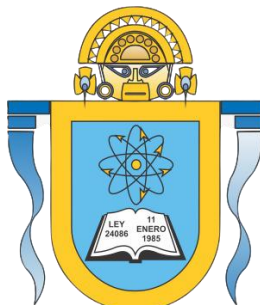


**UNIVERSIDAD PARTICULAR DE CHICLAYO
ESCUELA DE POSGRADO
ALTAGORA**



TESIS:

**“INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SU RELACIÓN CON
EL ESTRÉS LABORAL EN COLABORADORES DE
UNA INSTITUCIÓN DE SALUD DEL DISTRITO DE LA
VICTORIA, CHICLAYO – LAMBAYEQUE 2019”**

**PARA OPTAR POR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO
CON MENCIÓN EN: GERENCIA EN SERVICIOS DE SALUD**

AUTORA:

Bach. ROSELY KAREN PACHECO HEREDIA

ASESORA:

Dra. YOLANDA CASTRO YOSHIDA

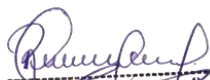
ORCID: 0000-0002-0770-951X

Pimentel. Chiclayo-2021

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

**INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SU RELACIÓN CON EL ESTRÉS
LABORAL EN COLABORADORES DE UNA INSTITUCIÓN DE SALUD
DEL DISTRITO DE LA VICTORIA, CHICLAYO – LAMBAYEQUE 2019.**

Tesis presentada para obtener el grado académico de Magister con mención Gerencia en servicios de salud.



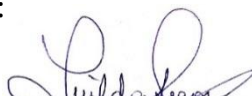
Ps. Rosely K. Pacheco Heredia
PSICÓLOGA
C. Ps. P. 14226

**Bach. ROSELY KAREN PACHECO HEREDIA
AUTORA**



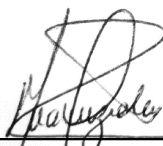
**Dra. YOLANDA CASTRO YOSHIDA
ASESORA**

Aprobado por el siguiente jurado:



Imelda Segovia Bravo
PSICÓLOGA - MG.
C. Ps. P. N° 8243

**Mg. IMELDA SEGOVIA BRAVO
PRESIDENTE**



**Mg. DENIS MERA QUEZADA
SECRETARIO**



**Mg. MILAGRO CERNA DÍAZ
VOCAL**

ÍNDICE GENERAL

INTRODUCCIÓN	7
RESUMEN.....	9
ABSTRACT	10
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO METODOLÓGICO.....	11
1.1 REALIDAD PROBLEMÁTICA	11
1.1.1 Antecedentes Anteriores:	11
1.1.2 Realidad del problema:	19
1.1.3 Formulación del problema:	21
1.1.4 Justificación e Importancia de la Investigación:	22
1.2 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	24
1.2.1 Objetivo General:	24
1.2.2 Objetivos Específicos:.....	24
1.3 HIPÓTESIS	25
1.3.1 Hipótesis General:	25
1.3.2 Hipótesis de trabajo:.....	25
1.4 VARIABLES	25
1.4.1 Identificación de variables:	25
1.4.2 Definición de las variables:	26
1.4.3 Operacionalización de las variables:	27
1.5 METODOLOGÍA Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	29
1.5.1 Universo:	29
1.5.2 Muestra:.....	29
1.5.3 Tipo de Investigación:	30

1.5.4	Técnicas e instrumentos de investigación:	31
1.5.5	Forma de análisis de la información:	33
CAPÍTULO II: MARCO DE REFERENCIA DE LA INVESTIGACIÓN		34
2.1	MARCO TEÓRICO	34
2.2	MARCO CONCEPTUAL	52
2.3	MARCO HISTÓRICO	52
2.4	MARCO NORMATIVO.....	53
2.5	MARCO ADMINISTRATIVO	53
CAPÍTULO III: RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN		55
3.1	Resultado del Análisis de la variable: Inteligencia Emocional	55
3.2	Resultado del Análisis de la variable: Estrés laboral en colaboradores de una Institución de Salud	66
3.3	Prueba de hipótesis	75
CAPÍTULO IV: ANÁLISIS DE LA INVESTIGACIÓN.....		81
CONCLUSIONES		83
RECOMENDACIONES		84
BIBLIOGRAFÍA.....		86
ANEXOS.....		91

DEDICATORIA

A mi Señor de la Exaltación, a mi madre Celia, que me acompaña en cada momento, a mi padre quien es una luz alumbrando mi vida, que me cuida y sé que está junto a mí en cada paso que doy y ambos me forjaron un futuro, a mis hijos a Manuel porque están dándome ánimo para vencer obstáculos y seguir adelante juntos.

AGRADECIMIENTO

Gracias a Dios por tantas bendiciones, a mi familia, quienes me apoyaron en todo momento a seguir creciendo y desarrollándome como persona y profesional, a mi alma mater UDCH y a mis docentes que me brindaron los conocimientos necesarios para sobresalir y triunfar en la vida.

INTRODUCCIÓN

García (2020) nos señala en su artículo sobre la inteligencia emocional que cuando se manejan los sentimientos y emociones es cuando se habla de autocontrol emocional o autorregulación. Aquí se reflexiona sobre lo que se siente, las acciones, y si es o fue una reacción negativa ayuda a prevenir un impulso de forma irresponsable.

Considerando que las emociones son la llave de la razón, la “danza entre el sentimiento y el pensamiento” el ser humano está de alguna manera determinada por ambos, por esa razón ya no solamente cuenta el coeficiente intelectual que por mucho tiempo era la clave del éxito sino la inteligencia emocional.

El propósito del estudio es abordar esta temática como variable independiente y el estrés laboral en el contexto de la salud como variable dependiente encontrando la relación entre ambas. Para este efecto se estructuró la investigación en capítulos donde se considera en el primero el planteamiento metodológico describiendo la realidad problemática, la formulación de los objetivos, el planteamiento de las hipótesis, las variables de estudio y la metodología y diseño de la investigación con sus respectivos contenidos en base a las actividades desarrolladas.

En el segundo capítulo se toma en cuenta el marco de referencia, teórico que nos muestra los fundamentos y argumentos científicos, un marco conceptual que define y da la significancia a los términos utilizados con relevancia en el estudio, un marco histórico que nos brinda una evolución de la variable seleccionada, un marco normativo donde se muestra las bases legales y uno administrativo que evidencia las acciones administrativas del estudio a tratar.

En cuanto al capítulo III, brinda los resultados producto de un trabajo de campo que se procesaron los datos en función a la técnica e instrumento, luego se presenta el capítulo IV con el análisis en base a estudios previos que han sido seleccionados para demostrar y corroborar la hipótesis planteada. Finalmente tenemos a las conclusiones, recomendaciones y las fuentes bibliográficas con las características requeridas.

RESUMEN

Desde hace años tenemos el conocimiento de la relevancia que tiene el control de nuestras emociones y sentimientos, es así como emerge la inteligencia emocional que nos dirige a desarrollar la capacidad de gestión, de reconocer no solo nuestros sentimientos sino de los demás. Con este proceso nos es posible prevenir o manejar el estrés.

El estudio tuvo como objetivo: establecer la relación entre la inteligencia emocional con el estrés laboral en los colaboradores de una institución de salud del distrito de La Victoria, Chiclayo-Lambayeque 2019.

El tipo de investigación, aplicada y el diseño, no experimental. La población estuvo conformada por los colaboradores de una institución de salud del distrito de La Victoria y la muestra la representaron 35 colaboradores.

Con respecto a las técnicas es la entrevista y como instrumentos los cuestionarios.

El resultado general del estudio es la prueba de la correlación de Spearman arrojó un valor de 0,46 corroborando la hipótesis general.

Palabras claves: Inteligencia emocional, estrés laboral, colaboradores, salud, control

ABSTRACT

For years we have been aware of the relevance of the control of our emotions and feelings, this is how emotional intelligence emerges that directs us to develop the management capacity, to recognize not only our feelings but also others. With this process it is possible for us to prevent or manage stress.

The objective of the study was to: Establish the relationship between emotional intelligence and work stress in employees of a health institution in the district of La Victoria, Chiclayo-Lambayeque 2019.

The type of research is applied and the design is non-experimental. The population was made up of collaborators from a health institution in the La Victoria district and the sample was represented by 35 collaborators.

With respect to the techniques, the interview and the questionnaires were used as instruments.

The general result of the study through the Spearman correlation test yielded a value of 0.46, corroborating the general hypothesis.

Keywords: Emotional intelligence, work stress, employees, health, control

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO METODOLÓGICO

1.1 REALIDAD PROBLEMÁTICA

1.1.1 Antecedentes Anteriores:

A nivel Local

Musayón (2017) Con la tesis doctoral: *aplicación de estrategias basadas en Salovey y Mayer que favorezcan la inteligencia emocional en enfermeras del servicio de emergencia pediátrica del hospital nacional Almanzor Aguinaga Asenjo Chiclayo* 2017.

Este estudio tuvo como objetivo considerar a Salovey y Mayer con sus estrategias que favorecen a la inteligencia emocional para las enfermeras del servicio pediátrico. Fue investigación cuantitativa, descriptiva transversal se analizó la inteligencia emocional del Enfermero y cuasi experimental porque se elaboraron y aplicaron estrategias que favorecieron la Inteligencia emocional utilizándose el Cuestionario Baron que se procesó con el Programa SPSS versión 22 la información obtenida se analizó mediante estadística descriptiva. Se desarrolló la investigación en base a un pre-test que arrojó un 85.7%, luego se aplican las estrategias de inteligencia emocional en donde se pudo comprobar una integración de las enfermeras, un nivel de participación disminuyendo el estrés laboral.

Además de realizarse un cambio en el comportamiento y por ende en el estado emocional, se muestra una mejor atención con los pacientes y la identificación con el centro de salud.

Los resultados mostraron el nivel de Inteligencia Emocional del Enfermero de Emergencia es medio en sus cinco dimensiones y su mejora en la aplicación de estrategias de Inteligencia Emocional fue significativo en 16 puntos en el grupo experimental homogenizando la muestra mientras el grupo control disminuyó 15 puntos. (p. xi).

Larrea (2019) en la tesis de maestría: Síndrome de Burnout en los médicos residentes del HNAA. Chiclayo.

Estudio que tuvo como objetivo: Evaluar el síndrome de Burnout en los médicos residentes del HNAAA durante los meses junio 2017-2018.

En la metodología se utilizó como técnica la encuesta, se registró datos generales (edad, sexo, estado civil), número de guardias, horas de trabajo a la semana, especialidad y año de estudios. El instrumento aplicado fue la escala de Burnout de Maslach de 22 ítems, que mide Agotamiento emocional, despersonalización y Falta de realización personal.

Los resultados: de 73 médicos residentes, (30.1% mujeres y 69.9% varones) el 6.8% tuvieron el Síndrome de Burnout, las especialidades más afectadas fueron Medicina interna 4.1%, Ginecología 1.4% y Traumatología con 1.4%. Los médicos de primer año mostraron un agotamiento emocional severo (13.7 %); en los 3 años de residencia se evidenció un 8.2- 9.6% de despersonalización severa. Los médicos de tercer año muestran un nivel severo de falta de Realización Personal del 19.2%. En relación a horas de

trabajo (más de 80 horas por semana), el nivel de realización personal fue severo 76.8% relacionado con un agotamiento Emocional Severo 28.8% y una despersonalización leve de 34.2% y severo 24.7 %. Las guardias nocturnas (2) con agotamiento emocional severo 16.4%, nivel de despersonalización Severo. (13.7%) y muestran un nivel de Falta de Realización Personal alto (45.2 %).

Las Conclusiones: La frecuencia de síndrome de Burnout encontrado fue baja, afectó más a varones entre 31 a 35 años, Las especialidades más afectadas fueron Medicina interna, Ginecología y Traumatología. El mayor número de guardias y horarios de trabajo > de 80hs produce mayor agotamiento emocional como de despersonalización y solo en los de tercer año un grado severo de falta de realización personal. (p. 1).

A nivel Nacional

Peña (2018) Con la tesis titulada: *La inteligencia emocional de los profesionales médicos y la relación con la calidez de atención percibida por los pacientes en el Hospital II -2 Tarapoto – Periodo junio-agosto 2016*. Universidad Nacional de San Martín – Tarapoto, Perú.

El presente estudio de investigación está orientado a determinar el nivel de relación que existe entre la Inteligencia Emocional y la Calidez de Atención percibida por los pacientes del Hospital II - 2 de Tarapoto en el periodo de junio-agosto de 2017.

La metodología empleada en la presente es la siguiente: El tipo de investigación: Básica. Nivel de investigación: Descriptivo. El Diseño de la Investigación es Correlacional. La población muestral estuvo

conformada por 20 profesionales médicos de diversas especialidades, así como 200 pacientes, se utilizó la muestra por conveniencia; es decir se eligió en forma aleatoria a 10 pacientes por consultorio a criterio del investigador.

El resultado, después de analizar los datos estadísticos a través de la correlación de Pearson, arroja el valor $r = 0,656$. El nivel significancia que se utilizó fue $\alpha = 0,01$ y $p\text{-valor} = 0,002$. (SPSS. Versión 22).

Como conclusión se estableció la relación entre la Inteligencia Emocional de los Profesionales Médicos y la Calidez de Atención percibida por los pacientes del Hospital II – 2 Tarapoto. Periodo junio-agosto 2016, es positiva, moderadamente alta; se observa un nivel de correlación altamente significativa al 1% de significancia ($p < 0,01$) (p. xv)

Carbajal (2017) Con la tesis de maestría: *Inteligencia emocional y estrés laboral en el personal asistencial de Enfermería del Departamento de Medicina del Centro Médico Naval Cirujano Mayor Santiago Távara 2017*. UCV. Lima, Perú.

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

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

Centro Médico Naval Para la recolección de datos se utilizó la técnica de la encuesta, cuyo instrumento fue el cuestionario tipo escala Likert de 24 para la variable Inteligencia Emocional y de 34 ítems para la variable Salario Emocional. El procesamiento estadístico descriptivo se realizó mediante el programa Excel y la inferencial con el programa SPSS 22. Los resultados demostraron que existe relación negativa y baja entre la Inteligencia Emocional y el Salario Emocional de la Dirección de Medicina del Centro Médico Naval. (Rho de Spearman= -0,276) siendo ésta una correlación moderada entre las variables (p. xii).

Peña & Cancharis (2019) Con la tesis de maestría: *Nivel de estrés laboral y estilo de vida de enfermeras en el servicio de emergencias del hospital de emergencias José Casimiro Ulloa, Lima 2016*. Universidad Nacional del Callao. Lima, Perú.

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo determinar el nivel de Estrés laboral conocido también como el Síndrome de Burnout descrito originalmente en 1974 por Fredeumberger como un estado de fatiga o frustración que se produce por la dedicación de una causa o forma de vida. En la actualidad es considerado como un proceso resultante del estrés crónico laboral al que se ve sometida el trabajador y una de las principales fuentes potenciales de los problemas, a nivel fisiológico, cognitivo, emocional y conductual.

La investigación es cuantitativa, se enfoca en aspectos de cuantificar, con diseño descriptivo, no experimental de nivel correlacional, de corte transversal.

Como resultado al aplicar la prueba Chi-Cuadrado se obtuvo una significación de 0.610 que al haber superado el 0.05 de significancia, Sobre las conclusiones con respecto al estrés se obtuvo un 78%. En cuanto a la medición de la realización personal de enfermería fue de un 48%. El personal de enfermería presenta un 88% sobre el cansancio emocional. Y, el aspecto de la despersonalización obtuvo 72% siempre considerando el estilo de vida con un 82%, se concluye que existe relación directa entre el Estrés Laboral con el Estilo de Vida (pp. 6, 37)

Bolívar (2019) Con la tesis de maestría: *Inteligencia emocional y productividad laboral del personal de salud del Centro de Salud Néstor Gambetta, DIRESA Callao, 2016*. Universidad Nacional Federico Villarreal. Lima, Perú.

Estudio que tuvo como objetivo establecer la relación entre la inteligencia emocional con la productividad laboral del personal de salud del Centro de Salud Néstor Gambetta, DIRESA Callao, 2016.

Es un estudio descriptivo, observacional. Se realizó el estudio en 47 integrantes del personal de salud (Médico, enfermeras, obstetras, odontólogo, nutricionista, técnicos de enfermería, psicólogos) que laboran en el Centro de Salud Néstor Gambetta, DIRESA Callao, durante el año 2016. Los datos se ordenaron y procesaron valiéndonos del programa SPSS 23.0 para Windows, se observó y analizó los resultados a través de la estadística descriptiva. Para las tablas y gráficos se usó el programa Cristal Report y Excel.

Como resultados de los entrevistados con productividad alta, el 23,1% tenían una alta habilidad intrapersonal, el 38,5% tenían una alta habilidad interpersonal, el 30,8% tenían un alto manejo del estrés, el 61,7% tenían una alta adaptabilidad, el 38,5% tenían una alta impresión positiva. De los entrevistados con productividad alta, el 61,5% tenían una alta inteligencia emocional.

Como conclusión se arribó que existe una relación estadísticamente significativa ($P < 0,005$) entre la inteligencia emocional con la productividad laboral del personal de salud del Centro de Salud Néstor Gambetta, DIRESA Callao, 2016 (p. 7).

A nivel internacional

Yáguar (2019) con la tesis de maestría: *El estrés laboral y su relación con el desempeño de los personales del centro de salud del primer nivel de atención en Mapasingue Oeste en la ciudad de Guayaquil*. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Ecuador.

El objetivo principal de la creación de este proyecto fue determinar la relación entre el estrés laboral y el desempeño profesional de los trabajadores de salud en el Centro de Salud primer nivel de atención en Mapasingue oeste en la ciudad de Guayaquil.

