrementa la retención del talento en la organización.

Una encuesta realizada por el sitio web Catho señaló que el 90 % de los trabajadores que utilizan la plataforma querían cambiar de trabajo a principios de 2020. Entre las razones, se pueden encontrar puntos importantes como la calidad de vida, la búsqueda de una mejor financiera condición e incluso la mudanza en el segmento operativo (Arrubla, 2017).

### **2.3. Estrés Laboral**

El estrés laboral es un fenómeno mundial alarmante y ha sido un importante problema de salud pública. El estrés ocupacional se refiere al proceso por el cual los factores estresantes en el entorno laboral conducen al desarrollo de tensiones psicológicas, conductuales o fisiológicas que tienen como resultado efectos en la salud a largo plazo, y también se conoce como estrés laboral o relacionado con el trabajo (Levy et al., 2017). Una encuesta de expertos realizada por la Organización Internacional del Trabajo reveló que el estrés ocupacional es un problema mundial que causa resultados personales y organizacionales adversos, y una gran preocupación en sectores específicos, particularmente en atención médica, educación, servicios, finanzas, comercio minorista, transporte y la construcción, y el sector público en general. Se sabe que las enfermeras, en particular, experimentan

altos niveles de estrés laboral. Según un estudio realizado en el Reino Unido, las enfermeras se encontraban entre los tres grupos ocupacionales más estresantes (Mihoka et al., 2021). Se sabe que el estrés laboral está asociado con enfermedades físicas y psicológicas, disminución del rendimiento, ausentismo, alta rotación de personal y disminución de la satisfacción laboral.

El estrés se define de muchas maneras. Según Selye (1976), “el estrés es la respuesta inespecífica del cuerpo a cualquier demanda que se le haga”. En esta definición, “estrés” denota la reacción a situaciones estresantes en términos biológicos. Posteriormente, se abordó el estrés no solo desde una perspectiva biológica sino también desde sus aspectos psicológico y social; por lo tanto, su definición ha sido más amplia. Beehr y Newman (1978) definieron el estrés ocupacional como “una situación en la que los factores relacionados con el trabajo interactúan con un trabajador para cambiar (es decir, interrumpir o mejorar) su enfermedad psicológica o fisiológica de tal manera que la persona (es decir, mente-cuerpo) se ve obligado a desviarse del funcionamiento normal”. En el presente estudio, se define “estrés ocupacional” como los ambientes de trabajo o las características del trabajo a las que están expuestos los individuos, mientras que las reacciones ante situaciones estresantes se definirán como “resultados” (Mihoka et al., 2021).

El estrés puede ser un factor de riesgo en el bienestar mental y físico de los trabajadores y en la calidad del servicio dentro de las organizaciones. El estrés, que afectaba a los trabajadores del cuidado, ha estado recibiendo más atención que antes, ya que la fuerza laboral del cuidado de la salud es uno de los principales grupos de trabajo en todo el mundo. Según Nolan & Smojkis (2003) la enfermería es considerada como una profesión que se basa tanto en habilidades como en valores que brindan cuidado y servicio. Esta es una profesión basada en las más

altas habilidades técnicas con conocimiento científico y experiencia. Sin embargo, a pesar de las cualidades y valores que poseen las enfermeras y el entorno de enfermería, existen importantes conflictos relacionados con su trabajo y pueden conducir a graves condiciones de salud que pueden amenazar su bienestar mental y físico. Estos conflictos son criticados por dar como resultado estrés e hipertensión entre las enfermeras. Dichos factores son comunes entre todos los profesionales de la salud, pero se encuentran más altos entre las enfermeras (Araújo et al., 2015). Se han realizado muchos estudios sobre el estrés laboral de las enfermeras en áreas clínicas específicas (Edwards & Burnard, 2003), demográficas (Shirey, 2006) y tipos, como el estrés postraumático (Chang et al., 2005; Lambert & Lambert, 2001). Estos estudios brindan conocimientos concretos y prácticos sobre las fuentes de estrés y estrategias de afrontamiento efectivas que mitigan los desafíos que enfrentan las enfermeras que comparten atributos similares. Sin embargo, también son importantes los hallazgos comunes a las enfermeras que se pueden obtener sin limitar el área de experiencia del participante (p. ej., entornos de emergencia) o los antecedentes socio demográficos del participante (p. ej., gerentes de enfermería, enfermeros). Se necesitan estudios que proporcionen una visión general integral del estrés para acumular datos y sintetizar los resultados en conocimientos generalizables que sean comunes y aplicables a grandes poblaciones, que puedan ser utilizados por organizaciones y gobiernos para formular políticas y tomar medidas para mitigar el estrés (Richardson, 2017).

La seguridad del paciente es un elemento clave de la calidad de los servicios de salud. Las enfermeras son el grupo más grande que atiende a los pacientes, observar la seguridad en el cuidado de enfermería reduciría las lesiones, la discapacidad, la morbilidad y la mortalidad. Sin embargo, un alto nivel de estrés

puede conducir a una disminución de la calidad de la atención de enfermería. Este estudio tuvo como objetivo investigar la relación entre el estrés laboral de las enfermeras y la seguridad del paciente en un hospital universitario de Hamadan en 2017. Este es un estudio transversal. Los datos fueron recopilados por un cuestionario de estrés laboral de la enfermera preparado por el investigador que luego de confirmar la validez y confiabilidad fue completado por 198 enfermeras de tres hospitales docentes de la ciudad de Hamadan que fueron seleccionadas por muestreo aleatorio simple y la lista de verificación de seguridad del paciente que se recopiló por el investigador. El análisis de datos se realizó en los dos niveles de estadística descriptiva y de análisis. Los resultados mostraron que el estrés laboral de las enfermeras y la seguridad del paciente (media = 1,75 y DE = 0,114) han estado en un nivel medio. No hubo relación estadísticamente significativa entre el estrés laboral de la enfermera y la seguridad del paciente porque el coeficiente de correlación de Spearman mostró que  $r = 0,007$  y  $p = 0,919$ . Entre los factores demográficos, solo hubo relación significativa entre el estado civil y el estrés laboral de la Enfermera ( $p < 0,05$ ) (Aktharsha & Anisa, 2017).

### **2.3.1. Riesgos Psicosociales**

La OMS (2019) describe los factores psicosociales como elementos que definen la interacción subjetiva entre el trabajador y su trabajo, los cuales interfieren en la experiencia laboral y en la descompensación en salud, ya sea mental o física. Estos pueden sistematizarse en dos grandes grupos: organización y gestión del trabajo e interacciones socioprofesionales.

La forma de organización y gestión del trabajo define la división jerárquica, los procedimientos de realización de las tareas, los indicadores y objetivos de

productividad, el ritmo y la intensidad del trabajo y los criterios de promoción profesional. Las interacciones socioprofesionales contemplan el patrón de relaciones entre las personas, que también se define dentro de los límites que da la forma de organización y gestión del trabajo.

Ante esta realidad, el trabajo puede ser oportuno para abordar los factores psicosociales, con la finalidad de resguardar el cuidado y la salud del obrero. Los entornos laborales saludables son más productivos. Sin ellos, los trabajadores no pueden contribuir a la sociedad, ni pueden lograr su propio bienestar, impactando su desempeño y, en consecuencia, la productividad organizacional. Cuando se requiere una alta productividad del trabajador, pero las condiciones para realizar las tareas son inadecuadas: estructura precaria, plazos limitados y horas extraordinarias excesivas, por ejemplo: puede haber agotamiento físico y mental del individuo. Además, las actividades que requieren mucha concentración, alto rendimiento intelectual y control emocional también pueden presentar mayores riesgos psicosociales (Cacivio, 2016).

Las principales causas de los riesgos psicosociales se dividen en tres grupos:

1. Factores relacionados con la optimización del tiempo: Demandas como alta productividad sin condiciones para realizar tareas, plazos muy ajustados, horas extras, cambios de turno y carga de trabajo a menudo, falta de descanso y empleados con exceso de trabajo son las principales causas que hacen que los empleados estén insatisfechos y agotados física y mentalmente.
2. Factores relacionados con la estructura organizativa: La falta de una gestión transparente, cohesionada y objetiva, los conflictos internos, los jefes autoritarios, los prejuicios, las competencias y la ausencia de un plan de carrera bien definido son las claves para hacer que el entorno laboral sea



perjudicial para la salud psicológica y emocional de los empleados.

3. Factores relacionados con las tareas: Todas las tareas que requieren alto desempeño, mucha concentración, responsabilidad, ritmo rápido, repetitividad, exigencia de un servicio público extremadamente excelente, jornadas de trabajo muy continuas o con varias interrupciones son acciones que ejemplifican riesgos psicosociales y traen consecuencias debilitantes y problemas mentales de los trabajadores (Matt & Tannahill, 2015).

Dada la importancia de estos modelos herramientas teóricas para comprender los riesgos problemas psicosociales en el trabajo, luego se presentan teorías: Psicodinámica de Trabajo y algunas teorías del estrés como modelo de estrés / apoyo y salud mental; modelo de recompensa por esfuerzo y control de la demanda, pero para Papaioannou y Billias (2015) los dos últimos son los más usados los riesgos psicosociales en el trabajo.

