

UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN

**Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales
Escuela Profesional de Ingeniería Comercial**

**EL ESTRÉS LABORAL Y LA INTELIGENCIA
EMOCIONAL DE LOS TRABAJADORES
ADMINISTRATIVOS DEL HOSPITAL
III DANIEL ALCIDES CARRIÓN
DE LA RED ASISTENCIAL
TACNA, 2023**

TESIS

Presentada por:

Bach. AARON ROMARIO CASTRO MALAGA


Para optar el título profesional de:

INGENIERO COMERCIAL

TACNA - PERÚ

2023

Hoja de jurados



.....
Dr. Gerónimo Víctor Damián López
Presidente



.....
Dr. Elard Thamar Salas Valdivia
Secretario



.....
Mgr. Renato Rodolfo Burneo Alvaron
Vocal



.....
Mgr. Renato Rodolfo Burneo Alvaron
Asesor

CERTIFICADO DE SIMILITUD

Yo, Mgr. Renato Rodolfo Burneo Alvaron, en mi condición de asesor acreditado por Resolución de Facultad N° 10608-2022-FCJE/UNJBG, del Bachiller Aaron Romario Castro Malaga quien sustento la tesis titulada: **EL ESTRÉS LABORAL Y LA INTELIGENCIA EMOCIONAL DE LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA RED ASISTENCIAL TACNA, 2023** Para optar el título profesional de Ingeniero Comercial.

Informo que habiendo cumplido con lo establecido en el reglamento de originalidad y de similitud de trabajos de investigación y producción intelectual, considerando que según la revisión, evaluación y análisis realizado a través del software de similitud textual TURNITIN, cuenta con el nivel de similitud permitido cuyo porcentaje es 9 % por lo que CERTIFICO LA SIMILARIDAD de la tesis está de acuerdo a nivel PERMITIDO para continuar con los trámites correspondientes y para su publicación en el repositorio institucional.

Se emite el presente certificado con fines de continuar con los tramites respectivos para su obtención del título.

Tacna, 15 de enero del 2024



Mgr. Renato Rodolfo Burneo Alvaron

Asesor

DEDICATORIA

La presente tesis está dedicada a mi padre quien en vida fue Don Ernesto Ángel Castro Velazco, electromecánico industrial de oficio, gran hombre que de Dios goce.

También está dedicada a los trabajadores administrativos y especialmente a la Oficina de Atención al Asegurado del Hospital III Daniel Alcides Carrión de la Red Asistencial Essalud Tacna que cada día se encarga de velar por la calidad del servicio otorgado a los asegurados de la ciudad de Tacna orientando y gestionando sus consultas y reclamos llevándolos a la satisfacción.

AGRADECIMIENTO

Agradezco al Dr. Miguel Hueda Zavaleta, quien fue encargado de la revisión de protocolos según criterios de aceptabilidad ética del área de Investigación de la Red Asistencial Essalud Tacna, para ejecutar el instrumento de investigación cuando estaba en Proyecto.

Al personal administrativo encuestado en las oficinas de la Red Asistencial Tacna quienes se mostraron interesados en participar de la investigación.

INDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA	IV
AGRADECIMIENTO	V
INDICE DE CONTENIDOS	VI
ÍNDICE DE TABLAS.....	IX
ÍNDICE DE FIGURAS.....	X
ÍNDICE DE ANEXOS	XI
RESUMEN	XII
ABSTRACT.....	1
INTRODUCCIÓN	2
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA	1
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	4
1.2.1 <i>Interrogante principal</i>	4
1.2.2 <i>Interrogantes secundarias</i>	5
1.3 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	5
1.3.1 <i>Justificación Teórica</i>	5
1.3.2 <i>Justificación Práctica</i>	6
1.3.3 <i>Justificación Metodológica</i>	6
1.4 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	6
1.4.1 <i>Objetivo general</i>	6
1.4.2 <i>Objetivos específicos</i>	7
1.5 HIPÓTESIS	7
1.5.1 <i>Hipótesis general</i>	7

1.5.2	<i>Hipótesis específicas</i>	7
1.6	OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES	8
1.6.1	<i>Identificación de la variable independiente: Estrés Laboral</i>	8
1.6.2	<i>Identificación de la variable dependiente: Inteligencia Emocional</i> 8	
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO		9
2.1	ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	9
2.1.1	<i>Antecedentes internacionales</i>	9
2.1.2	<i>Antecedentes nacionales</i>	11
2.1.3	<i>Antecedentes locales</i>	14
2.2	BASES TEÓRICAS	15
2.2.1	<i>Estrés Laboral</i>	15
2.2.2	<i>Tipos de Estrés Laboral</i>	17
2.2.3	<i>Inteligencia Emocional</i>	28
2.3	DEFINICIÓN DE CONCEPTOS	40
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO		42
3.1	TIPO DE INVESTIGACIÓN	42
3.2	NIVEL DE INVESTIGACIÓN	42
3.3	DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	42
3.4	ÁMBITO Y TIEMPO SOCIAL DE INVESTIGACIÓN.....	42
3.5	POBLACIÓN Y MUESTRA	43
3.5.1	<i>Unidad de estudio</i>	43
3.5.1	<i>Población</i>	43

3.5.2	<i>Muestra</i>	43
3.6	PROCEDIMIENTO, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	43
3.6.1	<i>Procedimiento de recolección de datos</i>	43
3.6.2	<i>Técnicas</i>	45
3.6.3	<i>Instrumentos</i>	46
3.6.4	<i>Confiabilidad del instrumento</i>	46
	CAPÍTULO IV: ANÁLISIS DE RESULTADOS	48
4.1	DISEÑO DE LA PRESENTACIÓN DE RESULTADOS.....	50
4.2	RESULTADOS.....	50
4.2.1	<i>Análisis de la variable estrés laboral</i>	50
4.1.2.	<i>Análisis de la variable inteligencia emocional</i>	61
4.3	PRUEBA ESTADÍSTICA	75
4.2.1.	<i>Verificación de la hipótesis general</i>	77
4.2.2	<i>Verificación de las hipótesis específicas</i>	79
4.4	DISCUSIÓN DE RESULTADOS	83
	CONCLUSIONES	93
	RECOMENDACIONES	95
	REFERENCIAS	97
	ANEXO	102

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Operacionalización y conceptualización de las variables	18
Tabla 2	Evaluación general de la variable estrés laboral	66
Tabla 3	Evaluación de la dimensión Cansancio emocional	68
Tabla 4	Evaluación de la dimensión Realización personal	71
Tabla 5	Evaluación de la dimensión Despersonalización	73
Tabla 6	Evaluación general de la variable inteligencia emocional	77
Tabla 7	Evaluación de la dimensión Componente intrapersonal	79
Tabla 8	Evaluación de la dimensión Componente interpersonal	81
Tabla 9	Evaluación de la dimensión Componente adaptabilidad	83
Tabla 10	Evaluación de la dimensión Componente manejo de la tensión	85
Tabla 11	Evaluación de la dimensión Componente del estado de ánimo en general	87
Tabla 12	Prueba de distribución normal de Kolmogoriv-Smirnov	89
Tabla 13	Prueba de correlación Rho-Spearman para la hipótesis general	91
Tabla 14	Prueba de correlación de Rho-Spearman para la hipótesis específica 1	93
Tabla 15	Prueba de correlación de Rho-Spearman para la hipótesis específica 2	95
Tabla 16	Prueba de correlación de Rho-Spearman para la hipótesis específica 3	97

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	Modelo Triádico	43
Figura 2	Modelo de Salovey y Mayer	45
Figura 3	Modelo de Goleman	47
Figura 4	Evaluación general de la variable estrés laboral	66
Figura 5	Evaluación de la dimensión Cansancio emocional	69
Figura 6	Evaluación de la dimensión Realización personal	72
Figura 7	Evaluación de la dimensión Despersonalización	74
Figura 8	Evaluación general de la variable inteligencia emocional	77
Figura 9	Evaluación de la dimensión Componente intrapersonal	79
Figura 10	Evaluación de la dimensión Componente interpersonal	81
Figura 11	Evaluación de la dimensión Componente adaptabilidad	83
Figura 12	Evaluación de la dimensión Componente manejo de la tensión	85
Figura 13	Evaluación de la dimensión Componente del estado de ánimo en general	87

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1	Matriz de Consistencia	114
Anexo 2	Cuestionario	116

RESUMEN

La investigación titulada El estrés laboral y la inteligencia emocional de los trabajadores administrativos en el Hospital III Daniel Alcides Carrión de la Red Asistencial Tacna, 2023, tuvo como objetivo determinar la relación entre el estrés laboral y la inteligencia emocional de los trabajadores administrativos del Hospital III Daniel Alcides Carrión de la Red Asistencial Tacna, 2023. Para ello se propuso una metodología de tipo básica, de diseño no experimental y transversal, y de nivel correlacional, cuya población se compuso de 88 trabajadores, implementándose un censo, y siendo la técnica la encuesta. El estudio concluyó que el estrés laboral se relaciona de forma significativa con la inteligencia emocional de los trabajadores administrativos del Hospital III Daniel Alcides Carrión de la Red Asistencial Tacna, 2023, lo que se comprobó conforme a la prueba de correlación de Rho-Spearman, cuyo valor de significancia menor de 0.05 confirma dicha relación. Esto confirmó que a medida que el cansancio emocional, la despersonalización y la realización personal presenta menores valores de presencia, la inteligencia emocional tiende a ser mayor, habiendo una necesidad de mejora de 29.54% en la variable estrés laboral y una necesidad de mejora de 31.82% en la variable inteligencia emocional. Evidenciando mejor gestión de las habilidades intrapersonales, interpersonales, mayor capacidad de adaptación, mayor habilidad para manejar situaciones de tensión y control del estado de ánimo general.