La metodología a emplear en esta investigación fue basada en un estudio cualitativo-cuantitativo. La muestra fue probabilista, estratificada de 116 trabajadores. Se halló que en la mayoría de trabajadores presentó un Bajo nivel de estrés laboral (46,6%) y un regular desempeño profesional

(69,0%), evidenciándose una asociación estadística entre estas variables ($p < 0,05$).

Las conclusiones a las que arribó el estudio es que: Se pudo evidenciar la relación entre las dos variables de estudio con argumentos teóricos con un enfoque cognitivo, de exigencia y de control, para la variable de estrés y, el nivel de productividad laboral, eficacia y eficiencia, para la variable dependiente: desempeño que contribuyen al cumplimiento de los objetivos de una organización. Para el desarrollo del estudio se consideraron como instrumento, el cuestionario, fundamentos de la OMS y de la Organización Internacional de Trabajo. El hallazgo entre las variables es inverso más estrés menos desempeño, pero esta relación no fue significativa porque no alcanzó el nivel de confianza.

De esta manera se concluye que el estrés laboral en los trabajadores tiene una relación significativa con su desempeño profesional de salud. (p. XII).

Cremades (2016) con la tesis doctoral: *Repercusión del estrés laboral sobre la atención de Enfermería*. Universidad de Alicante, España.

El objetivo general del estudio es identificar los factores laborales estresantes del profesional de Enfermería en las Unidades Hospitalarias Médicas.

Se ha realizado un estudio cualitativo, descriptivo-analítico, incidental y prospectivo, siguiendo la metodología Delphi, en el Hospital General Universitario de Alicante, en el Hospital General Universitario “Virgen de la Salud” de Elda y en el Hospital General Universitario “Reina Sofía”

de Murcia. La muestra total estuvo conformada por 82 profesionales de Enfermería. La obtención de respuestas fue a través de correo electrónico o escrito (sobre cerrado) mediante un cuestionario con los factores laborales estresantes obtenidos, elaborado para esta investigación que mide el nivel de relevancia en la profesión de Enfermería.

Los resultados obtenidos difieren con otros estudios dependiendo de la unidad o servicio donde se haya realizado y, aunque coinciden en la sobrecarga laboral y otros problemas organizativos, recogen a su vez la asociación del estrés a los procesos de muerte y sufrimiento del paciente. Estos resultados pueden utilizarse como una herramienta en el manejo clínico de las unidades hospitalarias, con el fin de mejorar la calidad de vida del profesional de Enfermería, los modelos organizativos y la mejora continua en el tratamiento clínico de los pacientes. (p.11).

1.1.2 Realidad del problema:

A nivel mundial las empresas y las organizaciones han adoptado comportamientos altamente complejos, exigentes y los mismos están ocasionando cambios en las actividades y por ende en las conductas de los trabajadores, estos se observan en forma impactante en la sociedad, lo que constituye una permanente preocupación para las empresas y para las autoridades, sin embargo, no se atienden estas llamadas de auxilio por parte de sus colaboradores. Aquí es donde emerge el estrés que se considera una

reacción fisiológica del organismo para afrontar situaciones que se ven amenazantes, cuya respuesta es natural y necesaria para poder supervivir. Cuando esta se produce en exceso allí se dan consecuencias que afecta al organismo ya sea física o mentalmente y no permiten un desarrollo normal para las actividades de los trabajadores, en este caso a los que se encuentran dentro del contexto de la salud. En nuestra vida cotidiana se presentan una serie de situaciones de estrés que a veces por ejemplo generan una nueva reacción que nos exige cambios, otra es la falta de información que al no tenerla nos causa una incertidumbre, y sobre las preguntas que suelen darse ante situaciones problemáticas y son aquellas que nos causan ese estrés provocando una ansiedad que comúnmente confundimos y llamamos al estrés, “ansiedad” y no es lo mismo. La ansiedad es una respuesta aprehensiva, inquietante que produce desasosiego, por el contrario, el estrés es un proceso que finalmente se adapta al medio ambiente, la ansiedad es una alerta ante algo amenazante. La pregunta es ¿qué hacer? Y como parte de nuestra investigación encontramos a la inteligencia emocional es el control de las emociones, si la trasladamos al ámbito laboral es la que nos va a permitir tomar las mejores decisiones aun en situaciones de presión. Si es ausente entonces no habrá control de las emociones, la capacidad de resolución de problemas será mínima, las habilidades interpersonales serán distantes trayendo consigo el conflicto y la desintegración. En una publicación de la OMS (2020) nos señala que: Hay muchas causas de estrés en el contexto de la salud incluidas las dificultades personales (p. Ej., Conflictos con los seres queridos, estar solo, falta de ingresos, preocupaciones por el futuro), problemas en el trabajo (p. ej., conflicto con

colegas, un trabajo extremadamente exigente o inseguro) o amenazas importantes en su comunidad (p. ej. violencia, enfermedad, falta de oportunidades económicas). En ese contexto tenemos a la OIT (2016) que nos señala que, si las exigencias no son correspondidas a los recursos o necesidades, habilidades y no se ajustan a las expectativas de la cultura organizacional, es cuando deviene el estrés. Es decir, si un trabajador con estas características y con una apatía en el logro de su desarrollo personal se convierte en un candidato para el estrés laboral.

Zúñiga (2019) en un artículo considera al estrés como un detonante para iniciar otras enfermedades que sin duda deterioran la vida de un ser humano.

La presente investigación se centra en la evaluación con respecto al estrés e inteligencia emocional de los colaboradores de una institución de salud del distrito de La Victoria en la provincia de Chiclayo.

1.1.3 Formulación del problema:

Problema General:

¿Qué relación existe entre la inteligencia emocional con el estrés laboral en los colaboradores de una institución de salud del distrito de La Victoria, Chiclayo-Lambayeque 2019?

Problemas Específicos:

1. ¿Cómo se relaciona el autoconocimiento y autorregulación con el estrés laboral en los colaboradores de una institución de salud del distrito de La Victoria, Chiclayo-Lambayeque 2019?
2. ¿Cuál es la relación que existe entre la automotivación con el estrés laboral en los colaboradores de una institución de salud del distrito de La Victoria, Chiclayo-Lambayeque 2019?
3. ¿Qué relación existe entre la empatía y las habilidades sociales con el estrés laboral en los colaboradores de una institución de salud del distrito de La Victoria, Chiclayo-Lambayeque 2019?

1.1.4 Justificación e Importancia de la Investigación:

Justificación:

1. Científica:

La investigación se justificó desde el punto de vista científico por que aborda dos temáticas que tienen fundamento y bases teóricas, una de ellas es la inteligencia emocional y la otra es el estrés laboral que involucra al ser humano en cuanto a su conducta en los contextos laborales. La inteligencia emocional, ha demostrado ser un instrumento clave para el funcionamiento tanto para las organizaciones, como para la vida, teniendo en cuenta sobre todo su desempeño en el desarrollo de la empresa, en este caso una

organización de salud que por sus características de atención a otros seres humanos se convierte en un foco de atención a ser investigado.

2. Social

El estudio se justificó socialmente porque la inteligencia emocional no obstante corresponde al ser humano, su acción se realiza en un contexto social. Del mismo modo las condiciones que se dan para emerger el estrés laboral se desenvuelven en un medio donde interactúan seres dentro de un ámbito laboral y éste es social.

3. Económica

En la presente investigación se justifica económicamente porque se contó con los recursos para su desarrollo tanto para el recojo de la información como para el proceso del desarrollo de la investigación en una coyuntura especial ya que tomó un tiempo en plena emergencia sanitaria.

Importancia:

La inteligencia emocional es una temática que aparece gracias a los psicólogos americanos Peter Salovey y John Mayer en el año 1990, con Goleman, gracias a su obra, se hizo famoso este concepto en 1995. Sobre inteligencia emocional se han desarrollado varias investigaciones, sin embargo, en esta oportunidad se contó con un escenario muy especial ya que este estudio se encuadra en el contexto de la salud y consideró el problema coyuntural del Covid-19 ingresando a una situación nunca vivida y experimentando momentos que asumieron los colaboradores de una

institución de salud en el distrito de La Victoria. Su importancia radica en demostrar que a pesar de los años transcurridos los contenidos de la inteligencia emocional que se exponen en la investigación se aplican en muchos campos, en este caso de la salud, aportando beneficios a la salud mental y al rendimiento laboral.

1.2 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.2.1 Objetivo General:

Establecer la relación entre la inteligencia emocional con el estrés laboral en los colaboradores de una institución de salud del distrito de La Victoria, Chiclayo-Lambayeque 2019.

1.2.2 Objetivos Específicos:

1. Evaluar el autoconocimiento y autorregulación como indicadores de la inteligencia emocional y su relación con el estrés laboral en los colaboradores de una institución de salud del distrito de La Victoria, Chiclayo-Lambayeque 2019.
2. Evaluar la automotivación como indicador de la inteligencia emocional y su relación con el estrés laboral en los colaboradores de una institución de salud del distrito de La Victoria, Chiclayo-Lambayeque 2019.
3. Establecer el nivel de relación entre la empatía y las habilidades sociales con el estrés laboral en los colaboradores de una institución de salud del distrito de La Victoria, Chiclayo-Lambayeque 2019.

1.3 HIPÓTESIS

1.3.1 Hipótesis General:

La inteligencia emocional se relaciona directamente con el estrés laboral en los colaboradores de una institución de salud del distrito de La Victoria, Chiclayo-Lambayeque 2019.

1.3.2 Hipótesis de trabajo:

1. El autoconocimiento y autorregulación como indicadores de la inteligencia emocional tienen relación directa con el estrés laboral en los colaboradores de una institución de salud del distrito de La Victoria, Chiclayo-Lambayeque 2019.
2. La automotivación como indicador de la inteligencia emocional tiene relación directa con el estrés laboral en los colaboradores de una institución de salud del distrito de La Victoria, Chiclayo-Lambayeque 2019.
3. La empatía y las habilidades sociales tienen relación directa con el estrés laboral en los colaboradores de una institución de salud del distrito de La Victoria, Chiclayo-Lambayeque 2019.

1.4 VARIABLES

1.4.1 Identificación de variables:

1.4.1.1 Variable 1

Inteligencia Emocional

1.4.1.2 Variable 2

Estrés Laboral

1.4.2 Definición de las variables:

Inteligencia emocional:

Es la capacidad de identificar nuestros propios sentimientos así como de los demás, motivarnos y manejar de manera adecuadamente las relaciones que tenemos con los demás y con nosotros mismos. (Goleman, 1998)

Estrés laboral:

Es un estado psicológico que es parte y reflejo de un proceso de interacción entre la persona y su entorno laboral. (Velásquez, 2005)

1.4.3 Operacionalización de las variables:

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍNDICES		Instrumento
V1: Variable 1: Inteligencia Emocional	Inteligencia emocional: Según Goleman (1998) refiere a la capacidad de reconocer nuestros propios sentimientos, los sentimientos de los demás, motivarnos y manejar adecuadamente las relaciones que sostenemos con los demás y con nosotros mismos. (p. 430).	Inteligencia emocional Será evaluada a través de un proceso eficiente y eficaz considerando las características de la inteligencia emocional.	HABILIDADES COGNITIVAS HABILIDADES EMOCIONALES HABILIDADES CONDUCTUALES	1. Autoconocimiento y Autorregulación 2. La automotivación 3. La Empatía 4. Las Habilidades Sociales	1	Siempre	El instrumento considerado fue el cuestionario N° 1 que corresponde a la inteligencia emocional tomado a través de una encuesta a 35 colaboradores administrativos y el instrumento N° 2 al estrés laboral también tomados a la misma muestra de estudio.
					2	Casi siempre	
					3	A veces	
					4	Casi nunca	
					5	Nunca	
V2: Variable 2 :	Estrés laboral: Velásquez (2005) lo define como “un estado psicológico que es parte y reflejo de un proceso de	Estrés laboral Esta variable se evaluará a través de los escenarios que	ÁMBITO INTERACTIVO	1. Exigencias del trabajo, liderazgo y justicia			

Estrés Laboral	interacción entre la persona y su entorno laboral” (p.69).	enfrenta el trabajador en su entorno laboral produciendo el estrés.	ÁMBITO FÍSICO	2. Información y comunicación y reconocimiento 3. Ambiente físico y seguridad en el empleo 4. Protección contra la conducta ofensiva		

1.5 METODOLOGÍA Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

1.5.1 Universo:

Corresponde a los colaboradores de una institución de salud del distrito de La Victoria, Chiclayo-Lambayeque. En este caso es la población estudiada.

El diccionario de la Real Academia Española (2014) define la población, en su representación sociológica, como un conjunto de los individuos o cosas sometido a una evaluación estadística mediante muestreo.

1.5.2 Muestra:

La muestra la representó 35 colaboradores, administrativos del centro de salud, se seleccionó el muestreo casual llamado también muestreo por accesibilidad (no probabilístico) donde se tomó a individuos a los que se tiene facilidad de acceso.

Cuando se selecciona una muestra, según las poblaciones se debe tener en cuenta, según Arias, Villasís y Miranda (2016) se debe:

- a) ahorrar tiempo, estudiar un número menor de individuos necesariamente se realiza en menor tiempo; b) en consecuencia se ahorran recursos; c) estudiar a la totalidad de los miembros con una característica determinada, en muchas ocasiones puede ser una tarea inaccesible o imposible de realizar; d) aumentar la calidad del estudio, al disponer de más recursos, las observaciones y mediciones efectuadas a un número reducido de individuos

pueden ser más exactas; e) la selección de la muestra permitirá reducir la heterogeneidad de una población, y f) en un sentido estricto y ético no es necesario estudiar al total de la población cuando con una proporción de sujetos puede conseguir los objetivos del estudio (p. s/n).

1.5.3 Tipo de Investigación:

La investigación utilizada fue de tipo aplicada, esta se caracteriza por la forma en que analiza la realidad social y aplica sus descubrimientos en la mejora de estrategias y actuaciones concretas, en el desarrollo y mejoramiento de éstas, lo que, además, permite desarrollar la creatividad e innovar. (Cívicos y Hernández, 2007, p. 25).

En ese mismo contexto la investigación aplicada es aquella que en base a la investigación básica o pura se plantean las hipótesis para la solución de las problemáticas que se presentan en la sociedad. (Esteban, 2018).

Según Bunge (1999). “utiliza los conocimientos de la ciencia básica en vista a posibles aplicaciones prácticas”. (p. 19).

Se complementa este punto con ser una investigación de carácter **descriptiva** “Aquella que utiliza el método de análisis, se logra caracterizar un objeto de estudio o una situación concreta, señalar sus características y propiedades” (Gabriel, 2017, p.155).

Del mismo modo es **correlacional**, según Sánchez, H; Reyes, C. y Mejía, K. (2018) es la relación recíproca. Grado de la relación cuantitativa y sentido de la variación entre dos o más variables.

1.5.4 Técnicas e instrumentos de investigación:

Técnicas

La técnica utilizada en la investigación fue la encuesta.

Según López y Fachelli (2015) **la encuesta** es obtener de forma sistemática la información de un contexto problemático. El instrumento que recoge es el cuestionario, su característica es el anonimato.

Instrumentos

Para (Sabino, 2000) los instrumentos son los recursos que puede valerse el investigador para acercarse a los problemas y fenómenos, y extraer de ellos la información: formularios de papel, aparatos mecánicos y electrónicos que se utilizan para recoger datos o información, sobre un problema o fenómeno determinado.

Para esta investigación se utilizó el cuestionario, tanto para la variable independiente como la dependiente y se encuentra anexado al documento.

Con respecto a la validación de los instrumentos se trabajó con el juicio de expertos a quienes se les entregó estos documentos para darle la confiabilidad al proceso. Según Plaza, J; Uriguen, P. y Bejarano, H. (2017) “La confiabilidad se refiere a resultados estables, seguros, congruentes, iguales a sí mismos en diferentes tiempos y previsibles. La confiabilidad se refiere a lo creíble que un individuo puede proyectar ante los demás, la que permite que se refleje confianza, la misma que se verá fortalecida a través de las acciones realizadas” (p. 346).

A. Confiabilidad:

Los dos cuestionarios fueron evaluados con el estadístico Alfa de Cronbach, cuyos resultados se manifiestan en las siguientes tablas:

- **Para la Variable (X): INTELIGENCIA EMOCIONAL**

Estadísticas de fiabilidad-(1)

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,967	,967	26

El resultado refiere que la encuesta es válida en un 96,7 %.

Por lo tanto: La encuesta es válida y confiable.

- **Para la Variable (Y): ESTRÉS LABORAL EN COLABORADORES DE UNA INSTITUCIÓN DE SALUD**

Estadísticas de fiabilidad-(2)

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,917	,919	20

El resultado refiere que la encuesta es válida en un 91,7 %.

Por lo tanto: La encuesta es válida y confiable.

B.Validez: La validez de la encuesta se realizó a través del juicio de expertos que se adjunta al documento

1.5.5 Forma de análisis de la información:

Para el procesamiento y análisis de los datos se utilizó según el estudio hojas de datos, Excel, procesos de tabulación, tablas de interpretación y análisis relacional de resultados.

En la presente investigación se aplicó la prueba coeficiente de correlación de Spearman para evaluar la hipótesis general y específicas.

CAPÍTULO II: MARCO DE REFERENCIA DE LA INVESTIGACIÓN

2.1 MARCO TEÓRICO

2.1.1 PARA QUÉ SIRVEN LAS EMOCIONES

Según Goleman (1995) luego de narrar la historia de Andrea considera un testimonio claro de la toma de decisiones en base a las emociones que tomaron los padres para salvarla. El autor describe que los sentimientos al igual que las aspiraciones y anhelos son puntos a los cuales se debe la influencia de las emociones. Por esta razón constituyen en un poder que el ser humano tiene para dirigir sus acciones.