### **2.3.2. Principales modelos psicosociales del estrés laboral**

Hay muchos modelos de estrés laboral que reflejan la complejidad del estrés laboral. Se han aplicado cinco modelos populares para medir el estrés laboral: cognitivo-conductual, adaptación al entorno de la persona, sobrecarga emocional, teoría de la equidad y demanda-apoyo-control. El estrés cognitivo-conductual Según Lazarus & Folkman (1984) la experiencia de estrés es un fenómeno individual y un proceso cognitivo. El modelo cognitivo-conductual propuso un concepto de 'transacción' donde el estrés proviene de la relación entre los aspectos inherentes de una persona y el medioambiente. No hay nada como estresor en sí mismo, pero si un estímulo se percibe como estresante, entonces hay un estresor. Esta teoría explica las diferentes respuestas de estrés de las personas cuando se enfrentan a escenarios similares y escenarios similares en diferentes situaciones (Jacinto & Da Rosa, 2015).

#### **Teoría persona-entorno**

De acuerdo con la teoría del ajuste persona-entorno, donde ocurre el ajuste pobre persona-entorno, la persona experimenta ambigüedad de rol, conflicto de rol y sobrecarga de trabajo (Spielberger et al. 2001). Según Cooper et al. (2001) el estrés resulta del nivel de ajuste entre la persona y el entorno. Hay tres distinciones relacionadas con el ajuste persona-entorno. La primera distinción es entre la persona y el entorno. Es la condición previa de la conceptualización del ajuste persona-entorno. La siguiente distinción es entre la ilustración subjetiva y objetiva de la persona y el medioambiente. Es el concepto de ajuste subjetivo, donde la percepción de sí mismos y la percepción del entorno pueden variar de persona a persona. Esta percepción provoca estrés laboral (Edwards et al. 1999). La última distinción se centra en dos elementos de ajuste. En primer lugar, están las necesidades, el elemento necesidades-suministros. Aquí las necesidades se explican como las necesidades psicológicas y biológicas naturales de la persona. Los suministros se explican como las recompensas laborales que satisfacen las necesidades de la persona. Los suministros pueden ser sociales, financieros o la oportunidad de lograr. En segundo lugar, está el elemento demandas-habilidades. Este elemento describe el ajuste entre las demandas del trabajo y las habilidades de la persona para satisfacer esas demandas. Las demandas consisten en características cualitativas y cuantitativas del trabajo. La habilidad se refiere a la energía, las habilidades y el tiempo necesarios para lograr las demandas (Siegrist, 2015).

### **La sobrecarga emocional**

El modelo de sobrecarga emocional explica tres aspectos del burnout: reducción de la realización personal, despersonalización y agotamiento emocional. El componente de estrés del agotamiento emocional se refiere al agotamiento de los recursos emocionales. Las relaciones interpersonales se correlacionaron con la despersonalización y la realización personal, con la autoevaluación. Se supone que el agotamiento ocurre en las profesiones de servicios humanos, como la atención médica y la educación. Los estudios han identificado que el agotamiento puede ocurrir en una variedad de escenarios de trabajo, especialmente en la profesión de enfermería, ya que los aspectos emocionales están involucrados (Cacivio, 2016).

## **Teoría de la equidad**

La teoría de la equidad del estrés laboral es una teoría popular del intercambio social. El modelo cree que las personas tienen una tendencia a evaluar sus relaciones. Según la teoría, la persona pretende buscar la equidad cuando está en otra relación. La teoría asume que la persona sentirá que una relación es equitativa cuando la persona perciba la proporción similar de aportes y resultados de diferentes relaciones. La teoría es apropiada para las relaciones interpersonales y también para las relaciones empleado-empendedor. Si hay una relación desequilibrada, la angustia estará sucediendo. Esta angustia será comparable al grado de inequidad percibido (Badid, 2018).

## **La teoría demanda-control-apoyo**

El modelo demanda-control-apoyo propone que la interacción entre la percepción de la demanda laboral, el grado percibido de apoyo de los trabajadores y la percepción de control influyen en el desarrollo del estrés laboral. El concepto de control se refiere al grado de control de los trabajadores sobre su trabajo. El apoyo se clasifica en apoyo socioemocional y apoyo instrumental. El grado de integración socioemocional y confianza mutua entre empleados, supervisores y otros se contabilizan en el apoyo socioemocional. La asistencia o recursos extra que brindan los colegas y supervisores se contabilizan como apoyo instrumental. El apoyo en el lugar de trabajo puede promover el bienestar general, la calidad de la vida laboral y el afrontamiento activo y actuar como amortiguador. El alto riesgo de estrés laboral será acarreado por alta demanda, bajo control y bajo apoyo. El modelo de demanda-control-apoyo tiene sugerencias para el diseño de puestos de trabajo con el fin de desarrollar apoyo y control con una visión para aumentar la productividad y el compromiso de los trabajadores (Aktharsha & Anisa, 2017).

### **III. MARCO METODOLÓGICO**

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

Según Hernández et al., (2018) la investigación básica se orienta a la búsqueda de un conocimiento nuevo sistemáticamente, con la finalidad de incrementar el conocimiento, en este caso sería sobre el salario emocional y el estrés laboral.

El nivel de investigación es correlacional, porque procura saber la relación entre las variables salario emocional y el estrés laboral.

El diseño de investigación fue no experimental, debido a que no se generó ninguna alteración a las variables.

La investigación tuvo un enfoque cuantitativo debido a que se emplearon herramientas de análisis estadístico y matemático para describir y presentar de modo explicativo y programar para predecir fenómenos a través del empleo de datos numéricos, compilados como información objetiva sobre sucesos empíricos (Novaes & Duarte, 2019).

Fue, además, de corte transversal; se efectuó el logro de la información en un solo período.

Método hipotético deductivo, ya que siguió un procedimiento para hacer una práctica científica usando la observación, generando hipótesis, deducción de resultados y comprobando la veracidad de los enunciados.

#### **3.2. Variables y operacionalización**

##### **3.2.1 Variable 1. Salario emocional**

**Tipo de variable.** Es una variable cualitativa ordinal.

### **Definición conceptual**

El salario emocional se puede definir como un conjunto de factores ofrecidos por la empresa que promoverán incentivos emocionales y motivacionales a los empleados, proporcionando así un buen clima organizacional. El propósito de estos impactos positivos es aumentar la participación, el compromiso y la productividad del equipo. De esa manera, puedes hacer que la gente quiera quedarse en la empresa (Salvador & Torrens, 2021).

### **Definición operacional**

**Flexibilidad:** presupone que un trabajador pueda laborar en horarios diferentes de las de inicio y final usuales de la compañía. De este modo, puede encontrarse un equilibrio entre la vida familiar, individual y laboral al instituir determinada autonomía en los horarios laborales (Páez, 2018).

**Autonomía:** satisfacción del trabajador por la capacitación, superación, supervisión, participación e innovación (Páez, 2018).

**Reconocimiento:** Es una serie de estrategias utilizada por las organizaciones para recompensar a sus obreros, con la finalidad de reforzar conductas positivas alineadas con la dirección estratégica (Páez, 2018).

**Cooperación:** Es el resultado de una estrategia que se aplica al personal objetivo, desplegada por grupos de individuos o fundaciones que comparten un mismo objetivo e interés. Se emplean en este proceso metodologías colaborativas y asociativas que permiten el logro del objetivo común (Páez, 2018).

**Seguridad:** Es el grupo de actividades o medidas planificadas o adaptadas en todos los departamentos de la organización para beneficio y protección del obrero (Páez, 2018).

### 3.2.2. Variable 2. Estrés laboral

**Tipo de variable.** Cualitativa ordinal.

#### **Definición conceptual.**

Es una respuesta física y emocional a estímulos, imprevistos o cotidianos, que generan algún tipo de cambio significativo en la vida de los sujetos. Este tipo de estímulos se los denomina “estresores”. Calderón indica que el estrés es la respuesta automática y natural de nuestro organismo ante situaciones que, en principio, nos resultan ansiógenas, amenazadoras, desafiantes o que nosotros las interpretamos y las percibimos como si lo fueran (Sánchez, 2016).

#### **Definición operacional.**

La Escala de Estrés Percibido (EEP) es una de las escalas empleada para medir la respuesta general psicológica frente a los estresores. Esta evaluación psicométrica de EEP en diversos entornos y poblaciones facilita que se cuente con diversas versiones de este instrumento de medición (Cohen et al., 1983).

#### **Dimensiones**

**Trabajo en equipo:** El trabajo en equipo se puede definir como la capacidad de los miembros del equipo para trabajar juntos, comunicarse de manera efectiva, anticipar y satisfacer las demandas de los demás e inspirar confianza, lo que da como resultado una acción colectiva coordinada (Araújo et al., 2015).

**Liderazgo:** Se considera la habilidad de inspirar, influenciar, motivar y comandar,

un grupo de individuos con la finalidad de cumplir los objetivos (Araújo et al., 2015).

**Iniciativa:** talento profesional para exponer, desenvolver o idear planes propios.

Es una importante cualidad para el trabajo, ya que le facilita adelantarse a los acontecimientos, desplegando innovadoras ideas (Araújo et al., 2015).