Palabras clave: Estrés laboral, cansancio emocional, despersonalización, realización personal, inteligencia emocional.

ABSTRACT.

The research titled Work stress and emotional intelligence of administrative workers at Hospital III Daniel Alcides Carrión of the Tacna Assistance Network, 2023, aimed to determine the relationship between work stress and emotional intelligence of administrative workers at Hospital III Daniel Alcides Carrión of the Tacna Assistance Network, 2023. For this, a basic methodology was proposed, with a non-experimental and transversal design, and a correlational level, whose population was made up of 88 workers, implementing a census, and the technique being the survey. The study concluded that work stress is significantly related to the emotional intelligence of the administrative workers of Hospital III Daniel Alcides Carrión of the Tacna Healthcare Network, 2023, which was verified according to the Rho-Spearman correlation test, whose significance value less than 0.05 confirms this relationship. This confirmed that as emotional exhaustion, depersonalization and personal fulfillment present lower presence values, emotional intelligence tends to be greater, with a need for improvement of 29.54% in the work stress variable and a need for improvement of 31.82%. % in the emotional intelligence variable. Demonstrating better management of intrapersonal and interpersonal skills, greater capacity for adaptation, greater ability to handle stressful situations and control of general mood.

Keywords: Work stress, emotional exhaustion, depersonalization, personal fulfillment, emotional intelligence.

INTRODUCCIÓN

El estrés laboral, reconocido como una problemática social significativa, es atribuible a la tensión emocional o física que experimentan los empleados en respuesta a desafíos laborales. Aunque cortos episodios de estrés pueden ser propicios para la productividad, el estrés prolongado puede ser perjudicial para la salud mental y física del trabajador. La Organización Internacional del Trabajo (OIT) indica que los trabajadores estresados pueden tener una productividad reducida y un aumento en el ausentismo, evidenciando que el 60% de los empleos perdidos están relacionados con el estrés. En Perú, se reporta que el 70% de los trabajadores experimentan altos niveles de estrés laboral, contribuyendo a conductas depresivas y afectando la moral en el lugar de trabajo.

La inteligencia emocional, definida como la habilidad para identificar y gestionar las emociones propias y ajenas, juega un rol crucial en la mitigación del estrés laboral. Las personas con alta inteligencia emocional contribuyen significativamente a la eficacia del trabajo en equipo y a la armonización de las relaciones interpersonales en el entorno laboral. En el contexto de la pandemia de COVID-19, los sectores de la salud en Perú han sido particularmente afectados, poniendo de relieve la necesidad de considerar no solo al personal asistencial sino también al administrativo en los esfuerzos para gestionar el estrés laboral.

La investigación en el Hospital III Daniel Alcides Carrión de la Red Asistencial Tacna en 2023 se centra en explorar la relación entre el estrés laboral y la inteligencia emocional de los trabajadores administrativos. En un entorno donde la pandemia ha exacerbado los retos, entender esta dinámica es esencial para informar intervenciones

que puedan mejorar la salud mental de los empleados, aumentar la productividad y, en última instancia, mejorar la calidad del servicio de salud entregado. Las organizaciones se benefician al invertir en la mejora de la inteligencia emocional de sus empleados, una estrategia que puede contrarrestar los efectos nocivos del estrés laboral crónico y fomentar un entorno de trabajo más saludable y productivo.

Para abordar este contexto la investigación se desarrolla a partir de cuatro capítulos.

El Capítulo I: problema de investigación, proporcionando la formulación del problema general y específico. Se presenta la justificación, Además, se definen los objetivos generales y específicos, las hipótesis generales y específicas. Concluyendo con identificación, características, conceptualización y operacionalización de las variables de investigación.

El Capítulo II: Marco teórico, Se presentan los antecedentes a niveles internacional, nacional y regional, concluyendo el capítulo con definiciones de conceptos básicos.

El Capítulo III: Marco metodológico, describe el tipo de investigación., los materiales e instrumentos, las técnicas específicas de recolección de datos y los instrumentos utilizados. Abarca la identificación de la población y muestra de estudio, finaliza con descripción del tratamiento de los datos recolectados.

El Capítulo IV: Análisis de resultados, Inicia con análisis por dimensiones de las variables de estrés laboral e inteligencia emocional. Se presenta una comprobación de las hipótesis generales y específicas.

Discusión de resultados, una interpretación y análisis en profundidad de los resultados. Se examinan los hallazgos en relación con los antecedentes y se exploran las implicaciones prácticas y teóricas.

Posteriormente las Conclusiones, proporcionando respuestas a los objetivos de investigación planteados inicialmente.

Se continúa con las Recomendaciones, se basan en las conclusiones y ofrecen propuestas prácticas para abordar los desafíos identificados.

Posteriormente se presentan las Referencias bibliográficas que presentan una lista completa de todas las fuentes y literatura citadas en el estudio.

Por último, se presentan los Anexos, que presenta la matriz de consistencia, matriz de operacionalización e instrumentos empleados para la recolección de datos

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del problema

El estrés laboral es considerado una problemática social, que afecta la parte más sensible de un colaborador y a su vez el compromiso que el mismo tiene por la institución o empresa en la que presta sus servicios. Asimismo, es la sensación de tensión emocional o física, reacción del cuerpo frente a episodios desafiantes o demandantes. Contar con episodios pequeños de estrés pueden ser beneficiosos para el cumplimiento de metas, pero cuando su duración es extensa, puede inclusive dañar la salud psicológica y cognitiva del individuo. (Medlineplus, 2022).

Según la Organización Internacional del Trabajo (OIT), los colaboradores que trabajan bajo niveles de estrés elevados tienen mayor probabilidad de presentar poca productividad y ausentismo laboral; por lo tanto, la rotación del personal se ve vulnerada, denotando que, el 60% de los trabajos perdidos guardan relación directa con el estrés laboral. Según algunos datos estadísticos en donde se presenta mayores indicadores de estrés es en los países de Japón y Taiwán; mientras que México tiene 75% de estrés laboral, China 73% y Estados Unidos 58% de estrés laboral.

A nivel nacional, se pudo obtener que el 70% de los colaboradores peruanos presentan niveles elevados de estrés laboral, generando conductas depresivas en el centro de labores. Así también, dentro de las principales causas que generan el estrés laboral crónico, pueden considerarse que el 39% se

relaciona con el entorno laboral, el 27% con el factor de desempleo y el 18% con las responsabilidades encargadas (Conexion ESAN , 2021).

Por otro lado, a nivel mundial, los recursos humanos cumplen una función protagónica en las organizaciones e instituciones, tanto públicas como privadas; por ende, el éxito o fracaso de estas, depende estrictamente de su fuerza laboral. Es así que, contar con colaboradores preparados emocionalmente para enfrentar diversos sucesos inesperados en el campo laboral, es fundamental.

Según Goleman, la inteligencia emocional es la capacidad de identificar diversas emociones, tanto propias como de su entorno, además de la capacidad de gestionar la respuesta de los individuos frente a situaciones fortuitas y la habilidad de las personas frente al cambio constante, también involucra la confianza y la seguridad de uno mismo, la automotivación y el control emocional (Flores,et al., 2022).

Actualmente, las personas que poseen un adecuado manejo de sus emociones facilitan enormemente el trabajo en equipo, prevaleciendo la fluidez en las relaciones interpersonales que se lleven a cabo en un contexto laboral, permitiendo así el cumplimiento de los objetivos organizacionales trazados. Es por esta razón que, el manejo de las emociones resulta relevante en la sociedad, más que todo en el campo laboral (Universidad Internacional de la Rioja, 2020)

No cabe duda que, la presente pandemia ocasionada por el covid-19, ha mellado y desnudado todos los sectores institucionales y empresariales del Perú; siendo el más afectado, el campo de la salud. Al respecto, se han desarrollado muchas investigaciones sobre la relación entre el estrés laboral con la inteligencia emocional en el personal asistencial (técnicos de enfermería, laboratoristas, enfermeros, médicos de todas las especialidades, tecnólogos, que están en contacto directo con los pacientes), pero se ha dejado de lado al personal administrativo, olvidando su importancia en diferentes procesos de gestión tales

como: el requerimiento de servicios, contratación de personal, cotizaciones, planificación, logística, gestión financiera, asesoría jurídica, gestión de tecnologías de la información, gestión de seguros y prestaciones económicas, atención a los asegurados, servicios integrados de limpieza, servicios integrados de seguridad vigilancia y control, entre otros; ya que, tanto el personal asistencial como el administrativo, funcionan como un engranaje y en sinergia. Por ende, sin el apoyo administrativo o si una parte se ve afectada, la otra también se perjudicaría.

A nivel local, nuestra ciudad ostenta el Hospital Hipólito Unanue y el Hospital III Daniel Alcides Carrión de la Red Asistencial Tacna, como los principales y más grandes recintos de salud en la región. No obstante, se ha evidenciado que sus trabajadores administrativos enfrentan una carga de trabajo considerable, debido a la gestión de información crítica, coordinación de tareas y enfrentamiento de situaciones imprevistas. Además, la presión relacionada con la atención al público quienes son los asegurados y la toma de decisiones rápidas que podría estar generando un alto nivel de estrés en los mismos.

La falta de recursos adecuados, la sobrecarga de responsabilidades y la exposición constante a situaciones emocionalmente intensas, como la atención de asegurados en crisis, también estarían contribuyendo al estrés laboral.