Cada emoción nos predispone a actuar, es como una brújula que direcciona nuestra vida, el bagaje emocional tiene un extraordinario valor integrándose en el sistema nervioso, por experiencia conocemos que nuestras decisiones y acciones dependen tanto y muchas veces de nuestros sentimientos, así como de los pensamientos, se ha dado valor al coeficiente intelectual, sin embargo, a veces esta se ve desbordada por las emociones en momentos que estas toman un papel preponderante.

2.1.2 LAS EMOCIONES

Para hablar de inteligencia emocional, tenemos a Franklin (2015) quién nos señala que primero es necesario comprender claramente qué son las emociones y qué papel juegan en la vida de un ser humano. Es por ello que a

continuación se presentan varios conceptos de lo que significan la palabra emoción:

La raíz de la palabra emoción es *motere*, del verbo latino “mover”, además del prefijo “e”, que implica alejarse, lo que sugiere que en toda la emoción hay implícita una tendencia a actuar. Todas las emociones son impulsos para actuar, planes instantáneos para enfrentarnos a la vida que la evolución nos han inculcado.

De forma más sencilla la palabra emoción puede definirse simplemente, como la aplicación de movimiento, metafórica o literalmente, a sensaciones básicas.

A continuación, se presentan las principales familias básicas de emociones propuestas por algunos teóricos:

Ira: furia, ultraje, resentimiento, cólera, exasperación, indignación, aflicción, fastidio, irritabilidad, hostilidad, violencia y odio.

Tristeza: congoja, pesar, melancolía, pesimismo, pena, autocompasión, soledad, abatimiento, desesperación y, en algunos casos, depresión grave.

Temor: ansiedad, aprensión, nerviosismo, preocupación, consternación, inquietud, cautela, incertidumbre, pavor, miedo, terror y, en caso extremo, fobia y pánico.

Placer: felicidad, alegría, alivio, contento, dicha, deleite, diversión, orgullo, placer sensual, estremecimiento, embeleso, gratificación, satisfacción, euforia, extravagancia, éxtasis y, en extremo, manía.

Amor: aceptación, simpatía, confianza, amabilidad, afinidad, devoción, adoración, infatuación, ágape (amor espiritual).

Sorpresa: conmoción, asombro, descontento.

Disgusto: desdén, despecho, menosprecio, aborrecimiento, remordimiento, aversión, repulsión.

Vergüenza: culpabilidad, molestia, disgusto, remordimiento, humillación, arrepentimiento, mortificación y contrición.

2.1.3 IMPORTANCIA DE LAS EMOCIONES

En ese mismo contexto Franklin (2015) nos describe que la mayoría de las veces las personas pueden caracterizarse por su estado de ánimo habitual, o sea, más persistente, y por eso esto es propio hablar de individuos alegres, tristes, indiferentes, calmados, ansiosos, angustiados, etc.

Los estados de ánimo que sentimos como algo interior, siempre tienen manifestaciones externas como expresiones faciales, mímica, ademanes, actitudes, porte, etc. Además, estas mismas manifestaciones son características, es decir, que cada estado de ánimo tiene las suyas.

Ahora bien, es importante aclarar que al contrario de lo que la gente cree, generalmente las emociones no son en sí mismas ni positivas ni negativas, más bien actúan como la fuente de energía más poderosa de autenticidad y empuje, y ofrece un manantial de sabiduría intuitivas. Las emociones o sensaciones nos suministran información vital y potencialmente provechosa. Esta retroinformación (del corazón, no de la cabeza) es lo que enciende el genio creador, mantiene al individuo bien consigo mismo, forma relaciones de confianza, ofrece una guía interna para la vida, que nos orienta

hacia posibilidades inesperadas, Es también una “energía activadora” de los valores éticos, tales como la confianza, la integridad, la empatía y credibilidad. No es la pericia técnica ni los estudios académicos, sino la inteligencia emocional lo que más ayudará a alcanzar la excelencia.

Nuestras emociones desempeñan un papel importante dentro del ámbito laboral, pueden proporcionarnos información valiosa sobre nosotros mismos, sobre otras personas y sobre determinadas situaciones. La clave está en utilizar las emociones de forma inteligente, que es precisamente lo que queremos decir con inteligencia emocional.

2.1.4 PARADIGMA CONCEPTUAL DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL

Dueñas (2002) en un artículo sobre la importancia de la inteligencia emocional: un nuevo reto para la orientación educativa nos señala como el “paradigma conceptual de la inteligencia ha ido evolucionando a lo largo del tiempo enfocándose desde diferentes perspectivas. En la segunda mitad del siglo XIX se constata el interés por profundizar en el conocimiento del área de la inteligencia produciéndose ya desde entonces ciertos avances que fueron haciendo posibles los desarrollos posteriores. Una de las aportaciones que más han influido en la ampliación del paradigma de la inteligencia, y que ha llevado al concepto de inteligencia emocional, ha sido la teoría de las «inteligencias múltiples» desarrollada por Gardner (1983), quien ha identificado hasta 8 tipos de inteligencia que, en terminología de Sattler (1996), son como bloques de construcción con los que se construyen el

pensamiento y la acción, siendo la base de las capacidades humanas para la utilización de símbolos. Tales tipos son:

- a. inteligencia lingüística (por ejemplo, capacidades sintáctica y pragmática que participan en el uso del lenguaje para la comunicación);
- b. inteligencia musical (ejemplo, habilidades rítmicas y de tono que intervienen en la composición, canto e interpretación musical);
- c. inteligencia lógico-matemática (pensamiento lógico, habilidad numérica...);
- d. inteligencia espacial (percibir el mundo visual, transponer y modificar las propias percepciones iniciales...);
- e. inteligencia corporal-cinestésica (baile, atletismo, gimnasia, deportes...);
- f. inteligencia personal, que abarca tanto el conocimiento de uno mismo (inteligencia intrapersonal) como el de los otros (interpersonal)” (p.81).
- g. inteligencia corporal y cinestésica, que requieren habilidades corporales y motrices. Se expresan mediante el cuerpo.
- h. Inteligencia naturalista, añadida más adelante que permite identificar y detectar el entorno que tiene que ver con la naturaleza, animales vegetales o fenómenos con el clima, la tierra etc.

2.1.5 INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SUS CATEGORÍAS

Autoconocimiento

El ser humano conoce sus propios estados emocionales con las preferencias, recursos y todo aquello que lo involucra. Se dan 3 aptitudes emocionales: Conciencia emocional, Autoevaluación precisa, Confianza en sí mismo. (Goleman, 1999).

En este sentido, las personas con un gran conocimiento de sí mismas tienen más oportunidades de mejorar como individuos, triunfar en la vida y en el campo laboral; ofrece un timón seguro para mantener las decisiones laborales en armonía con los valores personales (Carrasquero, 2010, p. 20).

Empatía

Cuando se capta los sentimientos, necesidades o los intereses de otros. Se tiene en cuenta la comprensión, dar apoyo a la realización o desarrollo de los demás, orientarse a brindar un servicio, tener una conciencia política y aprovechar las oportunidades y diversidades que se nos presenta de forma positiva.

Habilidades sociales

Es referida a la habilidad para inducir en los otros las respuestas deseables, sirven de apoyo a varias aptitudes. El manejo de las relaciones personales contribuye dentro de las organizaciones a un mejor desempeño laboral. Asimismo, refleja beneficios que inciden positivamente en las organizaciones, tales como: aumento de la habilidad para analizar, comprender las relaciones, mejora de la resolución de los conflictos, negociación en los desacuerdos, mejora en la solución de problemas surgidos en las relaciones, mayor habilidad, actitud positiva en la comunicación, mayor popularidad, disposición al trabajo en equipo, mayor compromiso, mejor desenvolvimiento ante circunstancias

adversas. En cuanto a la sociabilidad, se observa una mejora en las relaciones de amistad, así como en el interés en ayudar a los compañeros, mayor preocupación y consideración, mayor solicitud por parte de sus compañeros, más actitud "prosocial" en grupo, mayor cooperación, ayuda y actitud de compartir, actitud más democrática en el trato con los otros, actitud socioafectiva, así como actitud emocional. (Carrasquero, 2010, p. 22).

Autorregulación

Es cuando se puede manejar los propios estados internos, impulsos y recursos. Las competencias que miden la aptitud emocional son autocontrol, confiabilidad, escrupulosidad, adaptabilidad, innovación. El manejo de las emociones es darse cuenta de lo que hay detrás de cualquier sentimiento (por ejemplo, el dolor que provoca el enfado), para así aprender formas de manejar los sentimientos. (Goleman, 1996).

Automotivación

Son las que guían o facilitan la obtención de metas. Las competencias que miden la aptitud emocional son: afán de triunfo, compromiso, iniciativa, optimismo. (Goleman, 1999).

Este proceso se da de manera multifacética ya que no solo compete a la persona de forma individual sino todo lo que es su entorno, y ayuda a ordenar las emociones para dirigirlo hacia un objetivo centrando la atención para realizar sus acciones. (Carrasquero, 2010, p. 22).

2.1.6 MANEJAR LAS EMOCIONES, FACTOR IMPORTANTE EN EL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DE VIDA

En una publicación acerca del manejo de las emociones para tener una calidad de vida, Cano y Zea (2012) como “proyecto de vida debe construirse con bases sólidas y lógicas y propender a la realización de nuestros ideales como seres individuales y sociales que somos, así pues, por diferentes que puedan llegar a ser nuestras expectativas de vida frente a las de otros seres humanos, siempre tenemos un fin común que se resume en la palabra: “Vivir”. Vivir a plenitud alcanzando una a una las metas fijadas, vivir conscientemente cada una de las experiencias que se nos presentan en la cotidianidad, vivir una a una las emociones positivas y sentir las negativas, sin que por ello desfallezca vuestro ímpetu y nuestro objetivo principal, vivir con intensidad cada uno de los retos que se nos presentan a diario, saliendo victoriosos en cada pequeña batalla, aun si lo que obtuvimos no era lo esperado e idealizado, pero logrando obtener enseñanza en esos momentos de éxito o fracaso según como lo interpretemos, afrontar todas las situaciones que día a día se nos presentan, con la valentía requerida para siempre seguir adelante en la persecución de nuestro ideal: Calidad de vida.

La comunicación se puede traducir en convivencia, paz y armonía, al utilizarla como puente para expresar ideas que promuevan el respeto, la cordialidad y los buenos modales; como dice el dicho “la decencia no pelea con nadie”. Lo que se debe tener en cuenta es ser lo más asertivo posible, para poder y saber decir las cosas en el momento adecuado, a la persona indicada y en el tono correcto. La comunicación lleva al disfrute de las relaciones humanas, porque en la medida que nos comunicamos adecuada y asertivamente, podemos compartir experiencias enriquecedoras, que nos permitirán conocer a otras personas y crear lazos de amistad y afectivos, que

se traduzcan en buenos momentos y nuevas experiencias para compartir, de acuerdo con nuestras aptitudes, habilidades y afinidades.

De lo anterior podemos concluir que, con algunos pequeños cambios en nuestras actitudes y comportamientos, podemos generar un gran cambio no solo a nivel personal, sino a nivel social, ya que todo cambio en el individuo se ve reflejado en su entorno social. El control de las emociones no es una tarea fácil, lo que debemos hacer es que estas emociones jueguen a nuestro favor; la clave está en utilizarlas de forma inteligente, para que trabajen en beneficio propio, de modo que nos ayuden a controlar nuestra conducta y nuestros pensamientos, con el objetivo de obtener mejores resultados. Gracias a la plasticidad de nuestro sistema nervioso podemos aprender, apropiarnos de ciertas habilidades emocionales que brinden en el plano personal un rendimiento óptimo y mejores relaciones interpersonales y por consecuencia, una mejor calidad de vida, ya que no entramos en conflicto con nosotros mismos ni con el otro. De nuestra calidad de vida se deriva la salud y bienestar integral que necesitamos mientras estemos vivos (p.64-65).

2.1.7 EL ESTRÉS EN EL ÁMBITO DE LOS PROFESIONALES DE LA SALUD

En el contexto de la salud, el estrés se constituye como un factor permanente por la incidencia que este influye en las actividades de los profesionales en salud, al respecto García y Gil (2016) nos señalan que este problema no solo lo padece el profesional sino el enfermo que de alguna manera está involucrado por depender de sus cuidados.

Las consecuencias del estrés en las profesiones sanitarias son especialmente graves y visibles por la constante exposición pública de su trabajo y el factor añadido de su vocación de servicio. La relación profesional con el paciente no es fácil y requiere una serie de herramientas, de competencias, habilidades y actitudes por parte del personal sanitario. Además, el profesional tiene que saber establecer la distancia terapéutica necesaria con el paciente sin, por ello, perder empatía y compromiso. Fuentes añadidas de estrés son la necesidad de actualización constante de conocimientos, la utilización de nuevas tecnologías y los actuales recortes presupuestarios del sistema sanitario público. El estrés en este sector laboral se suele iniciar durante el periodo formativo. De hecho, la etapa de transición de la universidad al mundo laboral es una fuente importante de tensión entre los futuros profesionales sanitarios (p. 12-13).

2.1.8 PREVENCIÓN DEL ESTRÉS EN EL TRABAJO

En un estudio del OIT (2013) indica que existen puntos de comprobación para reducir el estrés en el trabajo, siendo uno de los aspectos más importantes en muchos países y en diferentes lugares de trabajo, se describen los siguientes:

El liderazgo y la justicia en el trabajo

El liderazgo y la justicia en el trabajo son requisitos importantes para abordar la prevención del estrés en el trabajo, se puede desarrollar una cultura organizacional en cada lugar de trabajo y puede ser abordado de una manera positiva.

Tenemos:

- a. Comunique la política y las estrategias para el trabajo decente;
- b. Establezca procedimientos para prohibir la discriminación;
- c. Fomente la comunicación informal entre los directivos y los trabajadores;
- d. Proteja la privacidad, y
- e. Aborde los problemas en el trabajo con prontitud.

Exigencias del trabajo

Las exigencias del puesto de trabajo deben ser asignadas entre los trabajadores de una manera equilibrada. Las demandas excesivas de trabajo que afectan particularmente a algunos trabajadores deben evitarse para prevenir el estrés en el trabajo. La presión excesiva de tiempo debido a plazos difíciles de cumplir debe prevenirse.

Estas son algunas medidas prácticas que se pueden tomar para hacer mejoras en este sentido, y puede incluir:

- a. Ajuste la carga de trabajo total;
- b. Prevenga las demandas excesivas a cada trabajador;
- c. Planifique plazos alcanzables;
- d. Defina claramente las tareas y responsabilidades;
- e. Evite la sub-utilización de las capacidades de los trabajadores.

Control del trabajo

Cuando los trabajadores pueden controlar la forma en que hacen su trabajo, disfrutan trabajar y son más productivos. Alentar a los empleados en

la toma de decisiones sobre la organización de su trabajo es importante en la prevención del estrés en el lugar de trabajo. El trabajo es más estresante cuando los trabajadores no pueden influir en el ritmo y los métodos de trabajo. Dar a los trabajadores mayor libertad y control sobre las tareas que desarrollan ayuda a aumentar la motivación, la calidad del trabajo y a reducir el estrés laboral.

Algunas medidas eficaces incluyen:

- a. Incluya a los trabajadores en la toma de decisiones sobre la organización del trabajo;
- b. Dé a los trabajadores mayor libertad y control sobre su trabajo;
- c. Organice el trabajo de modo que los trabajadores desarrollen nuevas habilidades y conocimientos;
- d. Fomenté la participación de los trabajadores para mejorar el trabajo;
- e. Organice reuniones regulares para discutir problemas en el lugar de trabajo.

El apoyo social

Un apoyo social amplio es esencial para prevenir el estrés en el trabajo. Se debería tener en cuenta el uso tanto formal como informal de apoyo social para reducir los efectos de los factores de estrés en los lugares de trabajo. El apoyo social proporcionado por gerentes, supervisores y compañeros de trabajo ayuda a los trabajadores a hacer frente a las presiones y al estrés en el trabajo. Tenemos los siguientes apoyos:

- a. Afianzar la relación gerentes- trabajadores;
- b. Ayuda mutua entre los trabajadores;

- c. El uso de fuentes externas de asistencia;
- d. La organización de actividades sociales;
- e. Prestación de ayuda directa cuando sea necesario.

El Ambiente físico

El ambiente físico es un factor que contribuye al estrés en el trabajo. Es importante proporcionar un ambiente seguro, sano y confortable para los trabajadores. Esto se puede lograr mediante la evaluación y el control de los riesgos en el medio ambiente, con la participación activa de los trabajadores.

Lo siguiente es particularmente importante:

- a. Establezca procedimientos claros para la evaluación y control de riesgos;
- b. Proporcione un ambiente de trabajo confortable;
- c. Elimine o reduzca los riesgos en su origen;
- d. Proporcione instalaciones de descanso limpias y adecuadas;
- e. Establezca procedimientos y planes de respuesta a emergencias.

Reconocimiento en el trabajo

El reconocimiento en el trabajo es un aspecto importante para la prevención del estrés en el lugar de trabajo. La empresa puede mostrar su agradecimiento por el buen trabajo, al reconocer adecuadamente el buen desempeño y la contribución positiva de los trabajadores. Tal retroalimentación positiva fomenta el respeto mutuo y la colaboración en la empresa. Las medidas prácticas que se pueden adoptar en este contexto incluyen:

- a. Alabe el buen desempeño de los trabajadores;
- b. Informe a los trabajadores de manera sistemática sobre las consecuencias de su trabajo;
- c. Ponga en práctica un sistema para que los trabajadores expresen sus opiniones;
- d. Trate a mujeres y hombres por igual;
- e. Ofrezca buenas perspectivas de carrera.