### 3.3. Población, muestra, muestreo

#### **Población.**

La estuvo constituida por 200 trabajadores del área de enfermería de un Hospital Público de Quito.

- **Criterios de inclusión.**

1. Trabajadores de enfermería.
2. Los que deseen participar que firmen el consentimiento informado.

- **Criterios de exclusión.**

1. Personal que no sea del departamento de enfermería
2. Que no hayan firmado el consentimiento informado.

#### **Muestra**

Para el tamaño de la muestra se empleó la fórmula.

N= Población total

Z<sup>2</sup>= Nivel de confianza 1,96

P= Proporción real estimada de éxito 50 %

Q= Proporción real estimada de fracaso 50 %

e = Error 5 %

Desarrollo:

$$n = \frac{1,96^2 * 0,50 * 0,50 * 200}{0,005^2(200 - 1) + 1,96^2 * 0,50 * 0,50}$$

n= 134

La muestra estará conformada por 134 enfermeros.

Se realizó un muestreo no probabilístico por conveniencia.

### **Unidad de análisis**

La unidad de análisis en la investigación viene a ser el personal de enfermería de un Hospital Público de Quito.

### **3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad**

#### **3.4.1. Instrumento de recolección de datos**

Cuestionario de Salario Emocional de Padilla (2016) para medir la flexibilidad, reconocimiento y seguridad, para el Cuestionario de estrés percibido serán medidos los niveles de estrés (alto, moderado y bajo) (Cohen et al., 1983).

#### **3.4.2. Validación y confiabilidad del instrumento**

##### ***Validación de los instrumentos.***

Para la validez del instrumento, se solicitó la firma y validación del instrumento por 3 expertos. Y para la confiabilidad se ejecutó el cuestionario sobre una muestra de 30 encuestados, luego fue tabulado en una hoja de Excel para ser trasladado al programa estadístico SPSS versión 25, que permitió conocer el Alpha de Crombach.



### Validez y confiabilidad del instrumento

**Tabla 3**

*Validez de contenido por juicio de expertos del instrumento “Cuestionario de Salario Emocional de Padilla (2016)”*

Expertos	Pertinencia	Relevancia	Claridad	Calificación
	si	si	si	Aplicable
	si	si	si	Aplicable
	si	si	si	Aplicable

**Tabla 4**

*Validez de contenido por juicio de expertos del instrumento Escala de estrés percibido*

Expertos	Pertinencia	Relevancia	Claridad	Calificación
	si	si	si	Aplicable
	si	si	si	Aplicable
	si	si	si	Aplicable

### 3.5 Procedimiento

Se aplicó un cuestionario para valorar el salario emocional, además, del cuestionario de la Escala de Estrés Percibido - *Perceived Stress Scale (PSS)* para medir el estrés laboral, conformado por 14 interrogantes que mide los diferentes

niveles de estrés.

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

Se tabuló la información en el SPSS versión 25, fueron confeccionadas tablas y figuras para la descripción de datos. Para la correlación se empleó el Coeficiente Rho de Spearman, se trabajó con un 95 % de confianza y 5 % de significación para probar la hipótesis.

### **3.7 Aspectos éticos**

Se sustentó la investigación en los principios morales y éticos determinados por la Universidad César Vallejo y las especificaciones propias de la Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud. Además, se solicitó la autorización de un Hospital Público de Quito, para aplicar los cuestionarios.

Este estudio contempla el respeto a la individualidad y anonimato del encuestado, del mismo modo el respeto al código de ética del investigador UCV, se respetará la originalidad y la propiedad de los autores, citándolos correctamente en norma APA.

## IV. RESULTADOS

### 4.1. SALARIO EMOCIONAL Y DIMENSIONES

**Tabla 1.**

*Distribución de frecuencia del salario emocional y sus dimensiones*

Nivel	Salario emocional		Flexibilidad		Autonomía		Reconocimiento		Cooperación		Seguridad	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Bajo	49	36,6	43	32,1	17	12,7	61	45,5	16	11,9	58	43,3
Regular	64	47,8	59	44,0	89	66,4	53	39,6	62	46,3	45	33,6
Bueno	21	15,7	32	23,9	28	20,9	20	14,9	56	41,8	31	23,1
Total	134	100	134	100	134	100	134	100	134	100	134	100

Los resultados encontrados en el salario emocional se encontraron que el 47,8% de los enfermeros del hospital público de Quito consideran que el salario emocional era regular, 36,6% bajo y solamente el 15,7% bueno, de acuerdo con sus dimensiones se encontró en la flexibilidad que el 44% era regular, 32% bajo y el 23,9% bueno. En la autonomía, el 66% fue regular, 20,9% bueno y el 12,7% la dimensión reconocimiento, el 45,5% tenían un nivel bajo, 39,6% regular y solo el 14,9% bueno; en la dimensión cooperación el 46,3% fue regular, el 41,8% bueno y el 11,9% fue bajo y en la dimensión seguridad el 43,3% fue bajo, el 33,6% regular y el 23,1% bueno.

## 4.2. Estrés laboral de los enfermeros

Tabla 2 *Nivel de estrés laboral del personal de enfermería, según sus dimensiones*

	Frecuencia	Porcentaje
Alto	21	16 %
Moderado	41	31 %
Bajo	33	25 %
Estrés	39	29 %
Total	134	100 %

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 2 se observan los niveles de estrés laboral del personal de enfermería, según sus dimensiones, encontrando que el 29 % se encuentra estresado, un 31 % presenta un nivel de estrés moderado y el 25 % presenta niveles de estrés bajo, mientras que el 16 % presenta niveles altos de estrés.

### 4.3. Contrastación de hipótesis

**Tabla 3**

*Análisis de correlación de la hipótesis general*

		VAR_ESTRESLA	
		BORAL	
Rho de	VAR_SALARIOEMOCIONAL	Coficiente de correlación	, 148
Spearman		Sig. (bilateral)	, 002
		N	134

Se observa los resultados del análisis estadístico que dan cuenta de la existencia de una relación ( $r=1,48$ ) entre las variables Salario Emocional y Estrés laboral, resultados que indican que existe una relación positiva y baja . La significancia de ( $p=0,002$ ) es menor a 0,05 lo que permite afirmar que la relación es significativa. Es decir, existe relación entre el Salario Emocional y Estrés laboral en el personal de enfermería de un Hospital Público de Quito.

## Hipótesis específicas:

**Tabla 4**

*Análisis de correlación de la hipótesis específica 1*

		VAR ESTRÉS LABORAL	
Rho de Spearman	VAR_FLEXIBILIDAD	Coefficiente de correlación	, 032
		Sig. (bilateral)	, 001
		N	134

Se muestran los resultados del análisis estadístico que dan cuenta de la existencia de una relación ( $r=0,032$ ) entre la flexibilidad y el estrés laboral del enfermero de un Hospital Público de Quito, resultados que indican que existe una relación positiva y alta. La significancia de ( $p=0,001 < 0,05$ ) es menor a 0,05 lo que permite afirmar que la relación es significativa, en consecuencia, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. Es decir, existe relación entre la flexibilidad y el estrés laboral del enfermero de un Hospital Público de Quito.

**Tabla 5***Análisis de correlación de la hipótesis específica 2*

		VAR_ESTRESLA	
		BORAL	
Rho de	VAR_AUTONOMÍA	Coefficiente de correlación	, 048
Spearman		Sig. (bilateral)	, 000
		N	134

Se observa los resultados del análisis estadístico que dan cuenta de la existencia de una relación ( $r=0,048$ ) entre la autonomía y el estrés laboral del enfermero de un Hospital Público de Quito, resultados que indican que existe una relación positiva y alta. La significancia de ( $p=0,001 < 0,05$ ) es menor a 0,05 lo que permite afirmar que la relación es significativa, en consecuencia, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. Es decir, existe relación entre la autonomía y el estrés laboral del enfermero de un Hospital Público de Quito.

**Tabla 6***Análisis de correlación de la hipótesis específica 3*

		VAR_ESTRESLA BORAL	
Rho de	VAR_RECONOCIMIENTO	Coefficiente de correlación	, 041
Spearman		Sig. (bilateral)	, 000
		N	134

Se muestran los resultados del análisis estadístico que dan cuenta de la existencia de una relación ( $r=0,041$ ) entre el reconocimiento y el estrés laboral del enfermero de un Hospital Público de Quito, resultados que indican que existe una relación positiva y alta. La significancia de ( $p=0,000 < 0,05$ ) es menor a 0,05 lo que permite afirmar que la relación es significativa, en consecuencia, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. Es decir, existe relación entre el reconocimiento y el estrés laboral del enfermero de un Hospital Público de Quito.



**Tabla 7***Análisis de correlación de la hipótesis específica 4*

		VAR_ESTRÉS LA BORAL	
Rho de	VAR_COOPERACIÓN	Coefficiente de correlación	, 018
Spearman		Sig. (bilateral)	, 000
		N	134

Se evidencian los resultados del análisis estadístico que dan cuenta de la existencia de una relación ( $r=0,018$ ) entre la cooperación y el estrés laboral del enfermero de un Hospital Público de Quito, resultados que indican que existe una relación positiva y alta. La significancia de ( $p=0,000 < 0,05$ ) es menor a 0,05 lo que permite afirmar que la relación es significativa, en consecuencia, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. Es decir, existe relación entre la cooperación y el estrés laboral del enfermero de un Hospital Público de Quito.