Las consecuencias de ello en los trabajadores administrativos del Hospital III Daniel Alcides Carrión serían preocupantes. En primer lugar, puede afectar negativamente su salud física y mental, lo que podría traducirse en un aumento de las tasas de ausentismo y enfermedades relacionadas con el trabajo. Además, el estrés crónico puede disminuir la satisfacción laboral y la calidad del trabajo realizado, lo que podría tener un impacto en la eficiencia y la atención a los asegurados. La rotación de personal también podría aumentar debido a un ambiente laboral estresante, lo que a su vez podría afectar la continuidad de la atención médica.

En este contexto, la inteligencia emocional de los trabajadores se convierte en un factor relevante. Por lo tanto y expuesta la situación, la presente tesis tuvo como objetivo principal determinar la relación entre el estrés laboral y la inteligencia emocional de los trabajadores administrativos del Hospital III Daniel Alcides Carrión de la Red Asistencial Tacna, durante el año 2023.

Así, esta investigación permitirá a futuro proponer estrategias de prevención, mejorar la calidad de vida de los trabajadores administrativos ubicados en la estructura orgánica de la entidad y como consecuencia puedan cumplir con eficiencia las funciones ubicadas en el reglamento de organización y funciones de los trabajadores administrativos del Hospital III Daniel Alcides Carrión de la Red Asistencial Tacna fortaleciendo el servicio brindado a los asegurados y reduciendo rotación de personal.

Este enfoque podría servir como modelo para otras entidades de diferentes sectores en Tacna, promoviendo un bienestar emocional generalizado en la comunidad.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Interrogante principal

¿Cuál es la relación entre el estrés laboral y la inteligencia emocional de los trabajadores administrativos del Hospital III Daniel Alcides Carrión de la Red Asistencial Tacna, 2023?

1.2.2 Interrogantes secundarias

1. ¿Cuál es la relación entre el cansancio emocional y la inteligencia emocional de los trabajadores administrativos del Hospital III Daniel Alcides Carrión de la Red Asistencial Tacna, 2023?
2. ¿Cuál es la relación entre la despersonalización y la inteligencia emocional de los trabajadores administrativos del Hospital III Daniel Alcides Carrión de la Red Asistencial Tacna, 2023?
3. ¿Cuál es la relación entre la realización personal y la inteligencia emocional de los trabajadores administrativos del Hospital III Daniel Alcides Carrión de la Red Asistencial Tacna, 2023?

1.3 Justificación de la investigación

La presente tesis investigativa, guarda justificación en un campo teórico, práctico y metodológico (Hernández - Sampieri & Mendoza, 2018, págs. 44-49).

1.3.1 Justificación Teórica

Es así que, en primer lugar, presenta justificación teórica, ya que se basa en la revisión de material científico, tanto de bases y modelos teóricos, los cuales estén relacionados con el estudio del estrés laboral y la inteligencia emocional, y además hayan sido aplicados en otros entornos organizacionales. Dicha información referencial, será contrastada en los trabajadores administrativos en el Hospital III Daniel Alcides Carrión de la Red Asistencial Tacna. Esto, permitirá el incremento del conocimiento científico respecto a las variables involucradas, para que en el futuro diversos investigadores puedan tomar como referencia el presente trabajo (Hernández - Sampieri & Mendoza, 2018, págs. 44-49).

1.3.2 Justificación Práctica

En segundo lugar, presenta justificación práctica, ya que, una vez aplicados los instrumentos de investigación propuestos, estos serán procesados estadísticamente, obteniéndose así los resultados respectivos. Dicho material analizado, podría ser tomado en cuenta por los cargos administrativos de la institución en estudio, de tal forma que puedan tomarse mejores decisiones y promover estrategias en favor de disminuir los niveles de estrés en el personal administrativo y motivar e incentivar la inteligencia emocional en estos (Hernández - Sampieri & Mendoza, 2018, págs. 44-49).

1.3.3 Justificación Metodológica

Finalmente, con el objetivo de lograr los objetivos planteados inicialmente, se seguirá un proceso ordenado, basado en la metodología de la investigación, identificando primeramente la problemática de estudio, planteamiento del problema, determinación de objetivos e hipótesis a contrastar; asimismo, se requerirá de la aplicación de técnicas e instrumentos de investigación científica. Por lo expuesto, la presente metodología aplicada podría ser utilizada por futuros investigadores que deseen abordar el estudio de alguna de las variables involucradas en la presente tesis (Hernández - Sampieri & Mendoza, 2018, págs. 44-49).

1.4 Objetivos de la investigación

1.4.1 Objetivo general

Determinar la relación entre el estrés laboral y la inteligencia emocional de los trabajadores administrativos del Hospital III Daniel Alcides Carrión de la Red Asistencial Tacna, 2023.

1.4.2 Objetivos específicos

1. Determinar la relación entre el cansancio emocional y la inteligencia emocional de los trabajadores administrativos del Hospital III Daniel Alcides Carrión de la Red Asistencial Tacna, 2023.
2. Determinar la relación entre la despersonalización y la inteligencia emocional de los trabajadores administrativos del Hospital III Daniel Alcides Carrión de la Red Asistencial Tacna, 2023.
3. Determinar la relación entre la realización personal y la inteligencia emocional de los trabajadores administrativos del Hospital III Daniel Alcides Carrión de la Red Asistencial Tacna, 2023.

1.5 Hipótesis

1.5.1 Hipótesis general

El estrés laboral se relaciona de forma significativa con la inteligencia emocional de los trabajadores administrativos del Hospital III Daniel Alcides Carrión de la Red Asistencial Tacna, 2023.

1.5.2 Hipótesis específicas

H1: El cansancio emocional se relaciona de forma significativa con la inteligencia emocional de los trabajadores administrativos del Hospital III Daniel Alcides Carrión de la Red Asistencial Tacna, 2023.

H2: La despersonalización se relaciona de forma significativa con la inteligencia emocional de los trabajadores administrativos del Hospital III Daniel Alcides Carrión de la Red Asistencial Tacna, 2023.

H3: La realización personal se relaciona de forma significativa con la inteligencia emocional de los trabajadores administrativos del Hospital III Daniel Alcides Carrión de la Red Asistencial Tacna, 2023.

1.6 Operacionalización de las variables

1.6.1 Identificación de la variable independiente: Estrés Laboral

Dimensiones

- Cansancio emocional
- Despersonalización
- Realización personal

La escala de medición es de Likert, donde:

1. Nunca
2. Algunas veces al año
3. Algunas veces al mes
4. Algunas veces a la semana
5. Diariamente

1.6.2 Identificación de la variable dependiente: Inteligencia Emocional

Dimensiones

- Componente intrapersonal
- Componente interpersonal
- Componente de adaptabilidad
- Componente del manejo del estrés
- Componente del estado de ánimo en general

Escala para la medición de la variable de Likert, donde:

1. Nunca
2. Rara vez
3. A veces
4. A menudo
5. Casi siempre

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

2.1.1 Antecedentes internacionales

Montañez (2022), presentaron la tesis “Inteligencia Emocional y Estrés Laboral en el personal de enfermería durante la pandemia Covid 19 El Hospital General de Zona No.1 Aguascalientes”, de la Universidad Autónoma de Aguascalientes, en México. Su propósito general fue identificar la relación entre las dimensiones de inteligencia emocional y los factores de estrés laboral en el personal de enfermería durante la pandemia COVID 19 en el Hospital General Zona No.1 Delegación Aguascalientes. El tipo de investigación fue descriptivo, observacional y transversal. La muestra estuvo conformada por 154 personas, a quienes se les brindaron la Escala de Estrés de enfermería y la escala de Trait Meta Mood Scale (TMMS- 24). La técnica de recolección de datos fue la encuesta y entrevista.

Conclusión: Debido a los resultados obtenidos en las pruebas de Chi cuadrado, se pudo concluir que con un 5% de margen de error que la H_1 fue aceptada ya que sí existió una relación entre la inteligencia emocional y el estrés laboral. Cabe mencionar que, esta relación no fue con todas las dimensiones relacionadas a la inteligencia emocional; esta fue solo relacionado con la dimensión “atención”.

Millán y Escandón (2021), realizaron el trabajo titulado “La Inteligencia Emocional y su relación con el Estrés Laboral en el Personal de Enfermería del Hospital Departamental San Antonio del

Municipio de Roldanillo, Valle”, de la Universidad Católica de Pereira, en Colombia. Su propósito fue identificar la relación entre la inteligencia emocional y el estrés laboral en el personal de enfermería del Hospital Departamental San Antonio del municipio de Roldanillo. El tipo de investigación fue descriptivo, correlacional y de corte transversal. La muestra estuvo constituida por 29 enfermeras y 2 enfermeros a quienes se les aplicaron el TMMS-24 que mide dimensiones de la inteligencia emocional y el EAE-S para medir los niveles de estrés. La técnica de recolección de datos fue la encuesta. Una vez analizados los datos de forma estadística, los resultados evidenciaron que en general existieron niveles adecuados frente a las dimensiones: atención emocional, la claridad y la reparación emocional. El 43% de la muestra obtuvo niveles altos de estrés, lo cual indicó la existencia de estrés en una parte importante de esta población.

Conclusión: no existe correlación significativa entre la variable inteligencia emocional y estrés laboral.