Protección contra el comportamiento ofensivo

El comportamiento ofensivo en el lugar de trabajo es muy común. Se pueden mencionar acciones tales como la intimidación, el mobbing, el acoso sexual, las amenazas y la violencia física. Tiene consecuencias graves tanto para las víctimas como para el clima en el lugar de trabajo. Es importante establecer políticas firmes y afrontar adecuadamente esos comportamientos. Las medidas integrales de prevención y mitigación son aquellas necesarias que implican la participación activa y la cooperación de todas las personas en el lugar de trabajo. Algunas medidas eficaces contra el comportamiento ofensivo en el trabajo incluyen:

- a. Establezca un marco organizativo sobre el comportamiento ofensivo;
- b. Organice cursos de formación y sensibilización;
- c. Establezca procedimientos y modelos de acción; — Proporcione una rápida intervención para ayudar a los interesados;
- d. Organice áreas de trabajo con el fin de proteger a los trabajadores de comportamiento ofensivo.

Seguridad en el trabajo

La inseguridad es un factor importante del estrés en el trabajo. Se sabe que la falta de garantías laborales a largo plazo, los contratos precarios y las condiciones laborales cambiantes aumentan el estrés en el trabajo. Hacen más difícil mantener el compromiso con el trabajo bien hecho y las buenas relaciones humanas y afectan la salud y el bienestar de los trabajadores. Deberían adoptarse medidas para aumentar la seguridad laboral en el contexto de la mejora de las condiciones laborales. La atención debe centrarse en las siguientes medidas:

- a. Aumente la posibilidad de un empleo estable;
- b. Una declaración clara de condiciones de empleo;
- c. Salarios regulares y beneficios;
- d. Garantía de un permiso parental justo;
- e. Protección de los derechos de los trabajadores y sus representantes.

Información y comunicación

El intercambio activo de información y comunicación en el lugar de trabajo beneficia tanto a empleadores como a los trabajadores. La comunicación abierta facilita la colaboración, así como la detección y solución de problemas en el trabajo. En la creación de un ambiente positivo y coherente, se promueve el trabajo en equipo. Los trabajadores que son informados sobre decisiones importantes desempeñan un papel activo en la consecución de metas comunes. La comunicación abierta se favorece sobre todo al hacer lo siguiente:

- a. Vaya al lugar de trabajo y hable con los trabajadores;

- b. Mantenga una comunicación diaria y sencilla entre supervisores y trabajadores;
- c. Informe a los trabajadores de las decisiones importantes;
- d. Informe a la alta dirección de las opiniones de los trabajadores;
- e. Comparta con los trabajadores los proyectos dirigidos a lograr un cambio.

2.1.9 SALUD MENTAL EN TRABAJADORES EXPUESTOS A COVID-19

En un artículo que plasma una misiva, Acosta e Iglesias (2020) describen la situación mental de trabajadores de la salud en el departamento de Lambayeque el cuál es el contexto problemático que viven los que están involucrados en esta pandemia.

Además de espectralar esta realidad con los casos que observan y que de alguna manera están en contacto, está el temor de contagiarse, así enfermeras, médicos, biólogos y trabajadores en general cada día se exponen al contagio de la enfermedad. Se suma a ello la falta de equipos tanto para los pacientes como para ellos mismos y el llevar el virus a casa son factores que devienen en la ansiedad y el estrés.

Con todo el deseo y capacidad de ayuda estos aspectos terminan afectando la toma de decisiones y por ende afectan sus actividades en el trabajo y en el hogar. Un aspecto más que consideran los autores son los ataques de pánico como respuesta al estrés por efectos dl trabajo excesivo y el estar en contacto o en el escenario todas las horas de trabajo. En esta carta que presentan solicitan la atención para tomar decisiones en las acciones que lleven a proteger la salud mental de los trabajadores y ponen en manifiesto un ejemplo en China que atendieron con apoyo psicológico a los trabajadores de la salud en forma permanente. Asimismo, consideran que:

“La presión del personal de salud es tal que también se ven hostigados por los mismos pobladores temiendo contagio por parte de estos, los familiares de los pacientes también son otro punto importante ya que generan mucha presión sobre el personal de salud. Se debería monitorizar al personal de salud que presente síntomas de elevado estrés para evitar problemas en su salud mental y en el sistema sanitario que necesita de recursos humanos competentes para combatir la pandemia” (p. 1).

2.2 MARCO CONCEPTUAL

Burnout:

“Cambios personales negativos que ocurren a lo largo del tiempo en trabajadores con trabajos frustrantes o con excesivas demandas” (Chernis, 1993, p.198).

Emoción:

“Se refiere a un sentimiento y a los pensamientos, los estados biológicos, los estados Psicológicos y el tipo de tendencias a la acción que lo caracterizan” (Goleman, 1995, p.183).

Empatía:

“Define empatía como la capacidad de ponernos en el lugar de otra persona y de considerar las cosas desde su punto de vista comprendiendo también sus sentimientos” (Roca, 2007, p. 27)

Estrés laboral:

- “Es un conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y del comportamiento del trabajador a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido, el entorno o la organización del trabajo” (NIOSH, 1999, p. 14).
- “Es la reacción que puede tener el individuo ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades y que ponen a prueba su capacidad para enfrentar la situación” (OMS, 2004, p. 3).

Habilidades Sociales:

“Conjunto de conductas emitidas por el individuo en un contexto interpersonal que expresa sus sentimientos, actitudes, deseos, opiniones o derechos de un modo adecuado a la situación, respetando esas conductas en los demás y que, generalmente resuelve los problemas inmediatos de la situación” (Caballo, 2003, p. 54).

Inteligencia Emocional:

“Es la capacidad de reconocer los sentimientos propios y los de los demás, a través de la auto motivación y las buenas relaciones con los demás” (Goleman, 1996, p.39)

2.3 MARCO HISTÓRICO

Con respecto a la evolución de la inteligencia emocional, Franklin (2005) describe “sus orígenes al explorar los ingredientes del desempeño laboral destacado. Mc Clelland propugnaba que una serie de aptitudes específicas, entre ellas la empatía, la autodisciplina y la iniciativa, distinguían a los más exitosos de aquellos que apenas se bastaban para conservar el empleo.

Con el ascenso del pensamiento freudiano, otra oleada de expertos argumentó que, además del CI, también la personalidad era un ingrediente de la excelencia. Hacia los años sesenta, los test de personalidad y las tipologías (el que una persona fuera extrovertida o introvertida, emotiva o racional) formaba parte de las habituales mediciones del potencial para el trabajo.

Entre los grandes teóricos de la inteligencia que señalaron la diferencia entre Coeficiente Intelectual e Inteligencia Emocional, figura Howard Gardner psicólogo de Harvard, que, en 1983, propuso un modelo de “inteligencia múltiple” que fue ampliamente celebrado. En su lista de siete tipos de inteligencia se incluyen no sólo las familiares aptitudes para lo verbal y las matemáticas, sino también dos variedades “personales” conocer el propio mundo interior y la habilidad social.

En la década de los 90, surgieron algunas iniciativas interesantes. Entre ellas sobresalen las de los psicólogos Peter Salovey, John Mayer y Reuven-On. Ellos definían la inteligencia emocional en función de la capacidad de monitorear y regular los sentimientos propios y ajenos, y de utilizar los sentimientos para guiar el pensamiento y la acción. Recientemente, Daniel Goleman ha adaptado

ese modelo a una versión que resulta más útil para entender la importancia que tienen esos talentos en la vida laboral (p.1).

2.4 MARCO NORMATIVO

Al respecto según el estudio es menester considerar a la constitución, en el artículo 7 establece que expresa lo siguiente:

“Todos tienen derecho a la protección de su salud, la del medio familiar y la de la comunidad así como el deber de contribuir a su promoción y defensa. La persona incapacitada para velar por sí misma a causa de una deficiencia física o mental tiene derecho al respeto de su dignidad y a un régimen legal de protección, atención, readaptación y seguridad”

Basados en este artículo todo peruano tiene el derecho a tener una estabilidad en su salud mental en cualquier contexto que se encuentre.

Se precisa tomar en cuenta el Decreto Supremo 007-2020-SA, el mismo que reglamenta la Ley 30947, denominada como Ley de Salud Mental, estableciendo los mecanismos para su implementación en nuestro país.

2.5 MARCO ADMINISTRATIVO

El estudio se presenta en el año 2019, sin embargo, recién se aprueba en el año 2020 por lo que se tuvo que trabajar los procesos de recolección de información en tiempos de la emergencia sanitaria, es aquí donde se da el artículo 13 del Decreto Supremo N°094-2020-PCM que establece que el Ministerio de Salud debe aprobar un Plan de Salud Mental, a fin de tener un instrumento. Por

otra parte, en ese mismo marco legal se involucra tanto al Gobierno Nacional como a los regionales y locales para dentro de sus competencias se articule, promueva, vigile las buenas prácticas considerando relevante la salud mental para seguir potenciando los servicios de la salud.

CAPÍTULO III: RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 Resultado del Análisis de la variable: Inteligencia Emocional

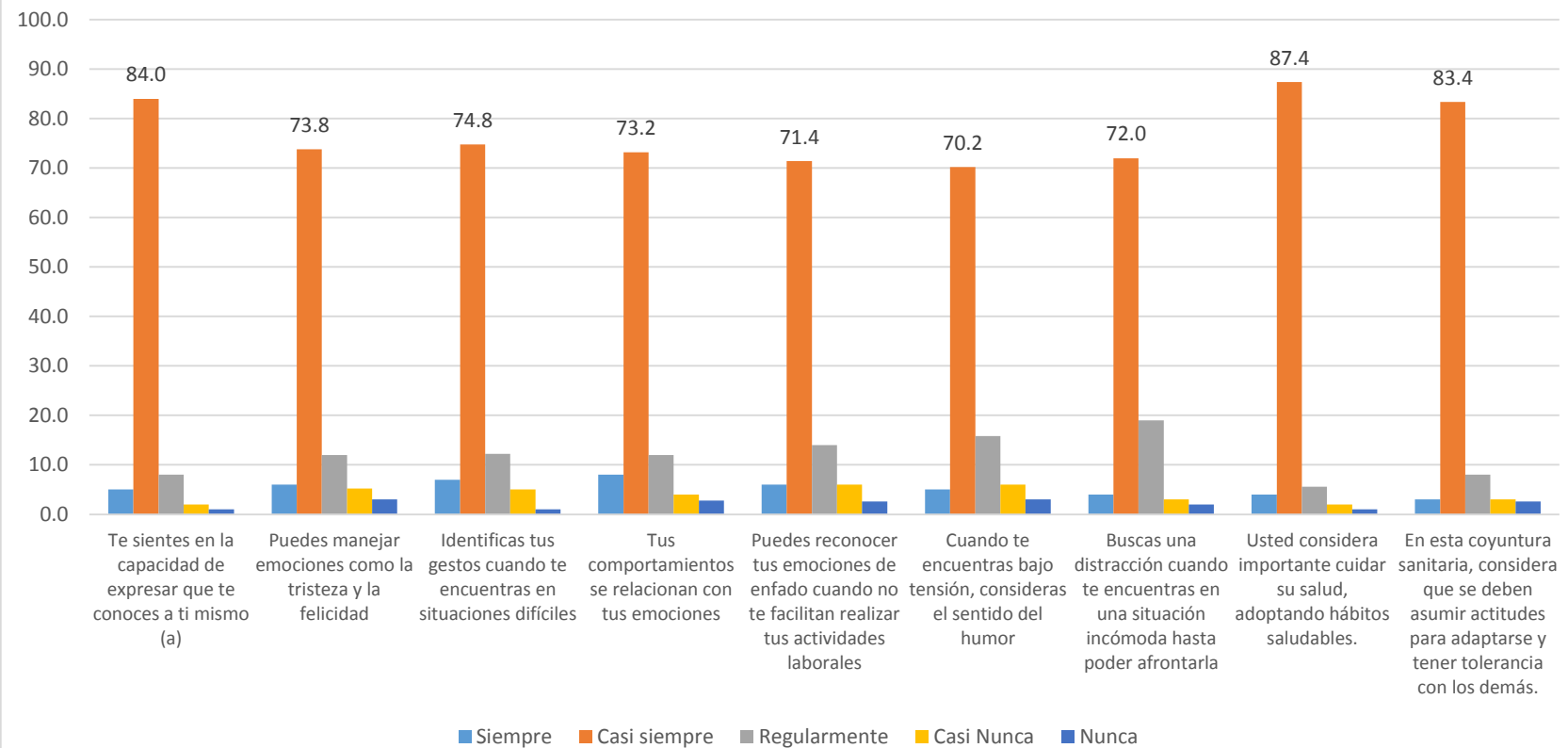
Este estudio analizó los indicadores que conforma esta variable: Autoconocimiento y autorregulación (cuadro 1), Automotivación (cuadro 2), Empatía (cuadro 3) y Habilidades sociales (cuadro 4). Se consolidó con la apreciación de la variable (cuadro 5). Se empleó el cuestionario valorativo 01 como instrumento de análisis. (Anexo 01).

CUADRO N° 1

Resultados de la Valoración del autoconocimiento y la autorregulación

N°	INDICADORES DE ANÁLISIS	RESPUESTAS PORCENTUALES					TOTAL
		Siempre	Casi siempre	Regularmente	Casi Nunca	Nunca	
1	Te sientes en la capacidad de expresar que te conoces a ti mismo (a)	5.0	84.0	8.0	2.0	1.0	100.0
2	Puedes manejar emociones como la tristeza y la felicidad	6.0	73.8	12.0	5.2	3.0	100.0
3	Identificas tus gestos cuando te encuentras en situaciones difíciles	7.0	74.8	12.2	5.0	1.0	100.0
4	Tus comportamientos se relacionan con tus emociones	8.0	73.2	12.0	4.0	2.8	100.0
5	Puedes reconocer tus emociones de enfado cuando no te facilitan realizar tus actividades laborales	6.0	71.4	14.0	6.0	2.6	100.0
6	Cuando te encuentras bajo tensión, consideras el sentido del humor	5.0	70.2	15.8	6.0	3.0	100.0
7	Buscas una distracción cuando te encuentras en una situación incómoda hasta poder afrontarla	4.0	72.0	19.0	3.0	2.0	100.0
8	Usted considera importante cuidar su salud, adoptando hábitos saludables.	4.0	87.4	5.6	2.0	1.0	100.0
9	En esta coyuntura sanitaria, considera que se deben asumir actitudes para adaptarse y tener tolerancia con los demás.	3.0	83.4	8.0	3.0	2.6	100.0
TOTAL		6.0	76.7	11.0	5.3	1.0	100.0

GRÁFICO 1: Autoconocimiento y autorregulación



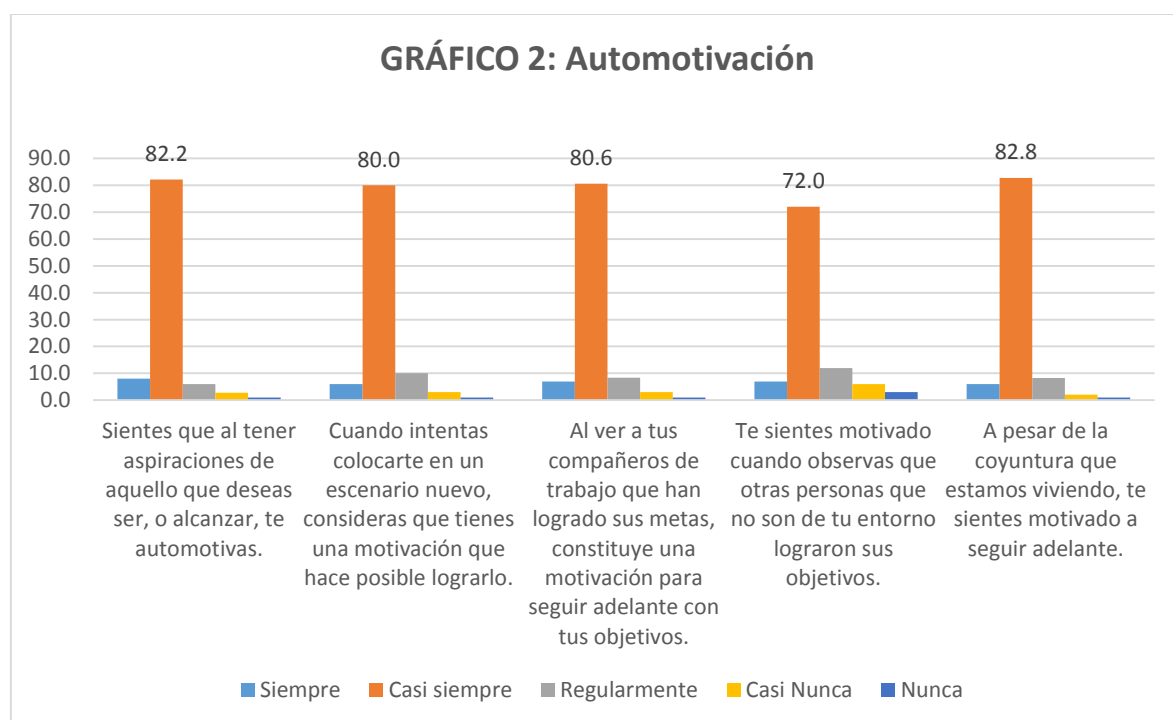
Interpretación

El cuadro 1, nos muestra la distribución de la valoración del autoconocimiento y la autorregulación. Los valores mayores de 87.4%, 84% y 83.4% corresponden a que considera importante cuidar su salud, adoptando hábitos saludables, se siente en la capacidad de expresar que se conoce a si mismo(a) y en esta coyuntura sanitaria, considera que se deben asumir actitudes para adaptarse y tener tolerancia con los demás. Los valores medios de 74.8%, 73.8% y 73.2% corresponden a que identifica sus gestos cuando se encuentra en situaciones difíciles, puede manejar emociones como la tristeza y la felicidad, y sus comportamientos se relacionan con sus emociones. Los valores menores de 72%, 71.4% y 70.2% corresponden a que busca una distracción cuando se encuentra en una situación incómoda hasta poder afrontarla, puede reconocer sus emociones de enfado cuando no le facilitan realizar sus actividades laborales y cuando se encuentra bajo tensión, considera el sentido del humor. En conclusión, el promedio general de la valoración del autoconocimiento y la autorregulación es casi siempre con un 76.69% según lo muestra el gráfico 1.