**Tabla 8***Análisis de correlación de la hipótesis específica 5*

		VAR_ESTRÉS LABORAL
Rho de Spearman	VAR_SEGURIDAD	
	Coefficiente de correlación	, 048
	Sig. (bilateral)	, 000
	N	134

Se muestran los resultados del análisis estadístico que dan cuenta de la existencia de una relación ( $r=0,048$ ) entre la seguridad y el estrés laboral del enfermero de un Hospital Público de Quito, resultados que indican que existe una relación positiva y alta. La significancia de ( $p=0,000 < 0,05$ ) es menor a 0,05 lo que permite afirmar que la relación es significativa, en consecuencia, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. Es decir, existe relación entre la seguridad y el estrés laboral del enfermero de un Hospital Público de Quito.

## V. DISCUSIÓN

El presente estudio investigó la asociación del salario emocional con el estrés laboral entre enfermeros de un hospital público de Quito. Donde se observó que hay una relación directa del bajo salario emocional que tienen las enfermeras en su lugar de trabajo siendo este el principal causante del estrés constante en el que viven el personal de enfermería. Como se sabe que las enfermeras son personal de salud esencial e indispensable en cualquier casa de salud, estas cumplen un papel fundamental en el cuidado de los pacientes, es muy importante que la enfermera esté presente en su lugar de trabajo con un ambiente de armonía y tranquilidad para el cumplimiento eficaz de su deber. Está documentado por investigaciones recientes que la supervisión deficiente de las actividades, la organización, el trabajo indefinido, la carga de trabajo, remuneración económica inadecuada y las horas extra no remuneradas son los factores que perturbar la paz mental del ser humano (Chayu & Kreitler, 2018). La información mencionada en el estudio anterior tiene relación a lo investigado donde se observó que el personal de enfermería tiene un bajo salario emocional por lo que constantemente se encuentran estresadas en sus lugares de trabajo brindando una atención deficiente al usuario. Además, la enfermera estresada no brinda una atención oportuna con calidez y calidad al paciente siendo visualizado en constantes reclamos e inconformidades (Garrosa y otros, 2017). Esto se ve reflejado en las constantes quejas de los usuarios como también en el estado anímico de la usuaria quien presenta frecuentes malestares tanto físicos como emocionales que se visualizan incluso en ausentismos. Mientras que otro estudio identificó factores que incluyen la experiencia laboral; el estudio realizado en India demostró que las enfermeras con más experiencia tienen más

estrés en comparación con las enfermeras con menos experiencia (Aktharsha & Anisa, 2017). Esto está relacionado a la sobrecarga de trabajo poca cooperación entre colegas y líderes por lo que toda la responsabilidad recae sobre la enfermera de mayor experiencia ya que a más de tener que brindar la atención a sus pacientes tiene que invertir tiempo en la formación de sus colegas nuevas que se encuentran por cortos periodos de tiempo en un solo servicio más la falta de compañerismo y el insuficiente personal hace que presente un mayor nivel de estrés, como se demostro en este estudio, el 47 % de los participantes que trabajan con 6-10 años de experiencia tenían estrés severo. Esto podría deberse a la distribución por edades de este participante del estudio. En el presente investigación, el 66 % de los participantes son más jóvenes.

Otro factor que también contribuye al estrés entre las enfermeras es la satisfacción laboral. En diferentes estudios se han identificado varios mecanismos de satisfacción laboral como la satisfacción con el salario, la autonomía, la política de promoción institucional y su satisfacción individual con los compañeros de trabajo, y las oportunidades de educación permanente disponibles (Badid, 2018). Esto es algo que se encontró en el presente estudio ya que no hay empatía de los líderes con el personal operativo, sintiendo que solo exigen que se cumpla lo establecido aunque no tengan recursos y se dé más de sí mismo solo por el amor que tienen por su profesión, pero no hay ningún tipo de reconocimiento al esfuerzo realizado, solo exigencias pero ninguna consideración o beneficio al respecto, los derechos que por ley les corresponde también se ven vulnerados en nombre de la vocación y servicio. Estos hallazgos también respaldan el estudio en hospitales seleccionados de Inglaterra; el estudio informó que el factor extrínseco más importante que provocó la insatisfacción laboral entre las enfermeras fue su salario

(Lephalala et al., 2018). Si se observan los salarios entre los hospitales privados y los hospitales del Gobierno; estos variaron considerablemente. Los salarios, incluso dentro de un hospital varían ya que hay enfermeras que gozan de muchos privilegios como compensaciones monetarias por horas extras feriados fines de semana y poco trabajo mientras que otras trabajan en áreas muy extenuantes y no reciben una compensación justa a su trabajo ejecutado, incluso no se les paga la retribución de jornadas especiales, tampoco hay un reconocimiento a sus años de experiencia o estudios que sea un salario compensatorio según su escala de conocimientos y experiencia, hay mucha disparidad en los sueldos económicos en el personal de enfermería. Por lo tanto, las enfermeras tienen una alta tasa de rotación en diferentes hospitales en busca de mejores condiciones económicas, lo que puede provocar escasez de personal con experiencia, experticia y contribuir a un mayor estrés en la usuaria interna que trabaja sola con más demanda de pacientes llevando a un colapso emocional y provocando mayor cantidad de errores.

Como lo menciona (Carvalho & Mendes, 2019) el estrés relacionado con el trabajo puede afectar la calidad de vida y la productividad, El personal de enfermería que se encuentra en constante estrés está inmerso en cometer mayor cantidad de errores en su lugar de trabajo que pueden estar provocando incluso la muerte de uno de sus pacientes, la falta de concentración en cada una de sus actividades causa desconcentración que influye en la calidad de servicio que está brindando a sus usuarios. La salud del profesional de enfermería también se ve afectado causando afecciones físicas, emocionales que si no se tratan a tiempo puede causar daños permanentes que con lleva al ausentismo y esto se debe porque no solo afecta la salud de los trabajadores sino también el sistema económico de una organización ya que un profesional con licencia por mucho tiempo necesita ser remplazado por otro para cubrir esa plaza y brindar la atención que corresponde. La

sobrecarga crónica de trabajo constante en todo momento, el trabajo rutinario y el estrés laboral pueden provocar fatiga crónica y comportamientos negativos.

Los hallazgos demostraron que las enfermeras tienen una satisfacción laboral promedio y experimentaron estrés notablemente relacionado directamente con el trabajo y los problemas profesionales. Específicamente, los bajos ingresos, la gran carga de trabajo, las oportunidades de interacción y las experiencias de los turnos nocturnos fueron los factores clave que llevaron a la insatisfacción laboral de las enfermeras chinas. Hallazgos similares han sido reportados en varios países. En Arabia Saudita, se encontró que casi el 50% de las enfermeras estaban sobrecargadas de trabajo e insatisfechas con sus ingresos limitados. Un informe italiano reveló una asociación entre el conflicto trabajo-familia y la satisfacción laboral (Cortese, Colombo, & Ghislieri, 2017). Un estudio sueco estuvo de acuerdo con estos trabajos e informó que los asistentes de enfermería con climas y actitudes laborales positivos y afectuosos hacia sus líderes experimentaron una mayor satisfacción laboral mientras recibían apoyo institucional y ambiental (Wallin, Jakobsson, & Edberg, 2017).

Las consecuencias económicas y sociales del estrés relacionado con el trabajo son importantes, aumentan año tras año y, a menudo, se definen por un aumento del ausentismo, una disminución de la productividad, accidentes laborales, aumento de los ingresos, cambio de trabajo e impacto en la salud mental y física. Los individuos, si bien pueden medirse por los costos médicos o los costos de tratamiento hospitalario, son de hecho invaluable, porque la calidad de vida y la calidad de vida en sí misma no deben convertirse en indicadores.

Resultados similares fueron encontrados por Khamisa y Oldenburg (2015) que señalaron que el estrés laboral contribuye a niveles más altos de agotamiento entre

las enfermeras y se asocia con una menor satisfacción laboral (Khamisa & Oldenburg, 2015).