Herrera y Ortega (2020), desarrollaron la investigación “Estrés laboral e inteligencia emocional en tiempos de covid 19 y su repercusión en el cuidado”, de la Universidad de Guayaquil, en Ecuador. Tuvo como finalidad describir el estrés laboral y la inteligencia emocional en profesionales de enfermería en tiempos de COVID-19 y su repercusión en el cuidado. La investigación fue de enfoque cualitativo, de tipo fenomenológico. La muestra estuvo conformada por licenciados de enfermería del Hospital Clínica San Francisco. La técnica de recolección de datos fue la entrevista. Para la presentación de los resultados se empleó el uso de dos tablas, la primera que contenía los datos en bruto de las entrevistas, y la segunda tabla mediante el empleo de códigos e interpretación de los mismos en base a la teoría de Bar On.

Conclusión: la inteligencia emocional les ayudó a contrarrestar el impacto que estaba causando esta situación estresante frente a sus sentimientos y emociones, en ellos se pudo identificar reacciones a nivel intrapersonal, interpersonal y de adaptabilidad en cuanto a la capacidad de comprenderse a sí mismo, de saber reconocer emociones ajenas, de superarse, ser flexibles y adaptarse rápidamente, tanto que ahora se encuentran preparados para enfrentar una situación similar.

2.1.2 Antecedentes nacionales

Vargas y Villanueva (2022), presentaron la tesis “Inteligencia emocional y estrés laboral en personal de salud del Centro de Salud Miraflores, Arequipa, 2021”, de la Universidad Católica de Santa María, en Arequipa. Su objetivo general fue establecer la relación entre la inteligencia emocional y el estrés laboral en personal de salud del Centro de Salud Miraflores. El tipo de investigación fue cuantitativo, de nivel descriptivo, con diseño correlacional, de corte transversal. La muestra de estudio comprendió a 27 miembros del personal de salud profesional que labora en el Centro de Salud de Miraflores que cumplieron con los criterios de selección. La técnica de recolección de datos fue la encuesta, a través del instrumento del cuestionario. Para la estadística inferencial se aplicó la prueba de chi cuadrado con un nivel de significancia del 5%. El 59.3% del personal de salud tuvo inteligencia emocional mediana, seguido del 29.6% del personal presentan inteligencia emocional baja, mientras que solo el 11.1% tuvo inteligencia emocional excelente. El 44.5% del personal de salud no tenía estrés, seguido del 33.3% del personal tenía estrés bajo, mientras que solo el 22.2% tenía nivel medio de estrés. Cabe resaltar que nadie presentó estrés alto. El 25.9% del personal que no tenía estrés presentaron inteligencia emocional mediana, mientras que

el 7.4% del personal con estrés medio tuvieron inteligencia emocional baja.

Conclusión: existe una relación inversa, baja, no significativa entre la inteligencia emocional y sus dimensiones con el estrés laboral ($R = -0.09$).

Velásquez (2022), desarrolló la investigación titulada “Inteligencia emocional y estrés laboral del personal de enfermería de un hospital público, 2021”, de la Universidad César Vallejo, en Lima. Su objetivo general fue determinar la relación entre la inteligencia emocional y el estrés laboral en el personal de enfermería de un hospital público 2021. El tipo de investigación descriptiva, no experimental y de corte transversal. La muestra fue de 93 participantes. La técnica de recolección de datos fue la encuesta. Una vez realizado el análisis estadístico correspondiente, en sus resultados se evidenció que el 45,2% mantenía un nivel “Medio” correspondiente a la Inteligencia emocional, como también estuvo en el nivel “Regular”. No obstante, un 39,8% si bien se mantenía con una inteligencia emocional “Media”, presentó un “Alto” estrés, confluyendo que el 12,9% de este grupo humano, se mantuvo con una alta inteligencia emocional y un estrés alto.

Conclusión: la relación entre las variables al aplicar el estadístico Rho de Spearman, mostró un valor de 0.348 expresando con ello una relación positiva moderada.

Cordero y de la Cruz (2022), elaboraron la tesis “Inteligencia Emocional y Estrés Laboral en Trabajadores de la Red Salud Ilo, 2022”, de Universidad César Vallejo, en el Callao. Su propósito fue establecer la relación entre la Inteligencia Emocional y estrés laboral en los trabajadores de la Red Salud Ilo, 2021. El tipo de investigación fue básica, de diseño no experimental y correlacional. La muestra estuvo constituida por 150 trabajadores. Se utilizaron los siguientes

instrumentos: Inventario de Inteligencia Emocional de Bar-On ICE Abreviado y la Escala de Estrés Laboral de la OIT. En los resultados, se encontró que no existe correlación entre Inteligencia emocional y Estrés Laboral en los trabajadores de la Red Salud Ilo, 2022 ($p > .05$). En cambio, se encontró correlación entre la dimensión Intrapersonal y la variable de estrés laboral de forma positiva y de intensidad baja ($p < .05$). Por otro lado, no se encontró correlación entre la dimensión Interpersonal y la variable estrés laboral ($p > .05$). También se encontró que no existe correlación entre la dimensión de adaptabilidad y estrés laboral ($p > .05$). De la misma manera se halló que no existe correlación entre la dimensión de manejo de estrés y estrés laboral. ($p > .05$). Del mismo modo se halló que no existe correlación entre la dimensión de estado de ánimo y estrés laboral ($p > .05$).

Conclusión: No se evidenció relación entre las variables Inteligencia Emocional y Estrés Laboral de los trabajadores de la Red Salud Ilo.

Choque (2022), presento la investigación titulada “Inteligencia emocional y estrés laboral del personal de enfermería del área Covid del Hospital III Essalud Juliaca 2020”, de la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa. Su objetivo principal fue relacionar la inteligencia emocional y el estrés laboral del personal de enfermería del área Covid del Hospital III Essalud Juliaca 2020. Fue un estudio de tipo cuantitativo y descriptivo, de diseño correlacional y de corte transversal, que se aplicó al personal de enfermería que labora en el área Covid, La muestra de estudio estuvo compuesta por 33 enfermeros profesionales y 22 técnicos en enfermería del área Covid, en total 55 participantes. Se utilizó dos instrumentos validados para medir ambas variables, para la variable inteligencia emocional el cuestionario Trait- Meta-Mood-Scale, TMMS-24, en estrés laboral el cuestionario The Nursing Stress Scale. Los resultados fueron

procesados en el software SPSS versión 26 y se utilizó la prueba estadística del χ^2 . El estudio concluyó que en la caracterización del personal de enfermería predomina la edad de 31 a 40 años, con sexo femenino, el estado civil soltera, con modalidad laboral contratado; los servicios que más predominaron fueron medicina y UCI Covid; en cuanto a la variable inteligencia emocional más de la mitad de la población de estudio presentó una inteligencia emocional adecuada conforme a las dimensiones atención emocional, claridad emocional y reparación emocional. En cuanto a la variable estrés laboral según sus dimensiones física, psicológica, y social.

Conclusión: Sí se evidenció correlación entre ambas variables de estudio, donde más de mitad presentó niveles bajos de estrés laboral.

2.1.3 Antecedentes locales

Ruiz (2021), realizó la investigación titulada “La influencia del estrés laboral en el desempeño del personal de Essalud en las campañas de vacunación contra la covid19 período mayo – agosto, Tacna 2021”, de la Universidad Privada de Tacna. El objetivo fue determinar la presencia de estrés laboral que podrían tener los profesionales asistenciales y administrativos de primera línea en la ciudad de Tacna. La metodología utilizada fue no experimental, transversal, explicativa puesto que determina la relación causa efecto de las variables. La muestra estuvo conformada por 61 trabajadores y se trabajó con datos de distribución normal por lo que se utilizó la prueba estadística de regresión lineal. A partir de los resultados obtenidos, se logró vislumbrar un nivel bajo de estrés laboral por parte de los trabajadores; sin embargo, al llevar a cabo la contrastación de hipótesis se obtuvieron los siguientes resultados. Se obtuvo un 29,4% que demostró que el estrés laboral sí influye significativamente en el desempeño laboral del personal. Asimismo, pudo observarse que de

las tres dimensiones empleadas agotamiento emocional con el 33.0%, despersonalización con el 24.8% y realización personal con el 31.9% sí existe influencia significativa sobre el desempeño laboral respectivamente.

Conclusión: el estrés laboral es un factor importante de identificar en los trabajadores con el fin de propiciar una cultura organizacional saludable y mantener el desempeño laboral de manera eficiente y eficaz.

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Estrés Laboral

Según Carrillo et al. (2018), el estrés laboral es cualquier manifestación que presentan los trabajadores frente a situaciones exigentes que se presentan en la práctica diaria, y revela la capacidad de hacer frente al estrés laboral impuesto por el ambiente de trabajo para cumplir sus diligencias.

Por otro lado, Cuevas y García (2012) señalan que el estrés laboral es el resultado de un desequilibrio entre las demandas y presiones a las que se enfrentan las personas en el ámbito laboral a diario que superan la resistencia y capacidad de los trabajadores para resolver y afrontar dichas presiones.

Asimismo, Robbins y Judge (2009) indican que el estrés laboral es una situación dinámica en la que las personas se enfrentan a oportunidades, necesidades o recursos relacionados con lo que quieren en el trabajo.

Weiler (2004) menciona que el estrés laboral es un patrón de respuestas emocionales, cognitivas, fisiológicas y conductuales a aspectos adversos o perjudiciales del contenido del trabajo, la organización del trabajo y el entorno laboral. Es un estado

caracterizado por una alta excitación y capacidad de respuesta y sentimientos frecuentes de incapacidad para afrontarlo.

Finalmente, el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (2002) afirma que el estrés laboral es un conjunto de respuestas emocionales, cognitivas, fisiológicas y conductuales de los trabajadores a algunos aspectos adversos o perjudiciales del contenido del trabajo, el entorno o la organización. Es un estado caracterizado por altos niveles de excitación y ansiedad que a menudo se sienten abrumadores.