CUADRO N°2

Resultados de la Automotivación

N°	INDICADORES DE ANÁLISIS	RESPUESTAS PORCENTUALES					TOTAL
		Siempre	Casi siempre	Regularmente	Casi Nunca	Nunca	
1	Sientes que al tener aspiraciones de aquello que deseas ser, o alcanzar, te automotivas.	8.0	82.2	6.0	2.8	1.0	100.0
2	Cuando intentas colocarte en un escenario nuevo, consideras que tienes una motivación que hace posible lograrlo.	6.0	80.0	10.0	3.0	1.0	100.0
3	Al ver a tus compañeros de trabajo que han logrado sus metas, constituye una motivación para seguir adelante con tus objetivos.	7.0	80.6	8.4	3.0	1.0	100.0
4	Te sientes motivado cuando observas que otras personas que no son de tu entorno lograron sus objetivos.	7.0	72.0	12.0	6.0	3.0	100.0
5	A pesar de la coyuntura que estamos viviendo, te sientes motivado a seguir adelante.	6.0	82.8	8.2	2.0	1.0	100.0
TOTAL		5.0	79.5	8.0	6.4	1.1	100.0



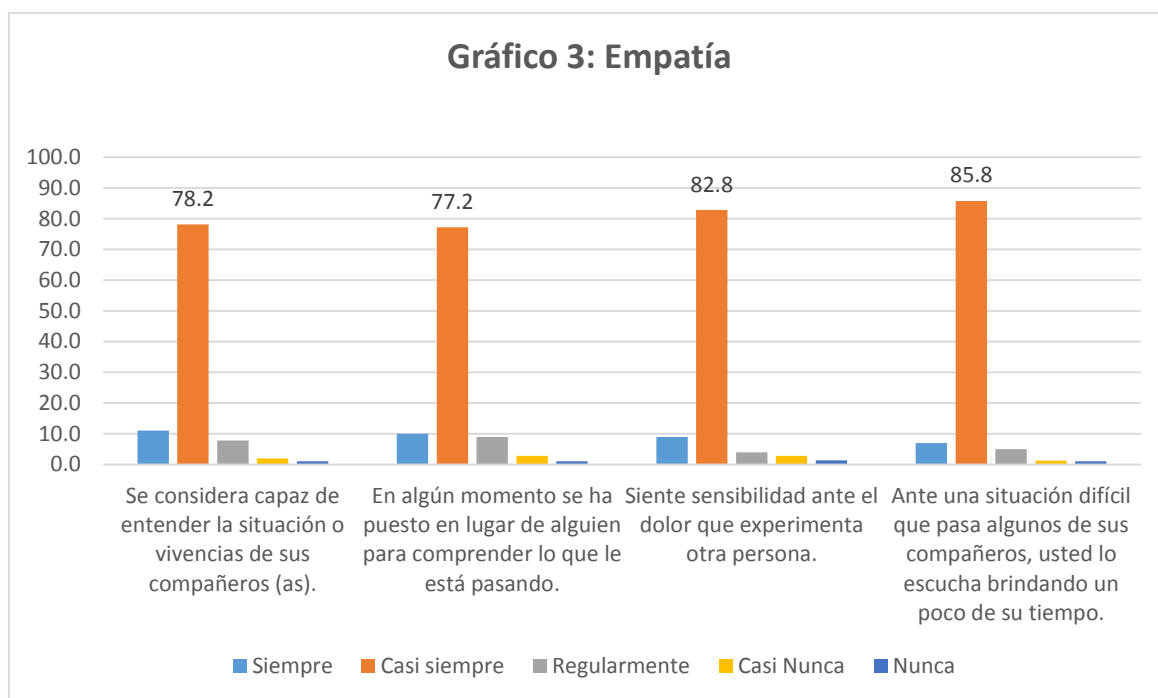
Interpretación

El cuadro 2, nos muestra la distribución de la automotivación. Los valores mayores de 82.8% y 82.2% corresponden a que a pesar de la coyuntura que estamos viviendo, se siente motivado a seguir adelante y que siente que al tener aspiraciones de aquello que desea ser, o alcanzar, se automotiva. Los valores medios de 80.6% y 80% corresponden a que al ver a sus compañeros de trabajo que han logrado sus metas, constituye una motivación para seguir adelante con sus objetivos y que cuando intenta colocarse en un escenario nuevo, considera que tiene una motivación que hace posible lograrlo. El valor menor de 72% corresponde a que se siente motivado cuando observa que otras personas que no son de su entorno lograron sus objetivos. En conclusión, el promedio general de la automotivación es casi siempre con un 79.52% según lo muestra el gráfico 2.

CUADRO N°3

Resultados de la Valoración de la Empatía

N°	INDICADORES DE ANÁLISIS	RESPUESTAS PORCENTUALES					TOTAL
		Siempre	Casi siempre	Regularmente	Casi Nunca	Nunca	
1	Se considera capaz de entender la situación o vivencias de sus compañeros (as).	11.0	78.2	7.8	2.0	1.0	100.0
2	En algún momento se ha puesto en lugar de alguien para comprender lo que le está pasando.	10.0	77.2	9.0	2.8	1.0	100.0
3	Siente sensibilidad ante el dolor que experimenta otra persona.	9.0	82.8	4.0	2.8	1.4	100.0
4	Ante una situación difícil que pasa algunos de sus compañeros, usted lo escucha brindando un poco de su tiempo.	7.0	85.8	5.0	1.2	1.0	100.0
TOTAL		9.0	81.0	7.0	2.0	1.0	100.0



Interpretación

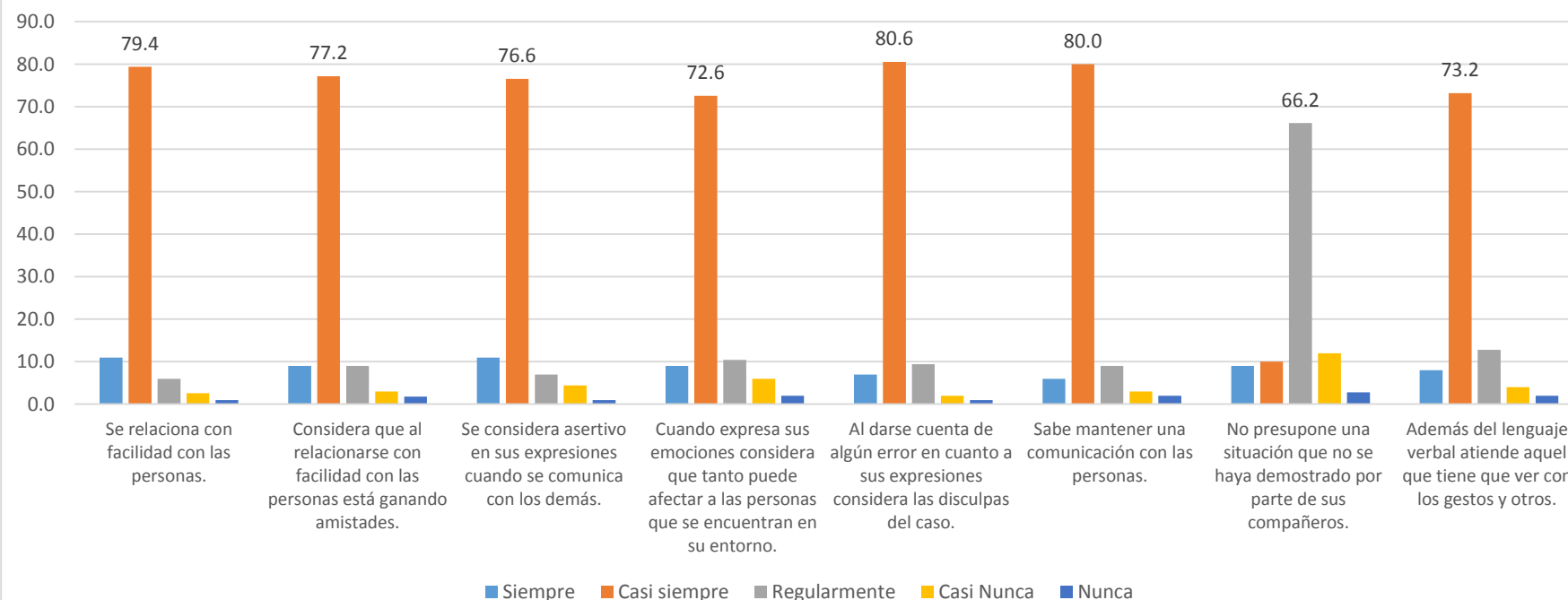
El cuadro 3, nos muestra la distribución de la valoración de la empatía. El valor mayor de 85.8% corresponde a que ante una situación difícil que pasa algunos de sus compañeros, lo escucha brindando un poco de su tiempo. El valor medio de 82.8% corresponde a que siente sensibilidad ante el dolor que experimenta otra persona. Los valores menores de 78.2% y 77.2% corresponden a que se considera capaz de entender la situación o vivencias de sus compañeros (as) y que en algún momento se ha puesto en lugar de alguien para comprender lo que le está pasando. En conclusión, el promedio general de la valoración de la empatía es casi siempre con un 81.00% según lo muestra el gráfico 3.

CUADRO N°4

Resultados de la Valoración de las Habilidades sociales

N°	INDICADORES DE ANÁLISIS	RESPUESTAS PORCENTUALES					TOTAL
		Siempre	Casi siempre	Regularmente	Casi Nunca	Nunca	
1	Se relaciona con facilidad con las personas.	11.0	79.4	6.0	2.6	1.0	100.0
2	Considera que al relacionarse con facilidad con las personas está ganando amistades.	9.0	77.2	9.0	3.0	1.8	100.0
3	Se considera asertivo en sus expresiones cuando se comunica con los demás.	11.0	76.6	7.0	4.4	1.0	100.0
4	Cuando expresa sus emociones considera que tanto puede afectar a las personas que se encuentran en su entorno.	9.0	72.6	10.4	6.0	2.0	100.0
5	Al darse cuenta de algún error en cuanto a sus expresiones considera las disculpas del caso.	7.0	80.6	9.4	2.0	1.0	100.0
6	Sabe mantener una comunicación con las personas.	6.0	80.0	9.0	3.0	2.0	100.0
7	No presupone una situación que no se haya demostrado por parte de sus compañeros.	9.0	10.0	66.2	12.0	2.8	100.0
8	Además del lenguaje verbal atiende aquel que tiene que ver con los gestos y otros.	8.0	73.2	12.8	4.0	2.0	100.0
TOTAL		9.0	75.7	11.0	3.3	1.0	100.0

Gráfico 4: Habilidades sociales



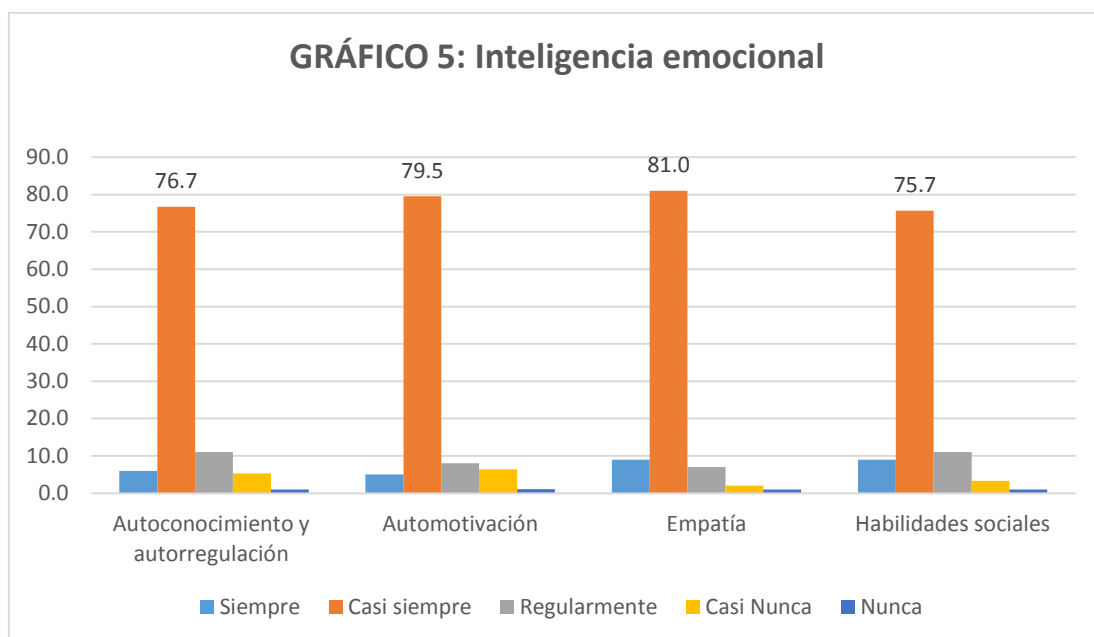
Interpretación

El cuadro 4, nos muestra la distribución de la valoración de las habilidades sociales. Los valores mayores de 80.6% y 80.0% corresponden a que al darse cuenta de algún error en cuanto a sus expresiones considera las disculpas del caso, sabe mantener una comunicación con las personas y se relaciona con facilidad con las personas. Los valores medios de 79.4%, 77.2% y 76.6% corresponden a que al relacionarse con facilidad con las personas está ganando amistades y se considera asertivo en sus expresiones cuando se comunica con los demás. Los valores menores de 73.2%, 72.6% y 66.2% corresponden a que el lenguaje verbal atiende aquel que tiene que ver con los gestos y otros, cuando expresa sus emociones considera que tanto puede afectar a las personas que se encuentran en su entorno y no presupone una situación que no se haya demostrado por parte de sus compañeros. En conclusión, el promedio general de la valoración de las habilidades sociales es casi siempre con un 75.73% según lo muestra el gráfico 4.

CUADRO N°5

Resultados de la Valoración General de la Inteligencia emocional

N°	INDICADORES DE ANÁLISIS		RESPUESTAS PORCENTUALES					TOTAL
			Siempre	Casi siempre	Regularmente	Casi Nunca	Nunca	
1	Autoconocimiento autorregulación	y	6.0	76.7	11.0	5.3	1.0	100.0
2	Automotivación		5.0	79.5	8.0	6.4	1.1	100.0
3	Empatía		9.0	81.0	7.0	2.0	1.0	100.0
4	Habilidades sociales		9.0	75.7	11.0	3.3	1.0	100.0
TOTAL			6.0	78.2	10.0	4.8	1.0	100.0



Interpretación

El cuadro 5, nos muestra la distribución de la valoración general de la Inteligencia emocional. El valor mayor de 81% corresponde a la empatía. El valor medio de 79.5% corresponde a la automotivación. Los valores menores de 76.7% y 75.7% corresponden al autoconocimiento y autorregulación y a las habilidades sociales. En conclusión, el promedio de la valoración general de la Inteligencia emocional es casi siempre con un 78.23% según lo muestra el gráfico 5.

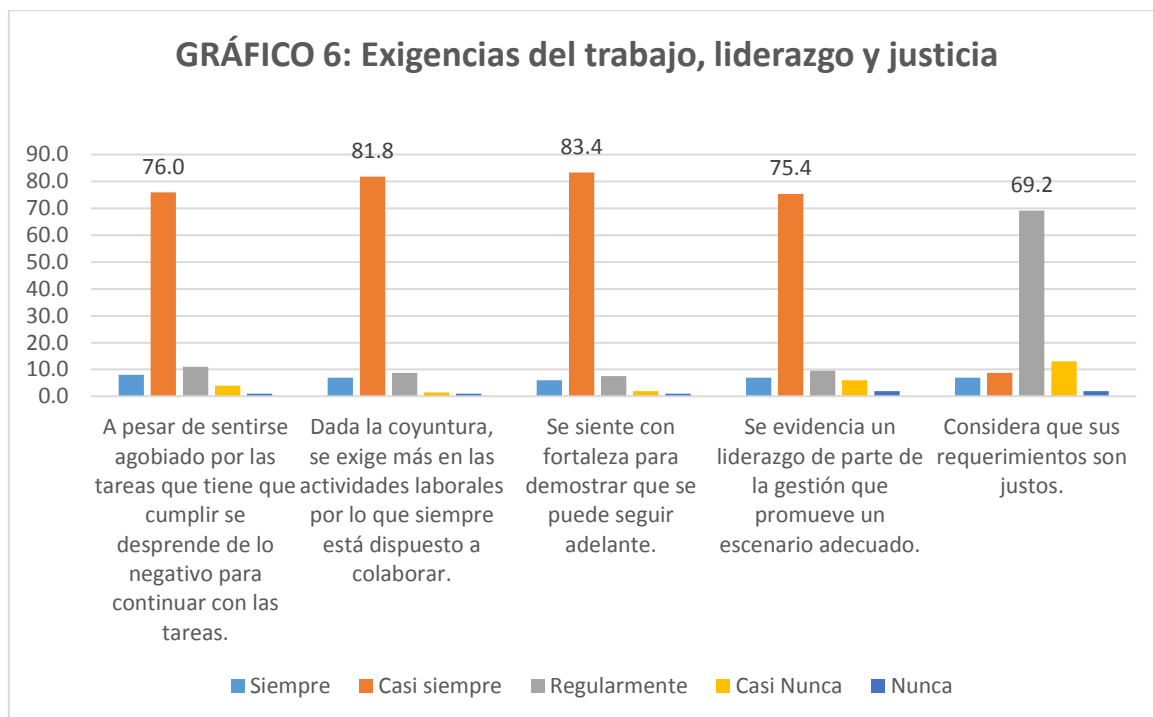
3.2 Resultado del Análisis de la variable: Estrés laboral en colaboradores de una Institución de Salud

Este estudio analizó los indicadores que conforma esta variable: Exigencias del trabajo, liderazgo y justicia (cuadro 6), Información, comunicación y reconocimiento (cuadro 7), Ambiente físico y seguridad en el empleo (cuadro 8) y Protección contra la conducta ofensiva (cuadro 9). Se consolidó con la apreciación general de la variable (cuadro 10). Se empleó el cuestionario valorativo 02 como instrumento de análisis. (Anexo 02).