El presente estudio reveló experiencias laborales emocionales de moderadas a altas entre los enfermeros encuestados. Según Gabriel et al. (2015), el trabajo emocional debe considerarse una integración dinámica de tres componentes, a saber, los requisitos emocionales, la regulación emocional y el rendimiento emocional. La profesión de enfermería requiere un trabajo emocional sustancial debido a 1) la representación social de las enfermeras y 2) la gestión y supresión constantes de los sentimientos reales. Las enfermeras desempeñan diferentes roles emocionales en su profesión, incluida la expresión de compromiso, apoyo y cuidado emocional para sus pacientes. Además, las enfermeras se solidarizan con los pacientes y sus familiares. La disonancia emocional entre las emociones reales y las mostradas puede influir negativamente en otros aspectos del bienestar de las enfermeras y causar alienación, cinismo, depresión y angustia moral (Cortese, Colombo, & Ghislieri, 2017). Además, nuestra encuesta demostró que la actuación superficial y profunda se correlacionó negativa y positivamente, respectivamente, con la satisfacción laboral. El trabajo emocional puede afectar el desempeño de las enfermeras y manifestarse a través de un escaso compromiso, baja satisfacción laboral, desempeño negativo y altas tasas de deserción (Wallin, Jakobsson, & Edberg, 2017). Por lo tanto, el trabajo emocional puede afectar positiva y negativamente el bienestar de las enfermeras. A través de una evaluación de empleados en China, Wang concluyeron que la expresión de emociones genuinas promovió el compromiso laboral y el liderazgo ético controló la asociación de la pretensión con el compromiso laboral. Los hallazgos de este estudio coincidieron con los del trabajo actual. Por lo tanto, para aumentar la satisfacción laboral, se debe mejorar la actuación profunda de las emociones de las enfermeras y gestionar

adecuadamente la actuación superficial. Estos hallazgos sugirieron que el control adecuado de las emociones por parte de las enfermeras mejoraría la satisfacción laboral. Los cursos de enfermería y los programas de capacitación profesional deben centrarse más en lo siguiente para abordar el trabajo emocional de la profesión de enfermería de manera más eficiente que antes, como lo demuestran los estudios que han abordado la promoción del pensamiento crítico: códigos éticos de práctica clínica y de enfermería, toma de decisiones y atención de la salud; técnicas de gestión de proyectos basadas en situaciones reales de trabajo y centradas en el trabajo en equipo y en la búsqueda de la cooperación y el apoyo de compañeros y otros profesionales (Xinjuan, Jiaqian, & Ge, 2018).

En el análisis de correlación representado en la tabla 5, el valor obtenido fue igual a 1 por lo que la correlación entre el salario emocional y el estrés laboral es igual a 1, por lo que la correlación es fuerte, con  $\alpha = 5\%$ .

Los resultados concuerdan con la investigación realizada por Xinjuan *et al.*, (2018) quienes indicaron que las enfermeras chinas tenían una satisfacción laboral promedio ( $24,77 \pm 5,23$ ), estrés laboral moderado ( $86,84 \pm 21,12$ ), experiencias laborales emocionales de moderadas a altas ( $55,08 \pm 9,63$ ) y competencia alta ( $195,77 \pm 37,61$ ). La regresión lineal múltiple indicó que la actuación superficial se correlacionó negativamente con la satisfacción laboral ( $P < 0,01$ ), mientras que la actuación profunda ( $P < 0,01$ ) y la competencia central de las enfermeras ( $P < 0,01$ ) se asociaron positivamente con la satisfacción laboral. Además, los resultados también indicaron que el estrés laboral, la distribución geográfica, la categoría del hospital, el sexo, el turno de trabajo, los hijos únicos, el estado de crianza, el salario mensual, la experiencia de enfermería, el título profesional y el área del hospital fueron los factores que influyeron en la satisfacción laboral ( $P < 0,05$ ).



## **VI. CONCLUSIONES**

1. Existe relación significativa positiva y baja entre el salario emocional y elestrés laboral en el personal de enfermería de un Hospital Público de Quito.
2. Existe relación significativa positiva y baja entre la flexibilidad y el estrés laboral en el personal de enfermería de un Hospital Público de Quito.
3. Existe relación significativa positiva y baja entre la autonomía y el estrés laboral en el personal de enfermería de un Hospital Público de Quito.
4. Existe relación significativa positiva y baja entre el reconocimiento y elestrés laboral en el personal de enfermería de un Hospital Público de Quito.
5. Existe relación significativa positiva y baja entre la cooperación y el estrés laboral en el personal de enfermería de un Hospital Público de Quito.
6. Existe relación significativa positiva y baja entre la seguridad y el estrés laboral en el personal de enfermería de un Hospital Público de Quito.

## VII. RECOMENDACIONES

- Se recomienda mejorar las dimensiones del salario emocional: flexibilidad, autonomía, reconocimiento, cooperación y seguridad.
- Reducir la sobrecarga laboral y los turnos rotativos del personal de enfermería que trabaja en el Hospital Público de Quito.
- Mejorar el clima organizacional, tecnología e infraestructura del Hospital Público de Quito.
- Disminuir el estrés laboral en los lugares de trabajo mediante el control de factores importantes, como la baja satisfacción laboral y el escaso apoyo social.

## REFERENCIAS

- Aiken, L., Sloane, D., & Clarke, S. (2017). Importancia de los entornos de trabajo en los resultados hospitalarios en nueve países. *Atención médica de calidad internacional*, *J*, 357. <https://academic.oup.com/intqhc/article/23/4/357/1802967?login=false>
- Aktharsha, U., & Anisa, H. (2017). Job stress and job satisfaction: An investigation of nursing personnel. *JM Int J*, *8*(2), 18-32.
- Aranda, C., Rubio, S., & González, R. (2018). Emotional Salary: Psychosocial variables, Emotional Exhaustion, Personal Accomplishment and Depersonalization, in University Workers in Jalisco, Mexico. *IOSR Journal of Business and Management (IOSR-JBM)*, 21-31. <https://www.iosrjournals.org/iosr-jbm/papers/Vol20-issue9/Version-6/E2009062731.pdf>
- Araújo, T. M., Graça, C. C., & Araújo, E. (2015). Estrés y salud ocupacional: aportes del Modelo Demanda-Control. *Ciencia y Salud Pública*, 991. <https://www.scielo.br/j/csc/a/ZCTKTb7FhvXkJSvWSHZGwNB/abstract/?lang=pt>
- Arrubla, M. (2017). *Propuesta para mejorar la satisfacción laboral desde el salario emocional, de los colaboradores de la empresa R.R construcciones SAS*. Bogotá: Universidad de la Azuay. [https://repository.uniminuto.edu/bitstream/10656/12868/1/TP\\_ArrublaZapataMelisa\\_2020.pdf](https://repository.uniminuto.edu/bitstream/10656/12868/1/TP_ArrublaZapataMelisa_2020.pdf)
- Badid, R. R. (2018). Association of Working Experience and Salary with Occupational Stress among Nurses. *Occupational Stress among Nurses*. [https://www.researchgate.net/publication/332171499\\_Association\\_of\\_Working\\_Experience\\_and\\_Salary\\_with\\_Occupational\\_Stress\\_among\\_Nurses](https://www.researchgate.net/publication/332171499_Association_of_Working_Experience_and_Salary_with_Occupational_Stress_among_Nurses)
- Bonilla, A. (2013). La salud emocional y el desarrollo del bienestar. *Enfermería*, 72.
- Cacivio, R. (2016). *Factores de riesgo psicosocial en contextos laborales de extensionistas agropecuarios de la Argentina*. Buenos Aires, Argentina:

Universidad Nacional de la Plata.  
<http://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/59647>

Carli, M. (2016). *El síndrome de Burnout: comprensión del pasado, análisis del presente y perspectiva de futuro*. Sevilla: Wanceulen.  
<https://latam.casadellibro.com/ebook-el-sindrome-de-burnout-compension-del-pasado-analisis-del-presente-y-perspectivas-de-futuro-ebook/9788498238686/2482657>

Carvalho, L. A., & Mendes, L. P. (2019). Estresse ocupacional em profissionais de enfermagem de um hospital universitário. *Scielo*, 2342.  
<https://www.scielo.br/j/reben/a/LCY7SMYHSJ6k8FWrG6GGVGn/?lang=pt&format=pdf>

Cepeda, S., Salguero, O., & Sánchez, Y. (2015). *Reconocimiento: Herramienta que refuerza el desempeño de los trabajadores de TNM Limited*. Colombia: Universidad Piloto de Colombia.  
<http://repository.unipiloto.edu.co/handle/20.500.12277/3045>

Chayu, T., & Kreitler, S. (2018). Burnout in nephrology nurses in Israel. *Nephrol Nurs J*, 38, 65-78.

Chuchuca, J., & Mora, L. (2020). *El estrés laboral y el impacto en el desempeño del personal en el Hospital Aida León de Rodríguez Lara*. Cuenca Ecuador: Universidad Politécnica Salesiana.  
<https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/19734/1/UPS-CT008939.pdf>

Cohen, S., Kamarck, T., & Mermelstein, R. (1983). Una medida global del estrés percibido. *Journal of Health and Social Behavior*, 385-396.  
<https://www.jstor.org/stable/2136404>

Cortese, C., Colombo, L., & Ghislieri, C. (2017). Determinantes de la satisfacción laboral de los enfermeros: el papel del conflicto trabajo-familia, la demanda del trabajo, la carga emocional y el apoyo social. *J Nurs Manag*, 35-43.  
<https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/20465727/>