Enfermería ante la situación actual por COVID-19: De acuerdo a Fuentes (2020), los asociados al cuidado de enfermería están al frente de la respuesta del Covid, que requiere una baja relación enfermera-paciente con alguien infectado por el coronavirus, situación que pone en riesgo biológico la salud de las enfermeras ya que abre la posibilidad de infectarse, además de las situaciones críticas en las que se ven envueltos en la prestación de cuidados complejos, exponiéndolos a situaciones de estrés laboral y exceso de trabajo. Los enfermeros, sin embargo, permanecen en diversos escenarios de enfermería, desarrollan procesos de enfermería y estrategias de salud pública, correspondientes al campo de gestión e investigación.

Por su parte, Garza et al. (2011) señalan que el personal de enfermería experimenta altos niveles de estrés debido al ambiente laboral en el que desarrolla sus actividades y es considerada una ocupación estresante con una alta incidencia de trastornos psicológicos manifestados por el ausentismo y la rotación; el estrés inducido por el trabajo es el responsable de esto, situación que se manifiesta en las profesiones de la salud, donde estos eventos son severos, alteran al personal de enfermería y ponen en riesgo el cuidado del paciente, por lo que se observa una variación considerable en el oficio según género y cargo.

2.2.2 Tipos de Estrés Laboral

Según Slipack (1996), existen 02 tipos de estrés laboral, los cuales se detallan a continuación:

A. Estrés episódico:

Este arquetipo se vuelve más frecuente y repetitivo, se presenta de manera instantánea, es un estrés que no se demora mucho tiempo, y una vez enfrentado o resuelto desaparecen todos los síntomas derivados del mismo, este arquetipo de estrés Un ejemplo de esto es el estrés que se presenta cuando un empleador es despedido. Debido a que el tiempo de permanencia es corto, carece del espacio adecuado para infligir el daño generalizado asociado con el estrés arraigado.

Los síntomas crecidamente son:

- *Desequilibrio emocional.* Produce una mezcla de las tres emociones que representan el estrés: "Ansiedad, irritabilidad y depresión".
- *Problemas musculares.* Los dolores de cabeza por tensión, el dolor de espalda, el dolor de mandíbula y la tensión en el sistema muscular pueden provocar contracturas y lesiones en los tendones o ligamentos.
- *Problemas digestivos.* Molestias abdominales o intestinales. Los más comunes son: acidez estomacal, hinchazón, disentería, etc.
- *Manifestaciones transitorias generales.* Aumento de la presión arterial, latidos cardíacos acelerados, palmas sudorosas, mareos, migrañas, manos y pies fríos, problemas respiratorios y dolor en el pecho.

B. Estrés crónico:

Esto puede suceder cuando un individuo se encuentra en un entorno profesional inconveniente, con exceso de trabajo, un cambio en el ciclo biológico o una decisión muy poderosa de nombramiento. El estrés intrínseco es el estrés de ocurrencia múltiple donde los síntomas de estrés aparecen en la frecuencia contextual de ocurrencia cuando el empleador cumple con el estresor de manera sostenida y el sujeto no se enfrenta a tales demandas, lo que significa que el estrés no desaparece.

Periódicamente, las personas con estrés percibido se caracterizan por: rebeldía descontrolada, muchas veces enfadadas, ansiosas y tensas, suelen desviarse de la tranquilidad, tienden a ser groseras y, en ocasiones, su irritabilidad se convierte en confrontación. Como resultado, las relaciones se rompen y la presión laboral es abrumadora (Slipack, 1996).

Causas del Estrés Laboral

Del Hoyo (2004), sostiene que todas las causas del estrés son parte del medio ambiente, ya que todos somos parte del medio ambiente. Desde esta perspectiva, los estresores en situaciones de trabajo se pueden clasificar en 03 categorías:

1. Estresores del ambiente físico

- a. Iluminación: Tiene un gran impacto en el rendimiento, la salud y la salud mental. Además del impacto negativo en la visión, la mala iluminación impide la correcta percepción de los estímulos visuales.
- b. Ruido: Cuando cae por debajo del nivel que causa la pérdida auditiva, puede causar muchos otros problemas. Afecta negativamente la satisfacción, la productividad y

la vulnerabilidad a los accidentes y errores, ya que interfiere en la actividad mental, provocando fatiga, irritabilidad y falta de concentración.

- c. Temperatura: Este es otro factor estresante importante porque afecta la sensación de bienestar y "comodidad" de las personas. El calor excesivo puede causar somnolencia, aumentar la vigilancia y afectar negativamente las tareas que requieren una discriminación fina y una toma de decisiones crítica. Al mismo tiempo, en condiciones de baja temperatura, la destreza de las manos disminuye, lo que es propenso a accidentes y mala calidad del trabajo, lo que obliga a los trabajadores a prestar más atención a la probabilidad de riesgos.
- d. Ambientes contaminados: Tener un mayor conocimiento de los posibles riesgos para la salud causados por la contaminación del aire genera un estrés importante. Esto se debe a que a las personas se les enseña acerca de las regulaciones y capacitación adicional en esta área. Al mismo tiempo, las personas deben tomar medidas preventivas para mitigar el riesgo y, al mismo tiempo, ser conscientes del hecho de que enfrentan un riesgo para la salud (Del Hoyo, 2004).

2. Estresores relativos al contenido de la tarea

- a. Carga mental: El término "carga mental" se refiere al compromiso cognitivo o nivel de energía e inteligencia que tiene una persona para comprometerse en la realización de una tarea. La realización de una tarea implica todo el procesamiento mental de la información, haciendo funcionar una serie de procesos cognitivos tales como:

- Adquirir información del exterior (detección).
- Análisis de la Información: Cualquier forma de razonamiento.
- Memoria: Almacenamiento y uso de la información de la memoria.
- Conozca sus procesos y cambios.

La sobrecarga y las largas horas de trabajo se han relacionado con la insatisfacción laboral y el estrés, baja autoestima, fatiga, colesterol alto, frecuencia cardíaca alta y tabaquismo.

Demasiado trabajo o trabajo duro puede ser estresante, pero eso no significa que las personas con cargas de trabajo pequeñas (cantidad insuficiente) o tareas simples (calidad insuficiente) sean menos susceptibles al estrés. Siempre están a gusto, pero también pueden ser estresante en otras palabras, muy poca carga a veces puede provocar estrés y sobrecarga, lo que puede provocar problemas de salud.

- b.* Control sobre la tarea: En un ambiente de trabajo, el control se refiere al grado en que los trabajadores se sienten autónomos, responsables e involucrados en sus trabajos. Está determinada por el grado de iniciativa y responsabilidad que tengan, así como por su capacidad para realizar tareas por sí mismos o coordinarse con otros. La autonomía es el grado en que los trabajadores determinan los procedimientos que utilizan para completar un trabajo. Influye en su ritmo, secuencia de operaciones y métodos utilizados para controlar los resultados. Las personas con mayores grados de

autonomía son más propensas a creer que pueden controlar sus trabajos (Del Hoyo, 2004).

3. Estresores relativos a la organización

- a. Conflicto y ambigüedad del rol: Cuando las personas trabajan en un puesto que exige objetivos en conflicto, por ejemplo, se encuentran con conflictos de roles. El conflicto basado en deseos subjetivos, como aspiraciones y valores personales, se conoce como conflicto de roles. Cuando las personas trabajan en puestos con órdenes en conflicto, se encuentran con conflictos de metas. Los términos adicionales para describir los conflictos de roles son conflictos de metas y conflictos subjetivos.
- b. Jornada de trabajo: Trabajar muchas horas puede provocar agotamiento físico y mental e impedir que las personas enfrenten situaciones estresantes. Un aumento del tiempo dedicado al trabajo suele ir asociado a una disminución del tiempo de ocio y descanso, durante el cual los individuos pueden autoabastecerse parcialmente de las reservas energéticas necesarias para la adaptación.
- c. Relaciones interpersonales: Las malas relaciones entre los miembros del grupo de trabajo, supervisores, colegas y subordinados; la falta de cohesión del equipo, el estrés y la atmósfera en los grupos de trabajo, así como la interacción social reducida y el aislamiento laboral pueden crear altos niveles de tensión entre los miembros de un equipo u organización Tensión y estrés. Por el contrario, las buenas relaciones, las posibilidades de comunicación y el apoyo social pueden amortiguar los efectos negativos del estrés laboral en la salud mental y el bienestar laboral.

d. Promoción y desarrollo de la carrera profesional: Un desequilibrio entre las aspiraciones profesionales de una persona y el nivel real de logros puede generar preocupación, ansiedad y depresión (Del Hoyo, 2004).

4. Consecuencias del Estrés Laboral

Según Sánchez (2016) divide las consecuencias relacionadas con el estrés laboral en 03 grupos: consecuencias psicológicas, consecuencias físicas y consecuencias corporativas. Los resultados pueden manifestarse en varios momentos, incluso latentes hasta que hayan sido evocados y aún no hayan sido ejecutados. Se desarrollan a continuación:

Consecuencias Psíquicas: Encontramos las siguientes:

- a. Deterioro cognitivo: Cuando se trata de deterioro cognitivo, significa que esas tareas están disminuyendo o que las habilidades expresivas se están volviendo cada vez más difíciles. Es natural pensar que cuando forzamos un dispositivo, se ralentiza.
- b. Dificultad de concentración: La atención es una función cerebral que nos permite centrarnos en determinados estímulos. Cuando estamos activos y tenemos niveles de energía óptimos, nuestro enfoque funciona sin problemas. Pero para una persona estresada, debido a la incapacidad para hacer frente a la situación, el nivel de fatiga es tan alto que el cerebro lucha por concentrarse en una tarea.
- c. Ansiedad y/o depresión: En cuanto a la ansiedad, no poder completar todas las tareas asignadas, incluso si te esfuerzas, hace que el cuerpo se sienta ansioso. La depresión, por otro lado, puede provenir de pensamientos

negativos basados en el autoconcepto. Frases como "Soy un incompetente", "No puedo hacer esto", "No valgo nada", "Me siento inútil" o incluso "Me siento inútil en mi trabajo" pueden crear una sensación de ineficiencia. Esto puede conducir a la psicología del problema.