CUADRO N°6

Resultados de la Valoración de las Exigencias del trabajo, liderazgo y justicia

N°	INDICADORES DE ANÁLISIS	RESPUESTAS PORCENTUALES					TOTAL
		Siempre	Casi siempre	Regularmente	Casi Nunca	Nunca	
1	A pesar de sentirse agobiado por las tareas que tiene que cumplir se desprende de lo negativo para continuar con las tareas.	8.0	76.0	11.0	4.0	1.0	100.0
2	Dada la coyuntura, se exige más en las actividades laborales por lo que siempre está dispuesto a colaborar.	7.0	81.8	8.7	1.5	1.0	100.0
3	Se siente con fortaleza para demostrar que se puede seguir adelante.	6.0	83.4	7.6	2.0	1.0	100.0
4	Se evidencia un liderazgo de parte de la gestión que promueve un escenario adecuado.	7.0	75.4	9.6	6.0	2.0	100.0
5	Considera que sus requerimientos son justos.	7.0	8.8	69.2	13.0	2.0	100.0
TOTAL		6.3	77.2	9.5	5.0	2.0	100.0



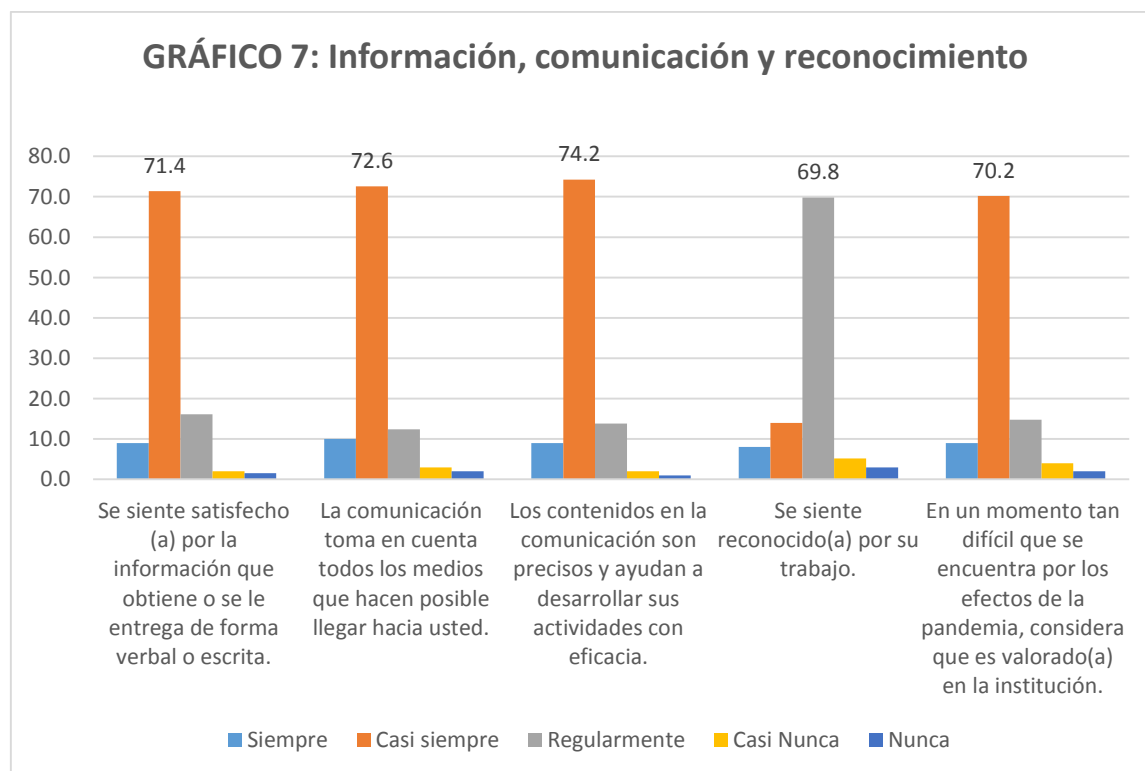
Interpretación

El cuadro 6, nos muestra la distribución de la valoración de las exigencias del trabajo, liderazgo y justicia. Los valores mayores de 83.4% y 81.8% corresponden a que se siente con fortaleza para demostrar que se puede seguir adelante y dada la coyuntura, se exige más en las actividades laborales por lo que siempre está dispuesto a colaborar. Los valores medios de 76% y 75.4% corresponden a que a pesar de sentirse agobiado por las tareas que tiene que cumplir se desprende de lo negativo para continuar con las tareas y se evidencia un liderazgo de parte de la gestión que promueve un escenario adecuado. El valor menor de 69.2% corresponde a que considera que sus requerimientos son justos. En conclusión, el promedio general de la valoración de las exigencias del trabajo, liderazgo y justicia es casi siempre con un 77.16% según lo muestra el gráfico 6.

CUADRO N° 7

Resultados de la Valoración de la Información, comunicación y reconocimiento

N°	INDICADORES DE ANÁLISIS	RESPUESTAS PORCENTUALES					TOTAL
		Siempre	Casi siempre	Regularmente	Casi Nunca	Nunca	
1	Se siente satisfecho (a) por la información que obtiene o se le entrega de forma verbal o escrita.	9.0	71.4	16.1	2.0	1.5	100.0
2	La comunicación toma en cuenta todos los medios que hacen posible llegar hacia usted.	10.0	72.6	12.4	3.0	2.0	100.0
3	Los contenidos en la comunicación son precisos y ayudan a desarrollar sus actividades con eficacia.	9.0	74.2	13.8	2.0	1.0	100.0
4	Se siente reconocido (a) por su trabajo.	8.0	14.0	69.8	5.2	3.0	100.0
5	En un momento tan difícil que se encuentra por los efectos de la pandemia, considera que es valorado(a) en la institución.	9.0	70.2	14.8	4.0	2.0	100.0
TOTAL		8.0	71.6	15.0	4.4	1.0	100.0



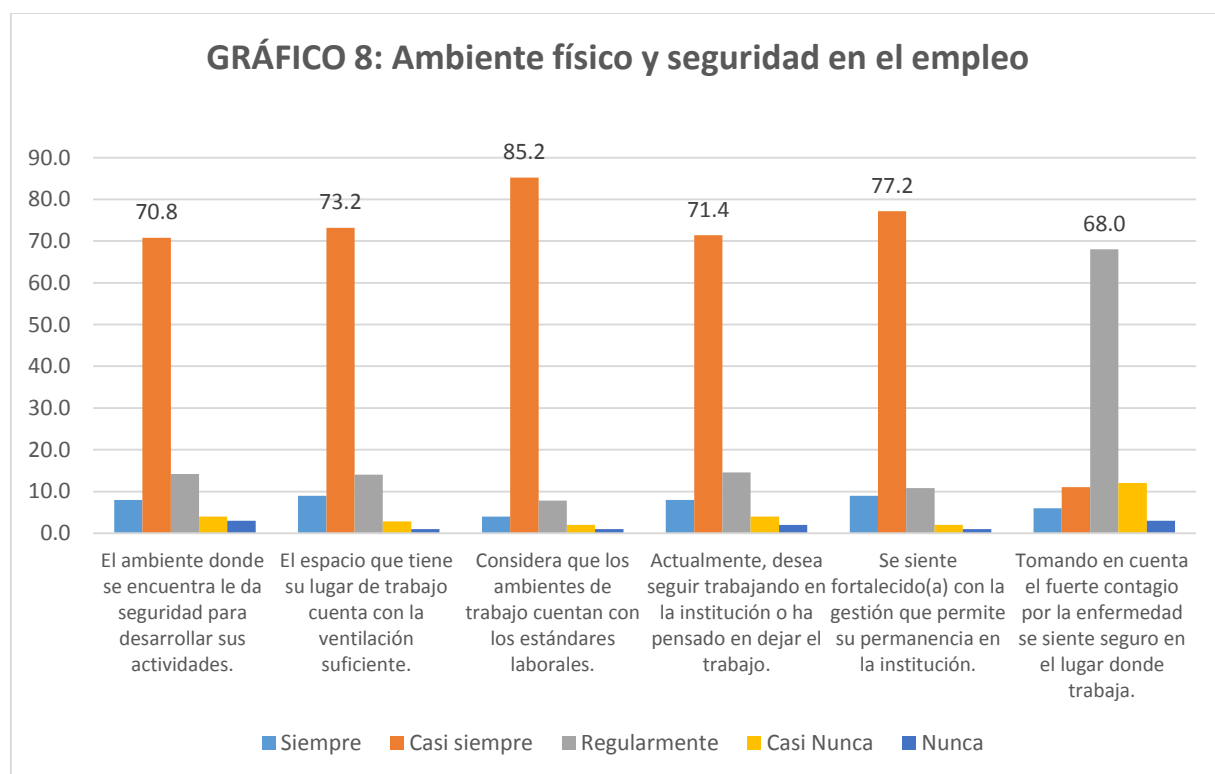
Interpretación

El cuadro 7, nos muestra la distribución la valoración de la información, comunicación y reconocimiento. Los valores mayores de 74.2% y 72.6% corresponden a que los contenidos en la comunicación son precisos y ayudan a desarrollar sus actividades con eficacia y la comunicación toma en cuenta todos los medios que hacen posible llegar hacia el colaborador. El valor medio de 71.4% corresponde a que se siente satisfecho (a) por la información que obtiene o se le entrega de forma verbal o escrita. Los valores menores de 70.2% y 69.8% corresponden a que en un momento tan difícil que se encuentra por los efectos de la pandemia, considera que es valorado(a) en la institución y se siente reconocido (a) por su trabajo. En conclusión, el promedio general de la valoración de la información, comunicación y reconocimiento es casi siempre con un 71.64% según lo muestra el gráfico 7.

CUADRO N° 8

Resultados de la Valoración del Ambiente físico y seguridad en el empleo

N°	INDICADORES DE ANÁLISIS	RESPUESTAS PORCENTUALES					TOTAL
		Siempre	Casi siempre	Regularmente	Casi Nunca	Nunca	
1	El ambiente donde se encuentra le da seguridad para desarrollar sus actividades.	8.0	70.8	14.2	4.0	3.0	100.0
2	El espacio que tiene su lugar de trabajo cuenta con la ventilación suficiente.	9.0	73.2	14.0	2.8	1.0	100.0
3	Considera que los ambientes de trabajo cuentan con los estándares laborales.	4.0	85.2	7.8	2.0	1.0	100.0
4	Actualmente, desea seguir trabajando en la institución o ha pensado en dejar el trabajo.	8.0	71.4	14.6	4.0	2.0	100.0
5	Se siente fortalecido(a) con la gestión que permite su permanencia en la institución.	9.0	77.2	10.8	2.0	1.0	100.0
6	Tomando en cuenta el fuerte contagio por la enfermedad se siente seguro en el lugar donde trabaja.	6.0	11.0	68.0	12.0	3.0	100.0
TOTAL		7.0	71.3	14.0	6.2	1.5	100.0



Interpretación

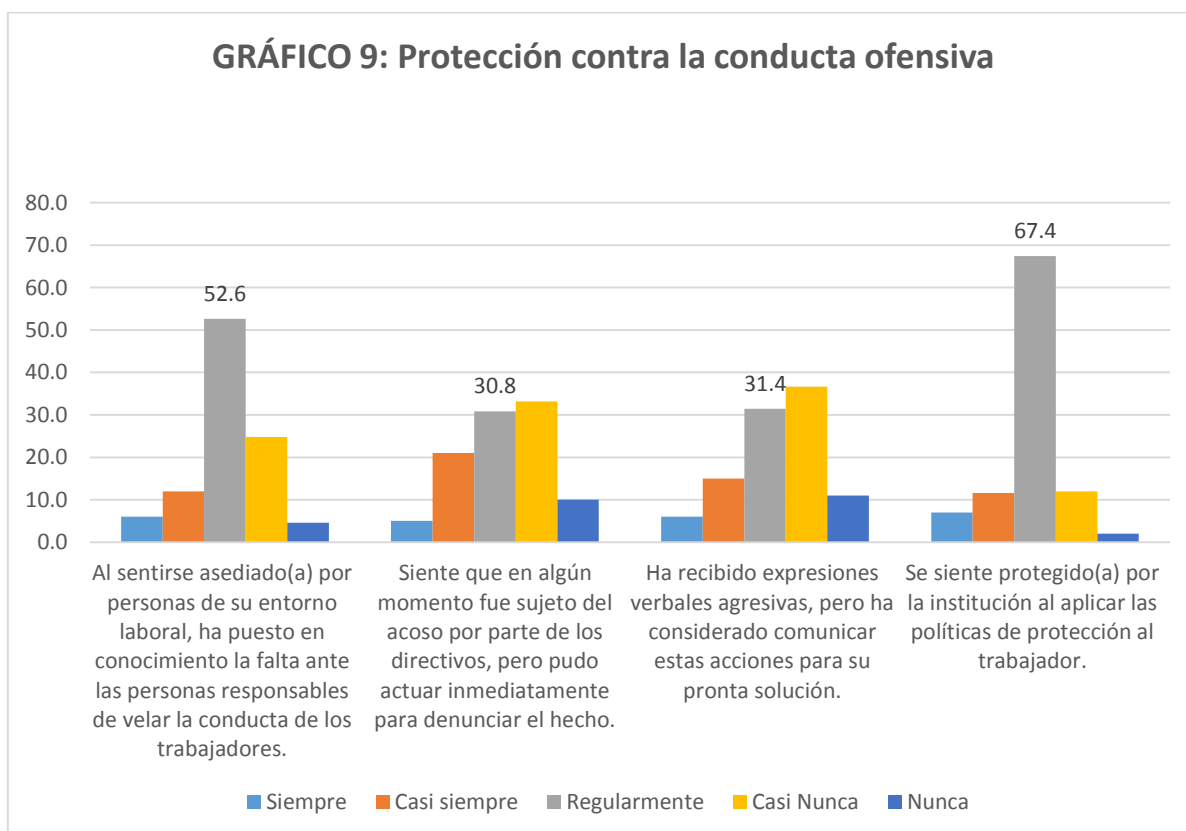
El cuadro 8, nos muestra la distribución la valoración del ambiente físico y seguridad en el empleo. Los valores mayores de 85.2% y 77.2% corresponden a que se siente fortalecido(a) con la gestión que permite su permanencia en la institución y el espacio que tiene su lugar de trabajo cuenta con la ventilación suficiente. Los valores medios de 73.2% y 71.4% corresponden a que actualmente, desea seguir trabajando en la institución o ha pensado en dejar el trabajo y que el ambiente donde se encuentra le da seguridad para desarrollar sus actividades. Los valores menores de 70.8% y 68.0% corresponden a que tomando en cuenta el fuerte contagio por la enfermedad se siente seguro en el lugar donde trabaja y considera que los ambientes de trabajo cuentan con los estándares laborales. En conclusión, el promedio general de la valoración del Ambiente físico y seguridad en el empleo es casi siempre con un 71.33% según lo muestra el gráfico 8.