- Costa, L. S., & Santos, M. (2016). Factores de riesgo psicosocial en el trabajo: lecciones aprendidas y nuevos caminos. *International Journal on Working Conditions*, 39-58. [https://sigarra.up.pt/fpceup/pt/pub\\_geral.pub\\_view?pi\\_pub\\_base\\_id=88066](https://sigarra.up.pt/fpceup/pt/pub_geral.pub_view?pi_pub_base_id=88066)
- Forbes, R. (2016). El síndrome de burnout: síntomas, causas y medidas de atención en la empresa. *Revista Éxito Empresarial*(160), 1 - 4. [https://www.cegesti.org/exitoempresarial/publicaciones/publicacion\\_160\\_160811\\_es.pdf](https://www.cegesti.org/exitoempresarial/publicaciones/publicacion_160_160811_es.pdf)
- Gabriel, A., Daniels, M., & Diefendorff, J. (2015). Actores laborales emocionales: un análisis del perfil latente de las estrategias laborales emocionales. *J Appl Psychol*, 893. <https://psycnet.apa.org/record/2014-30221-001>
- García, M. d., & Gil, M. (2016). El estrés en el ámbito de los profesionales de la salud. *Redalyc.com*, 1-25. <https://www.redalyc.org/journal/1471/147149810001/html/>
- Garrosa, E., Rainho, C., & Moreno, B. (2017). The relationship between job stressors, hardypersonality, coping resources and burnout in a sample of nurses: A correlational study at two time points. *IntJ Nurs Stud* , 47, 205-15.
- Gómez, G. (2021). *Salario emocional y su relación con la fidelización del talento humano y el desempeño laboral*. Venezuela: Universidad Pontificia Bolivariana.
- González, E. M. (2020). *Compensación Emocional vs Motivación laboral. El caso de la Corporación Comité Privado de Asistencia a la Niñez – PAN*. Medellín: UNIVERSIDAD EAFIT. <https://repository.eafit.edu.co/handle/10784/27207>
- Guerra, P. A. (2020). El salario emocional y su relación con los niveles de efectividad. *Revista Universidad y Sociedad*, 1-25. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2218-36202020000100141](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000100141)
- Hernandez, R., & Mendoza, R. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas*. Mexico: MCGraw Hill.

- Hupke, M. (2017). Riesgos psicosociales y estrés en el trabajo. *Instituto de Seguridad y Salud en el Trabajo del Seguro Social Alemán de Accidentes*, 9. <https://eprints.bbk.ac.uk/id/eprint/20923/>
- Jacinto, A., & Da Rosa, S. (2015). RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO: CONCEPTOS, VARIABLES. *Perspectivas en psicología*. <https://seer.ufu.br/index.php/perspectivasempsicologia/article/view/38922/20596>
- Kawata, P. A. (2022, Mayo 10). *Desarrollo de Liderazgo*. SERIE DE EFECTIVIDAD ORGANIZACIONAL: <https://targethiv.org/sites/default/files/file-upload/resources/desarrollo-de-liderazgo.pdf>
- Khamisa, N., & Oldenburg, O. (2015). Estrés relacionado con el trabajo, agotamiento, satisfacción laboral y salud general de las enfermeras. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 652-666. [https://www.who.int/publications/i/item/9789240003927?gclid=Cj0KCQjwzqSWBhDPARIsAK38LY8m9-HHeFDUeotgaOj1WDu2lIBhIJ8weF3YvWNmH\\_HltFLA8SOs9zoaArz2EALw\\_wcB](https://www.who.int/publications/i/item/9789240003927?gclid=Cj0KCQjwzqSWBhDPARIsAK38LY8m9-HHeFDUeotgaOj1WDu2lIBhIJ8weF3YvWNmH_HltFLA8SOs9zoaArz2EALw_wcB)
- Khamisa, N., & Peltzer, K. (2017). Efecto del estrés personal y laboral sobre el agotamiento, la satisfacción laboral y la salud general de las enfermeras de hospitales en Sudáfrica. *Sciencedirect*, 22, 252-258. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.hsag.2016.10.001>
- Khamisa, N., Peltzer, K., & Ilic, D. (2016). Estrés relacionado con el trabajo, agotamiento, satisfacción laboral y salud general de las enfermeras: un estudio de seguimiento. *International Journal of Nursing Practice*, 455. <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1111/ijn.12455>
- Lephalala, R., Ehiers, V. J., & Oosthuizen, M. (2018). Factors influencing nurses' job satisfaction in selected private hospitals in England. *Curationis*, 31(9), 60-69.
- Levy, B. S., Wegman, D. H., Baron, S. L., & Sokas, R. K. (2017). Occupational and environmental health. *Oxford Scholarship online*, 7(17), 843.

- Makola, .:, Mashegoane, S., & Debusho, L. (2015). Conflictos trabajo-familia y familia-trabajo entre enfermeras africanas que atienden a pacientes con sida. *Curationi*, 1-8. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC6091718/>
- Makola, L., & Mashegoane, S. (2015). Work-family and family-work conflicts amongst African nurses caring for patients with AIDS. *Curationis*, 1-8.
- Matt, E., & Tannahill, C. (2015). Factores de riesgo psicosocial en entornos domésticos y comunitarios y sus asociaciones con la salud de la población y las desigualdades en salud: una metarevisión sistemática. *BMC Public Health*, 239. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/18631374/>
- Mazloun, A. R., & Isea, J. (2017). *La flexibilidad en los horarios de trabajo como herramienta para mejorar la productividad del talento*. Santa Ana de Coro, Venezuela: Universidad Rafael María Baralt. [Dialnet-LaFlexibilidadEnLosHorariosDeTrabajoComoHerramient-7049431.pdf](https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=62552019000300004)
- Mejía, C., & Chacon, J. (2019). Factores asociados al estrés laboral en trabajadores de seis países de Latinoamérica. *Revista de la Asociacion Espanola de Especialistas en Medicina del Trabajo*, 402. [https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1132-62552019000300004](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-62552019000300004)
- Méndez, A. M. (2017). *De la psicodinámica a la psicopatología en el trabajo*. São Paulo: Casa do Psicólogo. <https://periodicos.uem.br/ojs/index.php/PsicolEstud/article/view/48172>
- Mihoka, O., Kana, S., & Yoshimi, K. (2021). The nurses' occupational stress components and outcomes, findings from an integrative review. *Nurs Open*, 8(5), 2153. <https://doi.org/doi:10.1002/nop2.780>
- Muñoz, M. (2019). Salario emocional en el desempeño laboral del personal de enfermería: Caso del Área de Emergencia de un Hospital Público de la Provincia de los Ríos. *Revista Mapa*, 2(16), 12-29. <http://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/5180/1/Mu%c3%b1oz%20Lara%20Marjorie%20Elizabeth.pdf>

- Muñoz, M. E. (2019). Salario emocional en el desempeño laboral del personal de enfermería: Caso del Área de Emergencia de un Hospital Público de la Provincia de los Ríos. *Mapa*, 12-29. <https://revistamapa.org/index.php/es/article/view/159>
- Nantsupawat, A., Srisuphan, W., & Kunaviktikul, W. (2018). Impacto del entorno de trabajo de las enfermeras y la dotación de personal en las enfermeras hospitalarias y la calidad de la atención en Tailandia. *J Nurs Scholarsh*, 426. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/22018093/#:~:text=Conclusions%3A%20Improving%20nurse%20work%20environments,improving%20the%20quality%20of%20care.>
- Novaes, F. A., & Duarte, F. R. (2019). *Teoría y aplicación de la metodología científica en la educación a distancia*. Petrolina: UNIVERSIDADE FEDERAL DO VALE DO SÃO FRANCISCO. <https://portais.univasf.edu.br/noticias/univasf-publica-livro-digital-sobre-metodologia-cientifica-voltada-para-educacao-a-distancia/livro-de-metodologia-cientifica.pdf>
- O'Donovan, R., Doody, O., & Lyons, R. (2016). El efecto del estrés en la salud y sus implicaciones para la enfermería. *British Journal of Nursing*, 969. <https://www.magonlineibrary.com/doi/abs/10.12968/bjon.2013.22.16.969>
- OMS. (2017). *Depresión y otros trastornos mentales comunes*. Ginebra: World Health Organization. <https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/254610/W?sequence=1>
- OMS. (2019). Factores de riesgo y peligros psicosociales. *Occupational health*, 17. <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1539/joh.17-0111-OP>
- OPS. (2022, Mayo 1). *Estrés laboral es una carga para los individuos, los trabajadores y las sociedades*. Oficina Regional para las Américas de la Organización Mundial de la Salud: [https://www3.paho.org/hq/index.php?option=com\\_content&view=article&id=11973:workplace-stress-takes-a-toll-on-individuals-employers-and-societies&Itemid=135&lang=es](https://www3.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=11973:workplace-stress-takes-a-toll-on-individuals-employers-and-societies&Itemid=135&lang=es)