- d. Dificultad para tomar decisiones: A veces se debe tomar una determinada decisión en un corto período de tiempo, pero bajo presión, la presión que se siente es tan grande que uno se siente incapaz de tomar una decisión adecuada. Como resultado, la sensación de no poder tomar buenas decisiones se vuelve natural en las personas que experimentan este tipo de estrés.
- e. Trastornos del sueño o dificultad para conciliar el sueño (insomnio): El cuerpo está más activo de lo habitual, por lo que los ritmos circadianos que regulan el tiempo de sueño pueden verse afectados. Lo que debe agregarse es que las personas bajo estrés están constantemente pensando en problemas.
- f. Trastornos sexuales: Aquellos que están bajo presión en el trabajo no están en la mejor forma mental o física para disfrutar del sexo. Entre los cambios sexuales que podemos encontrar en este tipo de pacientes están: disfunción eréctil, eyaculación precoz y pérdida de la libido.
- g. Deterioro de las relaciones personales: Cuando está bajo estrés, la persona no encontrará el momento adecuado para dedicarse a la familia, amigos o colegas. Debido a la incompatibilidad, la relación se deteriora un poco, e incluso lleva a una situación de soledad.

- h. Aumento de conductas perjudiciales para la salud: Las personas bajo estrés laboral tienden a adoptar conductas que pueden ser perjudiciales para ellas. Cuando se enfrenta a una sustancia (como el tabaco, el alcohol u otro tipo de droga), es más probable que la persona actúe de manera adictiva. Esto también se aplica a los trastornos alimentarios.
- i. Síndrome de Burnout: El síndrome de agotamiento generalmente significa una respuesta de estrés crónico que se desarrolla con el tiempo. La respuesta está en las variables emocionales e interpersonales que pueden ocurrir en el lugar de trabajo. El síndrome tiene las siguientes consecuencias: incapacidad, negación y fatiga crónica. Es importante seguir unas pautas para combatir estos síntomas psicosomáticos (Sánchez, 2016).

Consecuencias Físicas: Se identifican las siguientes:

- a. Alteraciones o problemas cardiovasculares:
 1. Hipertensión: Las personas estresadas son propensas a la presión arterial alta.
 2. Enfermedades coronarias: El estrés laboral aumenta el riesgo de enfermedades del corazón.
 3. Arritmias: El ritmo natural del corazón puede verse afectado por estados físicos que provocan estrés.
 4. Alteraciones dermatológicas: Nuestra piel es un reflejo perfecto de nuestro estado de ánimo y de salud, por lo que a menudo se encuentra que las personas con trabajos estresantes pueden desarrollar problemas en la piel. En este sentido, podemos

detectar los siguientes síntomas: caída del cabello y alopecia (alopecia), manchas y picores.

5. Alteraciones corporales a nivel muscular y óseo:

Nuestro cuerpo tiene que estar en equilibrio para estar sano y el estrés no ayuda a lograr lo que debe, por lo que para tales cambios se pueden realizar los siguientes cambios:

- Cefalea tensional (dolor de cabeza).
- Contractura a nivel muscular.
- Elevar la posibilidad de lesiones.
- Entumecimiento, hormigueo y / o calambres.
- La aparición o deterioro de afecciones como dolor crónico o artritis.
- Se producen tics neuróticos.

6. Alteraciones de tipo digestivo: El sistema digestivo es muy sensible a los cambios en nuestra salud mental, por lo que no es raro experimentar los siguientes síntomas al experimentar dicho estrés:

- Alteración del ritmo intestinal con tendencia al estreñimiento.
- Diarrea y/o gastroenteritis.
- Úlceras pépticas (úlceras de estómago).

7. Alteraciones del sistema inmune: Estos cambios pueden ser el resultado de la resistencia natural de nuestro cuerpo al ataque de patógenos. Esto se traduce en una mayor probabilidad y riesgo de enfermedades infecciosas.

8. Alteraciones del sistema endocrino: Este sistema es el encargado de regular los niveles hormonales en nuestro cuerpo. Puede verse afectado a nivel de la glándula tiroides y en personas tanto con hipertiroidismo como con hipotiroidismo (Sánchez, 2016).

Consecuencias en la empresa:

Las empresas en las que los empleados tienden a experimentar estrés en el trabajo tienen más probabilidades de lograr niveles más bajos de rendimiento y productividad. Los efectos negativos del estrés laboral en la empresa son los siguientes:

- a. La cantidad de empleados que se ausentaron por enfermedad, o la cantidad de empleados que se reportaron enfermos, aumentó durante el año.
- b. Ausencia de trabajo.
- c. Dependiente del desempeño de los empleados y reducción de la productividad.
- d. Aumento del riesgo de accidentes de trabajo.
- e. Puede haber sinergias negativas en la plantilla, como deterioro de las relaciones interpersonales entre los empleados, falta de iniciativa, falta de motivación para colaborar en proyectos, etc. (Sánchez, 2016).

2.2.2.1 Dimensiones del Estrés Laboral

Los reconocidos autores Maslach y Jackson (1986) desarrollaron un instrumento denominado "Maslach's Burn Inventory" (MBI), el cual fue adaptado al español en 1997 por Seisdedos con el apoyo del Departamento de Innovación y Desarrollo, TEA Press, Madrid, España. El propósito de este estudio fue evaluar tres dimensiones del síndrome de burnout: agotamiento emocional, despersonalización y autorrealización.

Consta de 22 preguntas afirmativas que miden tres dimensiones del burnout y pueden ser administradas individualmente, en grupo o autoadministradas, y su administración toma aproximadamente de 10 a 15 minutos. Tomando como referencia el MBI de Maslach y Jackson (1986), las dimensiones del estrés laboral son las siguientes:

1. Cansancio Emocional (CE): Se define como desgaste, pérdida de energía, agotamiento y fatiga, y puede manifestarse física y mentalmente. Incluye el exceso de horas de trabajo directo y la fatiga causada por el contacto directo con los empleados o sus subordinados (en el caso de los gerentes) (Maslach & Jackson, 1986).
2. Despersonalización (D): Muestra cambios en las actitudes hacia los demás, lo que dificulta la comunicación personal, especialmente con los beneficiarios con los que trabaja, y aumenta la distancia emocional o las relaciones tensas con los demás (Maslach & Jackson, 1986).
3. Realización Personal (RP): Combina una serie de reacciones y valoraciones negativas sobre uno mismo (autoevaluación) y el trabajo o las actividades propias, depresión típica o atípica, baja moral, desilusión en el trabajo, rechazo y

evitación de contactos y relaciones en las actividades laborales (Maslach & Jackson, 1986).

2.2.3 Inteligencia Emocional

Según Mestre (2007), la inteligencia emocional es la destreza de percibir emociones; adquirir y generar emociones que faciliten el pensamiento; comprender las emociones y la conciencia emocional, y regular reflexivamente las emociones que promuevan el desarrollo emocional e intelectual.

Por otro lado, Cortese (2005) señala que la inteligencia emocional es la capacidad humana de percibir, comprender, controlar y cambiar el estado emocional de nosotros mismos y de quienes nos rodean, por lo que necesitamos dirigir y equilibrar nuestras emociones para interactuar con los demás con empatía.

Asimismo, Clore y Ortony (2000) indican la inteligencia emocional abarca desde la neurología hasta las teorías de la biología cognitiva. Una perspectiva biológica o neurológica se centra en el estudio de los umbrales de sensibilidad y el control de los estímulos emocionales; una perspectiva de la psicología cognitiva busca comprender el significado de los eventos emocionales.

Bar-On (1997), definió la inteligencia emocional como un conjunto de habilidades, destrezas y habilidades no cognitivas que afectan la capacidad de cumplir con éxito las demandas ambientales y los factores estresantes en función de la capacidad de un individuo para percibir, comprender, controlar y controlar. expresar sus emociones de manera efectiva.

Finalmente, Goleman (1995) afirma que la inteligencia emocional es la capacidad de controlar y regular las emociones, comprender los sentimientos de los demás y utilizar el conocimiento de las "emociones" o "sentimientos" para guiar el pensamiento y la acción.

Clasificación de la Inteligencia Emocional

Goleman (2001), menciona que inteligencia emocional es un concepto que puede categorizarse de la siguiente forma:

1. Inteligencia Personal: Se compone de una lista de disputas que definen la forma en que nos vinculamos. Esta inteligencia discierne tres elementos:
 - a. *Conciencia de sí mismo*: es la capacidad de inspeccionar y comprender la propia resistencia, fragilidad, humor, emociones y empujes, así como el resultado que tienen hacia los demás y en el trabajo.
 - b. *Autorregulación o autocontrol*: es la capacidad de gestionar nuestros propios sentimientos y empujes para adaptarlos a un fin, engañar nuestras propias acciones, saber antes de ejecutar y omitir veredictos precipitados.
 - c. *Motivación personal*: Es la capacidad de permanecer en un limbo de consultas sucesivas y tenacidad en la adquisición de objetivos, enfrentar adversidades y encontrar opciones.
2. Inteligencia Interpersonal: Está formado por esas habilidades que marcan nuestro estilo en el que nos vinculamos con otros:
 - a. *Empatía*: capacidad de vislumbrar la escasez, la sensibilidad y los dilemas de los demás, pararse de lado y responder adecuadamente a los impulsos emocionales.