CUADRO N° 9

Resultados de la Valoración de la Protección contra la conducta ofensiva

N°	INDICADORES DE ANÁLISIS	RESPUESTAS PORCENTUALES					TOTAL
		Siempre	Casi siempre	Regularmente	Casi Nunca	Nunca	
1	Al sentirse asediado(a) por personas de su entorno laboral, ha puesto en conocimiento la falta ante las personas responsables de velar la conducta de los trabajadores.	6.0	12.0	52.6	24.8	4.6	100.0
2	Siente que en algún momento fue sujeto del acoso por parte de los directivos, pero pudo actuar inmediatamente para denunciar el hecho.	5.0	21.0	30.8	33.2	10.0	100.0
3	Ha recibido expresiones verbales agresivas, pero ha considerado comunicar estas acciones para su pronta solución.	6.0	15.0	31.4	36.6	11.0	100.0
4	Se siente protegido(a) por la institución al aplicar las políticas de protección al trabajador.	7.0	11.6	67.4	12.0	2.0	100.0
TOTAL		6.0	13.0	28.5	47.5	5.0	100.0

GRÁFICO 9: Protección contra la conducta ofensiva



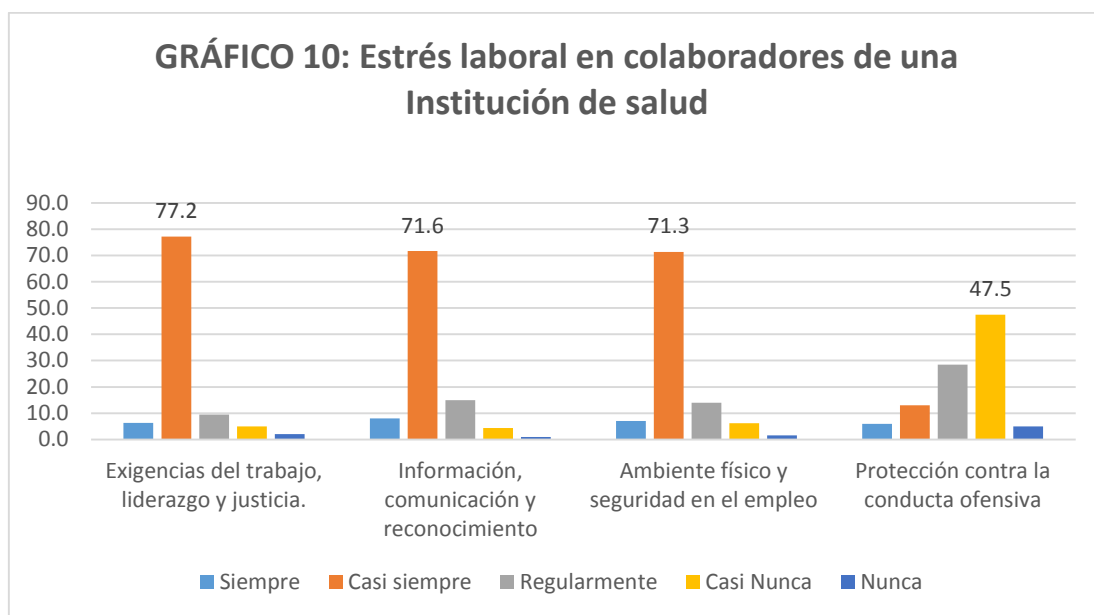
Interpretación

El cuadro 9, nos muestra la distribución la valoración de la protección contra la conducta ofensiva. El valor mayor de 67.4% corresponde a que se siente protegido(a) por la institución al aplicar las políticas de protección al trabajador. El valor medio de 52.6% corresponde a que al sentirse asediado(a) por personas de su entorno laboral, ha puesto en conocimiento la falta ante las personas responsables de velar la conducta de los trabajadores. Los valores menores de 31.4% y 30.8% corresponden a que ha recibido expresiones verbales agresivas, pero ha considerado comunicar estas acciones para su pronta solución y siente que en algún momento fue sujeto del acoso por parte de los directivos, pero pudo actuar inmediatamente para denunciar el hecho. En conclusión, el promedio general de la valoración de la protección contra la conducta ofensiva es casi nunca con un 47.45% según lo muestra el gráfico 9.

CUADRO N° 10

Resultados de la Valoración General del Estrés laboral en colaboradores de una Institución de Salud

N°	INDICADORES DE ANÁLISIS	RESPUESTAS PORCENTUALES					TOTAL
		Siempre	Casi siempre	Regularmente	Casi Nunca	Nunca	
1	Exigencias del trabajo, liderazgo y justicia.	6.3	77.2	9.5	5.0	2.0	100.0
2	Información, comunicación y reconocimiento	8.0	71.6	15.0	4.4	1.0	100.0
3	Ambiente físico y seguridad en el empleo	7.0	71.3	14.0	6.2	1.5	100.0
4	Protección contra la conducta ofensiva	6.0	13.0	28.5	47.5	5.0	100.0
TOTAL		7.0	10.0	66.9	12.1	4.0	100.0



Interpretación

El cuadro 10, nos muestra la distribución de la valoración general del estrés laboral en colaboradores de una Institución de Salud. El valor mayor de 77.2% corresponde a las exigencias del trabajo, liderazgo y justicia. Los valores medios de 71.6% y 71.3% corresponden a la información, comunicación y reconocimiento, y al ambiente físico y seguridad en el empleo. El valor menor de 47.5% corresponde a la protección contra la conducta ofensiva. En conclusión, el promedio general de la valoración del estrés laboral en colaboradores de una Institución de Salud es regularmente con un 66.90% según lo muestra el gráfico 10.

3.3 Prueba de hipótesis

Resultados generales de las variables

Hipótesis General

Pasos

a-Hipótesis

H1: La inteligencia emocional se relaciona directamente con el estrés laboral en los colaboradores de una institución de salud del distrito de La Victoria, Chiclayo-Lambayeque 2019.

Ho: La inteligencia emocional no se relaciona directamente con el estrés laboral en los colaboradores de una institución de salud del distrito de La Victoria, Chiclayo-Lambayeque 2019.

b-Nivel de significación: 5%

c-Estadístico de prueba: Spearman

Correlaciones				
			Inteligencia emocional	Estrés
Rho de Spearman	Inteligencia emocional	Coeficiente de correlación	1.000	,46
		Valor p		.03
		N	35	35
	Estrés	Coeficiente de correlación	,46	1.000
		Valor p	.03	
		N	35	35

d-Decisión:

Dado que $p < 0.05$ se rechaza H_0

e-Conclusión

Hay evidencia que la inteligencia emocional se relaciona directamente con el estrés laboral en los colaboradores de una institución de salud del distrito de La Victoria, Chiclayo-Lambayeque 2019.

Hipótesis Específica 1

Pasos

a-Hipótesis

H1: El autoconocimiento y autorregulación como indicadores de la inteligencia emocional tienen relación directa con el estrés laboral en los colaboradores de una institución de salud del distrito de La Victoria, Chiclayo-Lambayeque 2019.

H₀: El autoconocimiento y autorregulación como indicadores de la inteligencia emocional no tienen relación directa con el estrés laboral en los colaboradores de una institución de salud del distrito de La Victoria, Chiclayo-Lambayeque 2019.

B-Nivel de significación: 5%

c-Estadístico de prueba: Spearman

Correlaciones				
			Autoconocimiento y autorregulación	Estrés
Rho de Spearman	Autoconocimiento y autorregulación	Coeficiente de correlación	1.000	,39
		Valor p		.04
		N	35	35
	Estrés	Coeficiente de correlación	,39	1.000
		Valor p	.04	
		N	35	35

d-Decisión:

Dado que $p < 0.05$ se rechaza H₀

e-Conclusión

Hay evidencia que el autoconocimiento y autorregulación como indicadores de la inteligencia emocional tienen relación directa con el estrés laboral en los colaboradores de una institución de salud del distrito de La Victoria, Chiclayo-Lambayeque 2019.

Hipótesis Específica 2

Pasos

a-Hipótesis

H1: La automotivación como indicador de la inteligencia emocional tiene relación directa con el estrés laboral en los colaboradores de una institución de salud del distrito de La Victoria, Chiclayo-Lambayeque 2019.

Ho: La automotivación como indicador de la inteligencia emocional no tiene relación directa con el estrés laboral en los colaboradores de una institución de salud del distrito de La Victoria, Chiclayo-Lambayeque 2019.

b-Nivel de significación: 5%

c-Estadístico de prueba: Spearman

Correlaciones				
Rho de Spearman	Automotivación	Automotivación		
		Estrés		
		Coeficiente de correlación	Valor p	N
		1.000	,51	.021
		35	35	
	Estrés	Coeficiente de correlación	Valor p	N
		,51	1.000	.021
		35	35	

D-Decisión:

Dado que $p < 0.05$ se rechaza H_0

e-Conclusión:

Hay evidencia que la automotivación como indicador de la inteligencia emocional tiene relación directa con el estrés laboral en los colaboradores de una institución de salud del distrito de La Victoria, Chiclayo-Lambayeque 2019.

Hipótesis Específica 3**Pasos****a-Hipótesis**

H1: La empatía y las habilidades sociales tienen relación directa con el estrés laboral en los colaboradores de una institución de salud del distrito de La Victoria, Chiclayo-Lambayeque 2019.

H0: La empatía y las habilidades sociales no tienen relación directa con el estrés laboral en los colaboradores de una institución de salud del distrito de La Victoria, Chiclayo-Lambayeque 2019.

b-Nivel de significación: 5%

c-Estadístico de prueba: Spearman

Correlaciones				
		Empatía y habilidades sociales		
Rho de Spearman	Empatía y habilidades sociales	Coeficiente de correlación	1.000	,58
		Valor p		.01
		N	35	35
	Estrés	Coeficiente de correlación	,58	1.000
		Valor p	.01	
		N	35	35

d-Decisión:

Dado que $p < 0.05$ se rechaza H_0

e-Conclusión:

Hay evidencia que la empatía y las habilidades sociales tienen relación directa con el estrés laboral en los colaboradores de una institución de salud del distrito de La Victoria, Chiclayo-Lambayeque 2019

CAPÍTULO IV: ANÁLISIS DE LA INVESTIGACIÓN

Para realizar el análisis de los resultados de la siguiente investigación hemos considerado el estudio en España de **Cremades (2016)** quién identifica los factores que emergen producto del estrés en los profesionales de enfermería, sus resultados nos indica que hay una coincidencia con respecto a la sobrecarga laboral y en donde el estrés logra su posicionamiento a causa de los sufrimientos y muerte de los pacientes. Aquí se promueve las mejoras, aplicación de los modelos organizativos en la atención continua del paciente. En ese escenario contamos con un estudio en nuestro territorio de **Carbajal (2017)** el cual aplicó una encuesta en una muestra de 58 enfermeras, los resultados demostraron que la relación es baja y negativa según el Rho de Spearman $-0,276$ entre la Inteligencia Emocional y el Salario Emocional en el Centro Médico Naval. En el siguiente año se tomó en cuenta otro de los estudios nacionales de **Peña (2018)** en la ciudad de Tarapoto eligiendo una muestra conveniente de diez pacientes según la cantidad de médicos que se eligió obteniendo como resultado según la correlación de Pearson de 0.656 de esta manera se establece una relación positiva y moderada alta entre la Inteligencia Emocional de los Profesionales Médicos y la Calidez de Atención percibida por los pacientes en el Hospital II.

Otro estudio que es menester considerar es el de **Bolívar (2019)** que al aplicar los programas de Cristal Report y Excel y tomar como muestra a los médicos, enfermeras, técnicos y los involucrados con la salud, los cuales al ser entrevistados en cuanto a sus habilidades intrapersonales, interpersonales, manejo del estrés, adaptabilidad, sus resultados evidencian que existe una relación significativa entre la inteligencia emocional con la productividad laboral

del personal de salud del Centro de Salud Néstor Gambetta. Con respecto al estrés, variable dependiente de nuestro estudio emerge **Yáguar (2019)** con una investigación internacional que demuestra con los resultados luego del procesamiento de los datos que el estrés laboral tiene una asociación significativa con respecto al desempeño profesional en un centro de salud del Ecuador.

No obstante, se han realizado muchas investigaciones con respecto al estrés según los resultados que se han expuesto en los párrafos anteriores sigue siendo un tema de interés porque se trata de la actividad del hombre que se ve menoscabada por situaciones, factores, que ya sea producto de la globalización o la inestabilidad de las organizaciones afectan a su estado emocional. De allí que se hace necesario considerar a la inteligencia emocional hoy más que nunca en estas situaciones y que se torne permanente.

Los resultados que hemos podido abordar en el análisis con relación a las variables nos permite concretar nuestra hipótesis sobre la relación directa que existe entre la inteligencia emocional y el estrés en los colaboradores de una institución de salud en el distrito de La Victoria, Chiclayo Lambayeque 2019.

CONCLUSIONES

1. Con los resultados obtenidos se evidencia una relación directa de la inteligencia emocional con un valor de 0.46 según la correlación de Spearman con el estrés laboral en los colaboradores de una institución de salud del distrito de La Victoria, Chiclayo-Lambayeque 2019.
2. Queda comprobado que el autoconocimiento y autorregulación como indicadores de la inteligencia emocional según la correlación de Spearman que arroja un valor de 0.685 tiene relación directa con el estrés laboral en los colaboradores de una institución de salud del distrito de La Victoria, Chiclayo-Lambayeque 2019.
3. La automotivación como indicador de la inteligencia emocional tuvo un valor de 0.51 según la correlación de Spearman evidenciando la relación directa con el estrés laboral en los colaboradores de una institución de salud del distrito de La Victoria, Chiclayo-Lambayeque 2019.
4. En cuanto a la empatía y las habilidades sociales, arrojaron un valor de 0.58 según la correlación de Spearman demostrando la relación directa con el estrés laboral en los colaboradores de una institución de salud del distrito de La Victoria, Chiclayo-Lambayeque 2019.

RECOMENDACIONES

1. Considerar como política a la salud mental de los trabajadores por parte del Ministerio de Salud y de Trabajo dentro de la gestión y procurar en tiempos de emergencia sanitaria las estrategias conducentes a la estabilidad emocional a fin de garantizar un servicio de calidad.
2. Desarrollar estrategias por parte de los directivos de los centros de salud que ayuden a la logística a dotar de todos los recursos y herramientas para contar con lo necesario en la atención a la salud y evitar aspectos emocionales nocivos que afecten a los trabajadores en sus actividades tanto dentro como fuera de su lugar de trabajo.
3. Propiciar programas de capacitación por parte de los directivos de los centros de salud en temáticas como la inteligencia emocional que ayude al control de las emociones y por ende a manejar adecuadamente los momentos en situaciones de conflicto, emergencia y tiempos difíciles como los que hoy nos ha tocado vivir.
4. Desarrollar acciones que permitan el apoyo psicológico permanente para los trabajadores que estén pasando por momentos de estrés ya sea por problemas del trabajo o presión de otra índole y realizar actividades de camaradería fuera del centro de salud que procure una interacción y participación de todos.

5. Promover un escenario de confianza para la población por parte del Ministerio de Salud a través de estrategias de comunicación aprovechando todos los medios escritos y orales y que sientan que los centros de salud son lugares donde los van a atender y salvar la vida.

BIBLIOGRAFÍA

- Acosta, J. e Iglesias, S. (2020) Salud mental en trabajadores expuestos a COVID-19. En revista *Neuro Psiquiatría*, vol. (83), pp. 212-213.
- Arias, J; Villasís, M. y Miranda, M. (2016) El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Revista Alerg Méx.* Vol. (2) pp. 201-206.
- Bolivar, J. (2019). *Inteligencia emocional y productividad laboral del personal de salud del Centro de Salud Néstor Gambetta, DIRESA Callao*, 2016. (Tesis de maestría). Perú: Universidad Nacional Federico Villarreal.
- Bunge, M. (1999). *La investigación Científica. Su Estrategia y su Filosofía*. España: Editorial Ariel.
- Caballo, V. (2003). *Manual de evaluación y entrenamiento de las habilidades sociales*. Madrid: Siglo Veintiuno.
- Carbajal, M. (2017). *Inteligencia emocional y estrés laboral en el personal asistencial de Enfermería del Departamento de Medicina del Centro Médico Naval Cirujano Mayor Santiago Távara 2017*. (Tesis de maestría). Perú: Universidad César Vallejo.
- Cano y Zea (2012) *Manejar las emociones, factor importante en el mejoramiento de la calidad de vida*, Revista Logos, Ciencia & Tecnología, vol. 4, núm. 1, pp. 58-67 Policía Nacional de Colombia.
- Carrasquero, C. (2010) Aptitudes emocionales que inciden en el aprendizaje organizacional, *Centro de Investigación de Ciencias Administrativas y Gerenciales* vol. (7), pp. 15-29.

- Chernis, C. (1993). *The role of professional self-efficacy in the etiology of burnout*. En W.B. Schaufeli, T. Moret & C. Maslach. Eds. Professional burnout: Recent developments in theory and research. Washington D.C.: Hemisphere.
- Cívicos A. y Hernández M. (2007). *Algunas reflexiones y aportaciones en torno a los enfoques teóricos y prácticos de la investigación en trabajo social*. España: Revista Acciones e investigaciones sociales, 23, 25-55.
- Cremades, J. (2016). *Repercusión del estrés laboral sobre la atención de Enfermería*. (Tesis doctoral). España: Universidad de Alicante.
- Dueñas (2002) *Importancia de la inteligencia emocional: un nuevo reto para la orientación educativa*, Universidad Nacional de Educación a Distancia Madrid, España.
- Esteban, N. (2018) *Tipos de investigación*, artículo, Universidad Santo Domingo de Guzmán, Perú.
- Franklin (2015). *Inteligencia emocional*, Universidad Nacional Autónoma de México.
- Forbes, R. (2011). *El síndrome de burnout: síntomas, causas y medidas de atención en la empresa*. Éxito Empresarial, 160, 1-4.
- Gabriel, J. (2017) *Cómo se genera una investigación científica que luego sea motivo de publicación*, *J. Selva Andina Res. Soc. vol. (8)*, pp.155-156
- García, C. (2020) *La inteligencia emocional en el desarrollo de la trayectoria académica del universitario*, *Revista Cubana de Educación Superior*, vol. (39), pp. s/n.
- García y Gil (2016) *El estrés en el ámbito de los profesionales de la salud*, Persona 19, enero-diciembre, Universidad de Zaragoza, España.

- Goleman, D. (1995). *La inteligencia emocional ¿Por qué es más importante que el cociente intelectual?*. México: Editorial Vergara
- Goleman, D. (1995) *Inteligencia emocional*, Editorial Kairós.
- Goleman, D. (1996). *La inteligencia Emocional*. Buenos Aires: Editorial Javier Vergara s.a.
- Goleman, D. (1998). *La inteligencia emocional en la empresa*. México: Editorial Vergara.
- Hernández, R. (2006). *Fundamentos de Metodología de la Investigación*. México: McGraw-Hill/ Interamericana Editores S. A. Tercera Edición.
- Kerlinger F. y Lee H. (2002). *Investigación del comportamiento. Métodos de investigación en ciencias sociales*. México: McGraw-Hill, 4ª ed.
- López, P. y Fachelli, S. (2015) *Metodología de la investigación social cuantitativa*, Universidad Autónoma de Barcelona. España.
- Musayón, M. (2017) *Aplicación de estrategias basadas en Salovey y Mayer que favorezcan la inteligencia emocional en enfermeras del servicio de emergencia pediátrica del hospital nacional Almanzor Aguinaga Asenjo* (Tesis doctoral) Universidad Cesar Vallejo, Chiclayo.
- National Institute of Occupational Safety and Health (NIOSH) (1999). Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades.
- OIT (2013). *La prevención del estrés en el trabajo: Lista de puntos de comprobación*. Ginebra Suiza.
- OIT (2016) *Estrés en el trabajo: Un reto colectivo*. Servicio de Administración del Trabajo, Inspección del Trabajo y Seguridad y Salud en el Trabajo, Ginebra Suiza.