- Organización Internacional del Trabajo. (2019, Mayo 5). *Seguridad y salud en el centro del futuro del trabajo*. Tendencias mundiales en la seguridad y la salud: [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/documents/publication/wcms\\_686762.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/documents/publication/wcms_686762.pdf)
- Ortiz, M. (2018). *Psicología Clínica*. Málaga España: Universidad de Málaga. [http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales\\_de\\_consulta/Drogas\\_de\\_Abuso/Articulos/LIBROPsicopatolog%C3%ADa-cl%C3%ADnica-basada%20en%20DSM5.pdf](http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/LIBROPsicopatolog%C3%ADa-cl%C3%ADnica-basada%20en%20DSM5.pdf)
- Páez, G. V. (2018). *Efecto de los incentivos no económicos en la satisfacción laboral de los trabajadores de una organización pública*. Guayaquil Ecuador: Universidad Espíritu Santo. <http://repositorio.uees.edu.ec/bitstream/123456789/2556/1/PAEZ%20VITERI%20GEOCONDA%20VIVIANA%20-%20MDTH%20MODALIDAD%20PRESENCIAL.pdf>
- Papaioannou, I., & Biliás, D. (2015). Riesgos Psicosociales en el Trabajo. *Riesgos Psicosociales en el Trabajo*, 53-59. [https://www.researchgate.net/publication/313731897\\_Psychosocial\\_Risks\\_at\\_Work\\_A\\_Performative\\_Speech\\_Act](https://www.researchgate.net/publication/313731897_Psychosocial_Risks_at_Work_A_Performative_Speech_Act)
- Parveen, M., Maimani, K., & Kassim, N. (2017). Quality of work life: The determinants of job satisfaction and job retention among RNS and OHPs. *Int J Quality Res*, 11, 173-94. <https://www.omicsonline.org/open-access/quality-of-work-life-the-determinants-of-job-satisfaction-and-jobretention-among-rns-and-ohps-1522-4821-1000327.php?aid=76579>
- Rada, Y., Triana, L., & Velázquez, E. (2016). *Modelos de compensación salarial en un entorno laboral*. Universidad Sergio Arboleda. <https://repository.usergioarboleda.edu.co/bitstream/handle/11232/1749/Modelos%20de%20compensaci%C3%B3n%20salarial.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Richardson, K. M. (2017). Managing employee stress and wellness in the new millennium. *Journal of Occupational Health Psychology*, 22(3), 423–428. <https://doi.org/10.1037/ocp0000066>

- Saavedra, R. (2016). *Satisfacción Laboral e Interacción Trabajo-Familia*. La Laguna: Universidad de la Laguna. [https://riull.ull.es/xmlui/bitstream/handle/915/2984/Satisfacion Laboral e Interaccion Trabajo-Familia.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://riull.ull.es/xmlui/bitstream/handle/915/2984/Satisfacion%20Laboral%20e%20Interaccion%20Trabajo-Familia.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Salvador, J. E., & Torrens, M. E. (2021). Diseño y validación de instrumento para la inserción del salario emocional ante la COVID-19. *Revista de Ciencias de la Administración y Economía*, 390. [http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1390-86182021000100041](http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1390-86182021000100041)
- Sánchez, F. (2016). *Factores de Riesgos Psicosociales de los Trabajadores del Mar en la Región de Murcia*. Murcia: Universidad Católica de Murcia. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=79721>
- Siegrist, J. (2015). Desequilibrio esfuerzo-recompensa en el trabajo: teoría, medición y evidencia. *Department of Medical Sociology*, 27. <https://www.airitilibrary.com/Publication/alDetailedMesh?docid=17959926-200803-201102220023-201102220023-163-168>
- Torres, H. V. (2017). *“El Salario Emocional como estrategia para la disminución del Ausentismo Laboral de la Empresa TORRESGRUP CIA. LTDA.”*. Quito: Universidad Central del Ecuador. <https://1library.co/document/qorwpxmq-motivacion-influencia-satisfaccion-colaboradores-logistica-patrimonial-institucion-publico.html>
- Van Graan, A., Williams, M., & Koen, M. (2016). Professional nurses' understanding of clinical judgement: A contextual inquiry. *Health SA Gesondheid*, 21, 280-93. <https://hsag.co.za/index.php/hsag/article/view/967>
- Wallin, A., Jakobsson, U., & Edberg, A. (2017). Satisfacción laboral y variables asociadas entre auxiliares de enfermería que trabajan en cuidados residenciales. *International Psychogeriatrics*, 904. <https://www.cambridge.org/core/journals/international-psychogeriatrics/article/abs/job-satisfaction-and-associated-variables-among-nurse-assistants-working-in-residential-care/8BD79ECA8746C3CF1EDEA78A8CFF7453>

- Wang, Y., & Chang, Y. (2015). Conflicto trabajo-familia y agotamiento entre enfermeras chinas: el efecto mediador del capital psicológico. *BMC Public Health*, 9-15. <https://bmcpublihealth.biomedcentral.com/articles/10.1186/1471-2458-12-915>
- Xinjuan, W., Jiaqian, L., & Ge, L. (2018). Los efectos del trabajo emocional y la competencia en la satisfacción laboral de las enfermeras de China: una encuesta transversal a nivel nacional. *Int J Nurs Sci*, 383. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2352013217304209>
- Xinjuan, W., Jiaqian, L., & Ge, L. (2018). Los efectos del trabajo emocional y la competencia en la satisfacción laboral de las enfermeras de China: una encuesta transversal a nivel nacional. *International Journal of Nursing Sciences*, 383-389. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.ijnss.2018.08.001>
- Wang, Y., & Chang, Y. (2015). Conflicto trabajo-familia y agotamiento entre enfermeras chinas: el efecto mediador del capital psicológico. *BMC Public Health*, 9-15. <https://bmcpublihealth.biomedcentral.com/articles/10.1186/1471-2458-12-915>
- Xinjuan, W., Jiaqian, L., & Ge, L. (2018). Los efectos del trabajo emocional y la competencia en la satisfacción laboral de las enfermeras de China: una encuesta transversal a nivel nacional. *Int J Nurs Sci*, 383. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2352013217304209>
- Xinjuan, W., Jiaqian, L., & Ge, L. (2018). Los efectos del trabajo emocional y la competencia en la satisfacción laboral de las enfermeras de China: una encuesta transversal a nivel nacional. *International Journal of Nursing Sciences*, 383-389. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.ijnss.2018.08.001>

## ANEXOS

### Anexo 1. Matriz de consistencia

Título:					
Problemas	Objetivos	Categorías y sub categorías			
<b>Problema General:</b>	<b>Objetivo general:</b>	<b>Categoría 1: Salario emocional</b>			
¿Qué relación existe entre el salario emocional y el estrés laboral del enfermero de un Hospital Público de Quito?	Determinar la relación entre el salario emocional y el estrés laboral del enfermero de un Hospital Público de Quito.	<b>Sub categorías</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Instrumento</b>
		Flexibilidad	Flexibilidad en el horario		Cuestionario salario emocional
		Reconocimiento	Actividades retadoras		
		Seguridad	Autonomía y desarrollo profesional		
			Reconocimiento y Status		
	Cooperación con colegas y líder				
<b>Problemas Específicos</b>	<b>Objetivos específicos</b>	<b>Categoría 2: Estrés laboral</b>			
¿Qué relación existe entre la flexibilidad y el estrés laboral del enfermero de un Hospital Público de Quito?	Identificar qué relación existe entre la flexibilidad y el estrés laboral del enfermero de un Hospital Público de Quito.		Seguridad y beneficios		
		<b>Sub categorías</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Instrumento</b>
¿Qué relación existe entre la autonomía y el estrés laboral del enfermero de un Hospital Público de Quito?	Establecer qué relación existe entre la autonomía y el estrés laboral del enfermero de un Hospital Público de Quito	Medición del estrés laboral	Nunca		Escala de estrés Percibido (PSS)
			Casi nunca		
			De vez en cuando		
			A menudo		
			Muy a menudo		
¿Qué relación existe entre el reconocimiento y el estrés laboral del enfermero de un Hospital Público de Quito?	Mostrar qué relación existe entre el reconocimiento y el estrés laboral del enfermero de un Hospital Público de Quito				
¿Qué relación existe entre la cooperación y el estrés laboral del enfermero de un Hospital Público de Quito?	Describir qué relación que existe entre la cooperación y el estrés laboral del enfermero de un Hospital Público de Quito				
¿Qué relación existe entre la seguridad y el estrés laboral del enfermero de un Hospital Público de Quito?	Determinar qué relación existe entre la seguridad y el estrés laboral del enfermero de un Hospital Público de Quito.				
<b>Diseño de investigación:</b>	<b>Escenario de estudio y Participantes:</b>	<b>Técnicas e instrumentos:</b>	<b>Rigor científico:</b>	<b>Método de análisis de datos:</b>	

<p>Enfoque: Cuantitativo  Tipo: Descriptivo, transversal y correlacional.  Diseño: No experimental</p>	<p>Escenario de estudio: Hospital público de Quito  Participantes: Enfermeros</p>	<p>Técnicas: Cuestionarios  Instrumentos:  Cuestionario salario emocional.  Escala de Estrés Percibido.</p>		<p>SPSS versión 25</p>
--	---	---	--	------------------------