- b. *Habilidades sociales*: es el ingenio de usar enlaces con otros para influenciar a otros.

2.2.3.1 Beneficios de la Inteligencia Emocional

Los autores López y González (2003), sostienen que la educación basada en la inteligencia emocional traerá los siguientes beneficios:

- a. Estimula las actitudes sociales y positivas de los estudiantes.
- b. Ayuda a consolidar una vida armoniosa y pacífica.
- c. Permite que los niños y jóvenes crezcan en un entorno educativo positivo y lleno de oportunidades.
 - Aumenta la diversión.
 - Produce sabias mejoras en la familia.
 - Prepara a los estudiantes para una autonomía e independencia responsable.

2.2.3.2 Teorías relacionadas a la Inteligencia Emocional

Una vez revisada la literatura en torno a la inteligencia emocional, las principales teorías planteadas son los que se desarrollan a continuación:

a) **Modelo de Sternberg**

Fue desarrollado por Sternberg (1999), pionero en estudios relacionados a la inteligencia humana. Esta teoría es una de las primeras teorías que se opuso a los métodos psicométricos y adoptó métodos más cognitivos. La definición de inteligencia de Sternberg es que es una actividad mental que se adapta, selecciona y da forma consciente al entorno del mundo real, lo que significa que la inteligencia es la habilidad de un sujeto para hacer frente a los cambios ambientales durante su vida. La inteligencia es la habilidad de pronosticar resultados.

El modelo de Sternberg expone 03 clases de inteligencia:

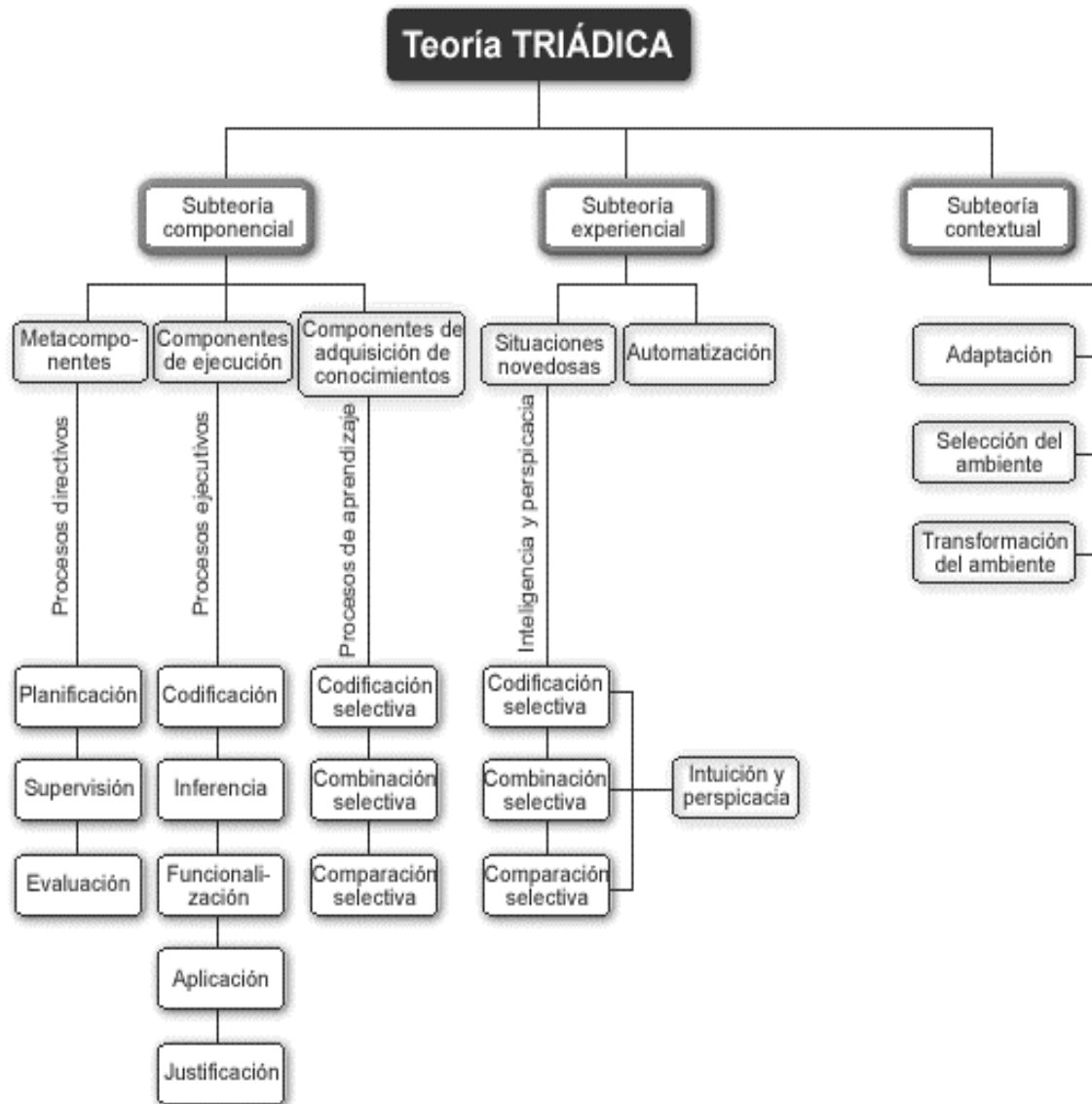
1. Componencial: Sternberg relaciona la función de la mente con muchos componentes. Dichos elementos permanecen etiquetados como metacomponentes, elementos de funcionamiento y elementos de comprensión de entendimiento. Los metacomponentes se usan para solucionar inconvenientes y procesos de utilización de toma de decisiones, involucrando la mayor parte de las habilidades de administración de nuestras propias mentes.
2. Experiencial: La segunda fase de la teoría de Sternberg es la subteoría experimental. Esta fase trata primordialmente referente a cómo se hace la labor, relacionadas con su familiaridad. Sternberg divide el papel de la vivencia en 2 piezas: novedad y automatización. Una situación nueva que jamás previamente se había vivido. Los individuos que son buenos para manejar situaciones novedosas tienen la posibilidad de aceptar la labor y descubrir novedosas maneras de lidiar con ella que la mayor parte de la población no conocerá. El procedimiento mecanizado es un proceso que se ha completado muchas ocasiones y ahora puede completarse casi sin pensar más. Una vez que el proceso está automatizado, puede ejecutarse en paralelo con el mismo proceso u otros procesos.
3. Contextual: La tercera fase de la inteligencia de Sternberg, nombrada situación o práctica, procesa las actividades psicológicas involucradas en la realización del ajuste situacional y se ocupa de las actividades psicológicas involucradas en la realización del ajuste situacional. Mediante

los 03 procesos de ajuste, conformación y selección, los sujetos producen un acuerdo idóneo entre ellos y su entorno. Esta clase de inteligencia frecuentemente se denomina "inteligencia callejera".

La adaptación ocurre cuando te cambias a ti mismo para adaptarte mejor a tu entorno. Por ejemplo, cuando cambia el clima y baja la temperatura, la gente usa más ropa para mantenerse abrigada. El modelado se realiza cuando su entorno cambia para satisfacer mejor sus necesidades.

A continuación, se describe el modelo citado estructurado en el siguiente esquema:

Figura 1

Modelo Triádico

Nota: Sternberg (1999)

la subteoría componencial está relacionada con el análisis, la subteoría experiencial se relaciona con la práctica y la subteoría contextual con la creatividad.