- OMS. (2004). *La organización del trabajo y del estrés: estrategias sistémicas de la solución de problemas para empleados, personal directivo y representantes sindicales*. Serie Protección de la Salud de los Trabajadores, 3, 3-4.
- OMS. (2010). *Entornos laborales saludables: fundamentos y modelo de la OMS*. Contextualización, práctica y literatura de apoyo, 6(6), 53-56.
- OMS (2020) *Haciendo lo que importa en tiempos de estrés: Manejo del estrés*, Guía
- Ortiz, F. y García, M.(2006) *Metodología de la Investigación-El Proceso y sus Técnicas*. México: Ed. Limusa.
- Plaza, J; Uriguen, P. y Bejarano, H. (2017) Validez y confiabilidad en la investigación cualitativa. *Revista de Postgrado FaCE-UC*. Vol. (11), pp. 352-357
- Peiró, J. (1999). *Desencadenantes del estrés laboral*. (1era. Edición). Madrid: Pirámide.
- Peña, J. (2018). *La inteligencia emocional de los profesionales médicos y la relación con la calidez de atención percibida por los pacientes en el Hospital II -2 Tarapoto – Periodo junio-agosto 2016*. (Tesis de maestría). Perú: Universidad Nacional de San Martín.
- Peña, O. & Cancharis, O. (2019). *Nivel de estrés laboral y estilo de vida de las enfermeras en el servicio de emergencias del hospital de emergencias José Casimiro Ulloa, Lima 2016*. (Tesis de maestría). Perú: Universidad Nacional del Callao.
- Pinto, A. (2019) *Síndrome de Burnout en los médicos residentes del HNAA*. Chiclayo (Tesis de maestría) Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo.
- Real Academia Española (2014). *Diccionario de la lengua española*. España: 23 edición.

- Roca, M. (2003). *Como mejorar tus habilidades sociales*. Valencia: ACDE ediciones.
- Sabino, C. (2000). *El proceso de Investigación*. Venezuela: Panapo.
- Sánchez, H; Reyes, C. y Mejía, K. (2018) *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. Perú. Editado por la Universidad Ricardo Palma Vicerrectorado de Investigación.
- Tamayo M. (1999). *Metodología formal de la investigación científica*. México: Limusa.
- Velásquez, M. (2005). *Mobbing, violencia física y estrés en el trabajo*. España: Gestión 2000.
- Yáguar, S. (2019). *El estrés laboral y su relación con el desempeño de los personales del centro de salud del primer nivel de atención en Mapasingue Oeste en la ciudad de Guayaquil*. (Tesis de maestría). Ecuador: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.
- Zúñiga (2019) El Estrés Laboral y su Influencia en el Desempeño de los Trabajadores, *Revista Gestión en el Tercer Milenio*, vol. (22), pp. 115-120

ANEXOS

ANEXO N° 01

Instrumento N° 1

INTELIGENCIA EMOCIONAL

INDICADORES DE ESTUDIO	ESCALA VALORATIVA				
AUTOCONOCIMIENTO Y AUTORREGULACIÓN					
1. Te sientes en la capacidad de expresar que te conoces a ti mismo (a).	1	2	3	4	5
2. Puedes manejar emociones como la tristeza y la felicidad.	1	2	3	4	5
3. Identificas tus gestos cuando te encuentras en situaciones difíciles.	1	2	3	4	5
4. Tus comportamientos se relacionan con tus emociones	1	2	3	4	5
5. Puedes reconocer tus emociones de enfado cuando no te facilitan realizar tus actividades laborales	1	2	3	4	5
6. Cuando te encuentras bajo tensión, consideras el sentido del humor	1	2	3	4	5
7. Buscas una distracción cuando te encuentras en una situación incómoda hasta poder afrontarla	1	2	3	4	5
8. Usted considera importante cuidar su salud, adoptando hábitos saludables.	1	2	3	4	5
9. En esta coyuntura sanitaria, considera que se deben asumir actitudes para adaptarse y tener tolerancia con los demás.	1	2	3	4	5
AUTOMOTIVACIÓN					
10. Sientes que al tener aspiraciones de aquello que deseas ser, o alcanzar, te automotivas.	1	2	3	4	5
11. Cuando intentas colocarte en un escenario nuevo, consideras que tienes una motivación que hace posible lograrlo.	1	2	3	4	5

12. Al ver a tus compañeros de trabajo que han logrado sus metas, constituye una motivación para seguir adelante con tus objetivos.	1	2	3	4	5
13. Te sientes motivado cuando observas que otras personas que no son de tu entorno lograron sus objetivos.	1	2	3	4	5
14. A pesar de la coyuntura que estamos viviendo, te sientes motivado a seguir adelante.	1	2	3	4	5
EMPATÍA					
15. Se considera capaz de entender la situación o vivencias de sus compañeros (as).	1	2	3	4	5
16. En algún momento se ha puesto en lugar de alguien para comprender lo que le está pasando.	1	2	3	4	5
17. Siente sensibilidad ante el dolor que experimenta otra persona.	1	2	3	4	5
18. Ante una situación difícil que pasa algunos de sus compañeros, usted lo escucha brindando un poco de su tiempo.	1	2	3	4	5
HABILIDADES SOCIALES					
19. Se relaciona con facilidad con las personas.	1	2	3	4	5
20. Considera que al relacionarse con facilidad con las personas está ganando amistades.	1	2	3	4	5
21. Se considera asertivo en sus expresiones cuando se comunica con los demás.	1	2	3	4	5
22. Cuando expresa sus emociones considera que tanto puede afectar a las personas que se encuentran en su entorno.	1	2	3	4	5
23. Al darse cuenta de algún error en cuanto a sus expresiones considera las disculpas del caso.	1	2	3	4	5
24. Sabe mantener una comunicación con las personas.	1	2	3	4	5
25. No presupone una situación que no se haya demostrado por parte de sus compañeros.	1	2	3	4	5

26. Además del lenguaje verbal atiende aquel que tiene que ver con los gestos y otros.	1	2	3	4	5
--	---	---	---	---	---

ESCALA VALORATIVA

ÍNDICE	RANGO	PUNTAJE
A	Siempre	5
B	Casi Siempre	4
C	Regularmente	3
D	Casi Nunca	2
E	Nunca	1

ANEXO N° 02

Instrumento N° 2

ESTRÉS LABORAL EN COLABORADORES DE UNA INSTITUCIÓN DE SALUD

INDICADORES DE ESTUDIO	ESCALA VALORATIVA				
EXIGENCIAS DEL TRABAJO, LIDERAZGO Y JUSTICIA					
1. A pesar de sentirse agobiado por las tareas que tiene que cumplir se desprende de lo negativo para continuar con las tareas.	1	2	3	4	5
2. Dada la coyuntura, se exige más en las actividades laborales por lo que siempre está dispuesto a colaborar.	1	2	3	4	5
3. Se siente con fortaleza para demostrar que se puede seguir adelante.	1	2	3	4	5
4. Se evidencia un liderazgo de parte de la gestión que promueve un escenario adecuado.	1	2	3	4	5
5. Considera que sus requerimientos son justos.	1	2	3	4	5
INFORMACIÓN, COMUNICACIÓN Y RECONOCIMIENTO					
6. Se siente satisfecho (a) por la información que obtiene o se le entrega de forma verbal o escrita.	1	2	3	4	5
7. La comunicación toma en cuenta todos los medios que hacen posible llegar hacia usted.	1	2	3	4	5
8. Los contenidos en la comunicación son precisos y ayudan a desarrollar sus actividades con eficacia.	1	2	3	4	5
9. Se siente reconocido(a) por su trabajo.	1	2	3	4	5
10. En un momento tan difícil que se encuentra por los efectos de la pandemia, considera que es valorado(a) en la institución.	1	2	3	4	5

AMBIENTE FÍSICO Y SEGURIDAD EN EL EMPLEO					
11. El ambiente donde se encuentra le da seguridad para desarrollar sus actividades.	1	2	3	4	5
12. El espacio que tiene su lugar de trabajo cuenta con la ventilación suficiente.	1	2	3	4	5
13. Considera que los ambientes de trabajo cuentan con los estándares laborales.	1	2	3	4	5
14. Actualmente, desea seguir trabajando en la institución o ha pensado en dejar el trabajo.	1	2	3	4	5
15. Se siente fortalecido(a) con la gestión que permite su permanencia en la institución.	1	2	3	4	5
16. Tomando en cuenta el fuerte contagio por la enfermedad se siente seguro en el lugar donde trabaja.	1	2	3	4	5
PROTECCIÓN CONTRA LA CONDUCTA OFENSIVA					
17. Al sentirse asediado(a) por personas de su entorno laboral, ha puesto en conocimiento la falta ante las personas responsables de velar la conducta de los trabajadores.	1	2	3	4	5
18. Siente que en algún momento fue sujeto del acoso por parte de los directivos, pero pudo actuar inmediatamente para denunciar el hecho.	1	2	3	4	5
19. Ha recibido expresiones verbales agresivas, pero ha considerado comunicar estas acciones para su pronta solución.	1	2	3	4	5
20. Se siente protegido(a) por la institución al aplicar las políticas de protección al trabajador.	1	2	3	4	5

ESCALA VALORATIVA

ÍNDICE	RANGO	PUNTAJE
A	Siempre	5
B	Casi Siempre	4
C	Regularmente	3
D	Casi Nunca	2
E	Nunca	1

Anexo N° 3

VALIDACIÓN DE EXPERTOS

VALIDACIÓN DE EXPERTO N°1

TÍTULO DE LA TESIS:

**INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SU RELACIÓN CON EL ESTRÉS
LABORAL EN COLABORADORES DE UNA INSTITUCIÓN DE SALUD
DEL DISTRITO DE LA VICTORIA, CHICLAYO – LAMBAYEQUE 2019**

CUESTIONARIO DE LA VARIABLE INDEPENDIENTE: INTELIGENCIA EMOCIONAL

1. INSTRUCCIONES GENERALES.

Mg. Rubén Toro Reque

Valore en la Escala Valorativa del 1 al 5, el grado de relevancia que asigna a los ítems correspondientes a la variable dependiente y sus indicadores:

1.Autoconocimiento y autorregulación

2. La automotivación

3. La Empatía

4. Las Habilidades Sociales

Para su respuesta, circule el número que a su Juicio de Experto estime conveniente.

Si considera hacer una modificación o introducir otro (s) ítem (s), por favor indicar en el espacio de observaciones.

2. DATOS DEL EXPERTO

1	Nombres y Apellidos:	Rubén Toro Reque
2	Grado (s) en:	Magíster en Ciencias de la Educación
3	Docente :	Docente la Universidad Nacional Mayor de San Marcos
4.	Otro dato que el experto considere:	- Experto en investigación
5.	Observaciones	-----

3. ESCALA VALORATIVA

Escala Valorativa	RANGO	PUNTAJE
	Siempre	5
	Casi siempre	4
	Regularmente	3
	Casi Nunca	2
	Nunca	1

VALIDACIÓN DE EXPERTO N°2

CUESTIONARIO DE LA VARIABLE DEPENDIENTE: ESTRÉS LABORAL

4. INSTRUCCIONES GENERALES.

Dra. Rosa Puente Saldaña

Valore en la Escala Valorativa del 1 al 5, el grado de relevancia que asigna a los ítems correspondientes a la variable dependiente y sus indicadores:

Para su respuesta, circule el número que a su Juicio de Experta estime conveniente.

Si considera hacer una modificación o introducir otro (s) ítem (s), por favor indicar en el espacio de observaciones.

5. DATOS DE LA EXPERTA

1	Nombres y Apellidos:	Rosa Puente Saldaña
2	Grado (s) en:	Dra. en Educación Doctorado en filosofía Magíster en docencia e investigación
3	Docente de Posgrado en:	Universidad Nacional Mayor de San Marcos Universidad Nacional de ingeniería Universidad Nacional de Loja (Ecuador)
4.	Otro dato que el experto considere:	Experta en metodología de la investigación
5.	Observaciones	-----

--	--	--

6. ESCALA VALORATIVA

Escala Valorativa	RANGO	PUNTAJE
	Siempre	5
	Casi siempre	4
	Regularmente	3
	Casi Nunca	2
	Nunca	1

ANEXOS N°4: CONSENTIMIENTO INFORMADO

INSTITUCIÓN: CENTRO DE SALUD, LA VICTORIA II

INVESTIGADOR: ROSELY KAREN PACHECO HEREDIA

Yo, Jorge Reyes Guevara identificado con DNI N°27991704. DECLARO:

Haber sido informado de forma clara, precisa y suficiente sobre los fines y objetivos que busca la presente investigación “Inteligencia emocional y su relación con el estrés laboral en colaboradores de una institución de salud del distrito de la Victoria, Chiclayo-Lambayeque 2019” así como en que consiste mi participación.

Estos datos que yo otorgue serán tratados y custodiados con respeto a la intimidad, manteniendo el anonimato de la información y la protección de datos desde los principios éticos de la investigación científica. Sobre estos datos se asisten los derechos de acceso, rectificación o cancelación que podré ejercitar mediante solicitud ante el investigador responsable. Al término de la investigación, será informado de los resultados que se obtengan.

Por lo expuesto otorgo MI CONSENTIMIENTO para que se realice la entrevista/encuesta que permita contribuir con los objetivos de la investigación.

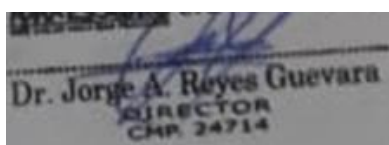
OBJETIVO GENERAL DE LA INVESTIGACIÓN: Establecer la relación entre la inteligencia emocional con el estrés laboral en los colaboradores de una institución de salud del distrito de La Victoria, Chiclayo-Lambayeque 2019.

OBJETIVOS ESPECIFICOS: Evaluar el autoconocimiento y autorregulación como indicadores de la inteligencia emocional y su relación con el estrés laboral en los colaboradores de una institución de salud del distrito de La Victoria, Chiclayo-Lambayeque 2019.

Evaluar la automotivación como indicador de la inteligencia emocional y su relación con el estrés laboral en los colaboradores de una institución de salud del distrito de La Victoria, Chiclayo-Lambayeque 2019.

Establecer el nivel de relación entre la empatía y las habilidades sociales con el estrés laboral en los colaboradores de una institución de salud del distrito de La Victoria, Chiclayo-Lambayeque 2019

Chiclayo, 01 de junio del 2020



Dr. Jorge A. Reyes Guevara
DIRECTOR
CIP 24714

Anexo N° 05: Matriz de Consistencia

Problemas	Objetivos	Hipótesis
Problema General ¿Qué relación existe entre la inteligencia emocional con el estrés laboral en los colaboradores de una institución de salud del distrito de La Victoria, Chiclayo-Lambayeque 2019? Problemas Específicos 1. ¿Cómo se relaciona el autoconocimiento y autorregulación con el estrés laboral en los colaboradores de una institución de salud del distrito de La Victoria, Chiclayo-Lambayeque 2019?	Objetivo General Establecer la relación entre la inteligencia emocional con el estrés laboral en los colaboradores de una institución de salud del distrito de La Victoria, Chiclayo-Lambayeque 2019. Objetivos Específicos 1. Evaluar el autoconocimiento y autorregulación como indicadores de la inteligencia emocional y su relación con el estrés laboral en los colaboradores de	Hipótesis General La inteligencia emocional se relaciona directamente con el estrés laboral en los colaboradores de una institución de salud del distrito de La Victoria, Chiclayo-Lambayeque 2019. Hipótesis Específicas 1. El autoconocimiento y autorregulación como indicadores de la inteligencia emocional tienen relación directa con el estrés laboral en los colaboradores de

2. ¿Cuál es la relación que existe entre la automotivación con el estrés laboral en los colaboradores de una institución de salud del distrito de La Victoria, Chiclayo-Lambayeque 2019? 3. ¿Qué relación existe entre la empatía y las habilidades sociales con el estrés laboral en los colaboradores de una institución de salud del distrito de La Victoria, Chiclayo-Lambayeque 2019?	una institución de salud del distrito de La Victoria, Chiclayo-Lambayeque 2019. 2. Evaluar la automotivación como indicador de la inteligencia emocional y su relación con el estrés laboral en los colaboradores de una institución de salud del distrito de La Victoria, Chiclayo-Lambayeque 2019. 3. Establecer el nivel de relación entre la empatía y las habilidades sociales con el estrés laboral en los colaboradores de una institución de salud del distrito de La Victoria, Chiclayo-Lambayeque 2019.	una institución de salud del distrito de La Victoria, Chiclayo-Lambayeque 2019. 2. La automotivación como indicador de la inteligencia emocional tiene relación directa con el estrés laboral en los colaboradores de una institución de salud del distrito de La Victoria, Chiclayo-Lambayeque 2019. 3. La empatía y las habilidades sociales tienen relación directa con el estrés laboral en los colaboradores de una institución de salud del distrito de La Victoria, Chiclayo-Lambayeque 2019.
--	--	---