## Anexo 2. Matriz de Operacionalización de las variables

Variable 1: Salario Emocional

VARIABLE	DEFINICIÓN	DIMENSIONES	INDICADOR	MEDIDAS	INSTRUMENTOS
Salario emocional	Conjunto de factores ofrecidos por la empresa que promoverán incentivos emocionales y motivacionales a los empleados, proporcionando así un buen clima organizacional.	Flexibilidad Reconocimiento Seguridad	Flexibilidad en el horario. Actividades retadoras, autonomía y desarrollo profesional. Reconocimiento y status. Cooperación con colegas y líder. Seguridad y beneficios.	Totalmente en desacuerdo  En desacuerdo  Parcialmente de acuerdo  De acuerdo  Totalmente de acuerdo	Cuestionario Salario Emocional
Estrés laboral	Patrón de diferentes reacciones producidas en el individuo, desde el ámbito psicológico, cognitivo, emocional y conductual generado cuando el empleado se encuentra expuesto a un conjunto de exigencias abrumadoras o sumamente exigentes	Medición del estrés laboral	Escala de estrés percibido	Nunca Casi nunca De vez en cuando A menudo Muy a menudo	Escala de Estrés Percibido (PSS) creado por Cohen, S., Kamarck, T., & Mermelstein, R. (1983).
Edad	Años desde el nacimiento hasta la fecha del estudio	Edad	18 a 28 años 29 a 38 años 39 a 48 años 49 a 58 años Más de 58 años	1 2 3 4 5	
Sexo	Características fisiológicas y sexuales con las que nacen mujeres y hombres	Masculino Femenino	M F	1 2	Cuestionario
Experiencia laboral	Conjunto de conocimientos y aptitudes que ha adquirido a partir la obtención del título	Años de experiencia	< 1 año 1-3 años 4-6 años ≥ 7 años	1 2 3 4	Cuestionario

<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala y valores</b>	<b>Niveles y rangos</b>
Flexibilidad	Horario	1, 2 y 3	Escala: ordinal Nivel: politómico (1) Totalmente en desacuerdo (2) En desacuerdo (3) Parcialmente de acuerdo (4) De acuerdo (5) Totalmente de acuerdo	Bajo: [28-41] Aceptable: [42-65] Fuerte: [66-90]
	Actividades retadoras	4, 5, 6, 7 y 8		
	Autonomía y desarrollo profesional	9, 10, 11 y 12		
Reconocimiento	Reconocimiento y estatus	13,14, 15,16 y17		
Seguridad	Seguridad y beneficios	26, 27, 28 y 29		

### Anexo 3. Instrumento de investigación

#### Cuestionario N ° 1 Salario Emocional

El siguiente cuestionario, tiene como objetivo el levantamiento de datos sobre la percepción del trabajador en la institución a fin de generar mejoras en beneficio de todos.

Señale su respuesta de acuerdo a:

1	2	3	4	5
<b>TOTALMENTE EN DESACUERDO</b>	<b>EN DESACUERDO</b>	<b>PARCIALMENTE DE ACUERDO</b>	<b>DE ACUERDO</b>	<b>TOTALMENTE DE ACUERDO</b>

1. El horario de trabajo de la institución es flexible.
2. Hay equilibrio entre el tiempo que paso en el trabajo y el tiempo libre para otros aspectos de mi vida.
3. Los permisos para realizar actividades personales me otorgan sin inconvenientes.
4. Me gustan las actividades y responsabilidades que mi cargo exige.
5. Las actividades que realizo son desafiantes y con un nivel de dificultad elevado.
6. Las actividades que realizo son demasiado fáciles.
7. Al realizar mi trabajo, tengo autonomía y control sobre las actividades y procesos.
8. El trabajo que realizo, me permite desarrollar nuevas competencias y aplicar mi creatividad e iniciativa.
9. El trabajo que realizo me permite un desarrollo profesional, sea interna o externamente.
10. Las actividades que realizo aportan a la misión institucional.
11. El trabajo que realizo contribuye con la sociedad.
12. La institución me otorga capacitación.
13. Mi jefe confía en el trabajo que realizo.
14. Mis compañeros me ven como ejemplo a seguir por como realizo las actividades.
15. Tengo libertad de expresar mis sugerencias o quejas.
16. Mis sugerencias son escuchadas.
17. Contribuyo en los procesos de toma de decisiones importantes para el área o institución.
18. Mi líder o colegas realizan comentarios constructivos sobre mi trabajo.]
19. Recibo felicitaciones por mi desempeño.
20. Personas (ajenas a la institución) reconocen el prestigio de la institución y del trabajo que realizo.
21. En la institución, existe la posibilidad de promociones o ascensos.
22. El día de mi cumpleaños, mis colegas me hacen sentir especial.
23. La relación con mi líder es muy buena.
24. El ambiente de trabajo es muy bueno.
25. La relación con mis colegas es muy buena.
26. La institución me ofrece estabilidad laboral.
27. Dentro de la jornada laboral, tengo pausas activas.



DATOS DESCRIPTIVOS:

- A. GÉNERO:  Masculino  Femenino
- B. EDAD: (Escriba su edad en número de años)
- C. Estado Civil  Soltero/a  Casado/a  Unión Libre / Unión de Hecho  Divorciado/a  Viudo /a
- D. Señale los estudios de mayor nivel que usted llegó a completar:  Ninguno  Primaria  Bachiller  Técnico Superior o Tecnólogo  Estudiante Universitario (cursando o egresado)  Tercer Nivel (posee título universitario)  
 Cuarto Nivel (Maestría, Doctorados, Especialización)
- E. Situación Laboral actual:  Contrato Ocasional  Nombramiento  Nombramiento Provisional/ Libre Remoción  Código de Trabajo
- F. ¿Qué tipo de horario tiene usted en su trabajo?:  
 Jornada Ordinaria  Jornada Especial / Turnos Rotativos (lunes a viernes)  
 Jornada Especial / Turnos Rotativos (lunes a domingo, incluye feriados)
- G. ¿Qué cantidad de horas le dedica cada semana a su trabajo? (Escriba número de horas)
- H. Indíquenos en cuál de las siguientes categorías jerárquicas se sitúa usted, aproximadamente en su actual puesto de trabajo dentro de su empresa:  
 Empleado o trabajador  Supervisor  
 Mando intermedio (responsables)  Directivo  
 Alta dirección o dirección general (Proceso Gobernante)
- I. ¿Cuál es su antigüedad en la empresa? Años y Meses

## Escala de Estrés Percibido - *Perceived Stress Scale (PSS)*

Versión completa 14 ítems.

Las preguntas en esta escala hacen referencia a sus sentimientos y pensamientos durante el **último mes**. En cada caso, por favor indique con una "X" cómo usted se ha sentido o ha pensado en cada situación.

	Nunca	Casi nunca	De vez en cuando	A menudo	Muy menudo
2. En el último mes, ¿con qué frecuencia se ha sentido incapaz de controlar las cosas importantes en su vida?	0	1	2	3	4
3. En el último mes, ¿con qué frecuencia se ha sentido nervioso o estresado?	0	1	2	3	4
4. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha manejado con éxito los pequeños problemas irritantes de la vida?	0	1	2	3	4
5. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha sentido que ha afrontado efectivamente los cambios importantes que han estado ocurriendo en su vida?	0	1	2	3	4
6. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha estado seguro sobre su capacidad para manejar sus problemas personales?	0	1	2	3	4
7. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha sentido que las cosas le van bien?	0	1	2	3	4
8. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha sentido que no podía afrontar todas las cosas que tenía que hacer?	0	1	2	3	4
9. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha podido controlar las dificultades de su vida?	0	1	2	3	4
10. En el último mes, ¿con que frecuencia se ha sentido que tenía todo bajo control?	0	1	2	3	4
11. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha estado enfadado porque las cosas que le han ocurrido estaban fuera de su control?	0	1	2	3	4
12. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha pensado sobre las cosas que le quedan por hacer?	0	1	2	3	4
13. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha podido controlar la forma de pasar el tiempo?	0	1	2	3	4
14. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha sentido que las dificultades se acumulan tanto que no puede superarlas?	0	1	2	3	4

#### Anexo 4. Validación de instrumentos

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO ESCALA DE ESTRÉS PERCIBIDO

#### **Escala de Estrés Percibido (PSS)**

Esta escala es un instrumento de auto informe que evalúa el nivel de estrés percibido durante el último mes, consta de 14 ítems con un formato de respuesta de una escala de cinco puntos (0 = nunca, 1 = casi nunca, 2 = de vez en cuando, 3 = a menudo, 4 = muy a menudo). La puntuación total de la PSS se obtiene invirtiendo las puntuaciones de los ítems 4, 5, 6, 7, 9, 10 y 13 (en el sentido siguiente: 0=4, 1=3, 2=2, 3=1 y 4=0) y sumando entonces los 14 ítems. La puntuación directa obtenida indica que a una mayor puntuación corresponde un mayor nivel de estrés percibido.

#### **Anexo 4 Validez por criterios de expertos**

<i>Validez de contenido por juicio de expertos del instrumento "Cuestionario de Salario Emocional de Padilla (2016)"</i>				
Expertos	Pertinencia	Relevancia	Claridad	Calificación
	si	si	si	Aplicable
	si	si	si	Aplicable
	si	si	si	Aplicable



**Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, VEGA GUEVARA MILUSKA ROSARIO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Salario emocional y estrés laboral en el personal de enfermería de un hospital público de Quito, 2022", cuyo autor es MEJIA POZO MIRYAM YOLANDA, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido de 20.00%, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

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

LIMA, 01 de Agosto del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
VEGA GUEVARA MILUSKA ROSARIO <b>DNI:</b> 28284526 <b>ORCID</b> 0000-0002-0268-3250	Firmado digitalmente por: MROSARIOVG el 01-08- 2022 17:52:59

Código documento Trilce: TRI - 0385199