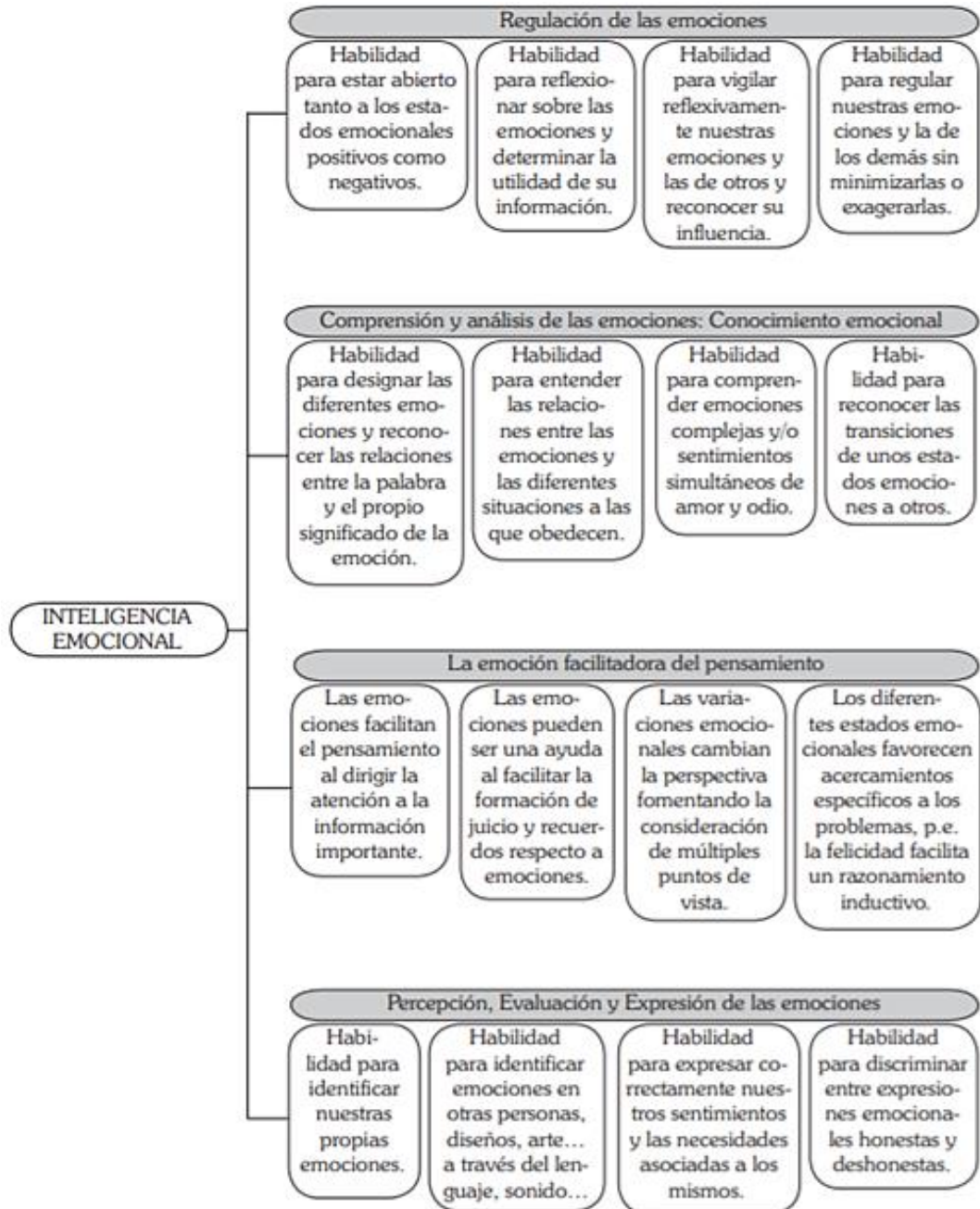
b) Modelo de Salovey y Mayer

El modelo de Salovey y Mayer (1990) o también conocido como modelo de competencias, considera 04 fases y la Inteligencia Emocional como inteligencia relacionada con el procesamiento de datos emocionales, a través de la manipulación cognitiva y la base de la tradición psicomotriz. Esta visión busca identificar, asimilar, comprender y en definitiva gestionar (controlar y regular) las emociones. Se identificaron las siguientes habilidades:

1. Percepción, evaluación y expresión emocional: Se refiere a reconocer las manifestaciones emocionales y ser consciente de las manifestaciones emocionales de los demás; saber cómo comunicar las necesidades emocionales y distinguir las manifestaciones correctas de las incorrectas, honestas de las deshonestas.
2. La emoción como facilitadora del pensamiento: Esta habilidad se refiere a cómo las emociones afectan nuestro pensamiento y la forma en que procesamos los datos. Las emociones determinarán y mejorarán el pensamiento porque controlan la atención de un individuo a la información importante.
3. Utilización del conocimiento emocional: Implica examinar los sentimientos en busca de transiciones de un sentimiento a otro y describir las dificultades con las emociones en situaciones sociales. Además, cubre el uso de la conciencia emocional.
4. Regulación de las emociones: Implica la capacidad de expresar comportamientos que implican emociones deseadas. mantener un estado de ánimo deseado o utilizar estrategias de reparación del estado de ánimo.

Figura 2

Modelo de Salovey y Mayer



Nota: Salovey y Mayer (1990)

Para ambos autores estas 4 competencias ayudan a gestionar las emociones y los sentimientos para dirigir los pensamientos y acciones que un individuo pueda realizar.

c) Modelo de Goleman

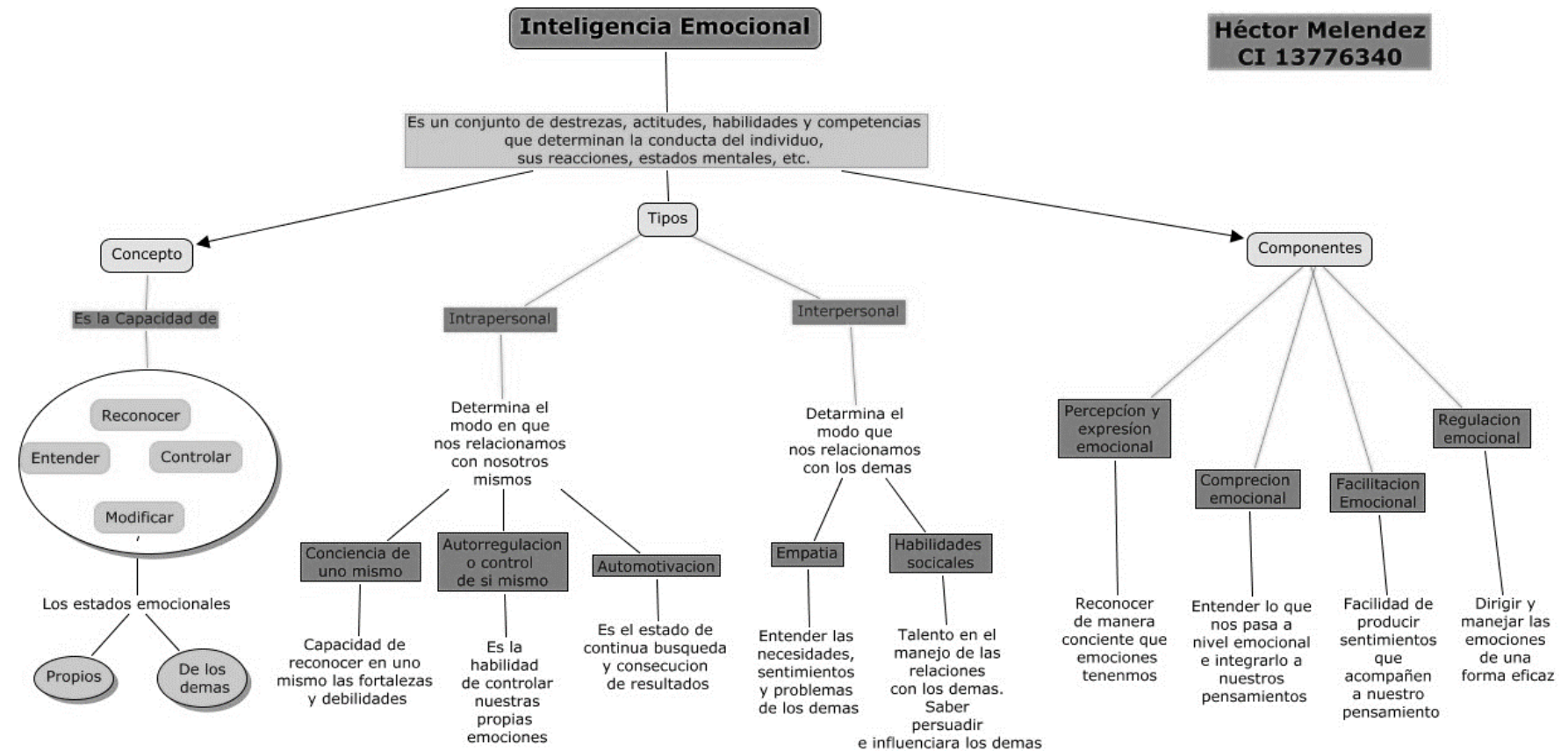
Goleman (1995), proporciona un modelo para evaluar potencialidades o ventajas y sus correspondientes limitaciones, enfocando la información en las capacidades. Este instrumento cubre todas las habilidades emocionales que se manifiestan principalmente en el desempeño profesional aportando factores generales de inteligencia emocional. Según lo descrito por Sosa (2008), presenta los siguientes componentes:

1. Autoconocimiento: Conciencia de sí mismo y de nuestros propios estados internos, recursos e intuiciones. Conciencia emocional, o sea, reconocer los sentimientos y sus efectos.
2. Autocontrol: Control de nuestros propios estados, impulsos y recursos internos. Este aspecto involucra tener totalidad, adaptabilidad y capacidad de innovación.
3. Automotivación: Gestión de propensiones emocionales que rigen y proporcionan el logro de los objetivos. Motivación de logro: esfuerzo por crecer y mejorar internamente. Optimismo. Compromiso.
4. Empatía: Conciencia de los sentimientos, demandas e inquietudes de los demás. Involucra darse cuenta de las demandas de desarrollo de otros.
5. Habilidades Sociales: Habilidad para incitar respuestas ansiadas en otros. Saber cómo brindar y recepcionar data, emocional y efectivamente. Habilidad de cooperación, colaboración, liderazgo y sinergia.

A continuación, se presenta un esquema estructurado que resume de manera conceptual lo concerniente al modelo planteado por Goleman:

Figura 3

Modelo de Goleman



Nota: Goleman (1995) las emociones guían nuestro pensamiento y nuestras acciones realizadas.

2.2.3.3 Inventario Bar-On ICE

Baron (1997) definió la inteligencia emocional como un conjunto de habilidades y destrezas personales, emocionales y sociales que influyen en nuestra capacidad para adaptarnos y responder a las demandas y tensiones de nuestro entorno. Basado en este concepto, Baron creó el Inventario de Cociente Emocional (I-CE), por lo que es necesario presentar su marco conceptual. Los 15 factores de inteligencia personal, emocional y social evaluados por la escala EQ se definen como:

1. **Componente intrapersonal (CIA):** Un área que combina los siguientes componentes: autocomprensión emocional, autoconciencia, autoconcepto, autorrealización e independencia.
 - a. Comprensión emocional de sí mismo (CM): La destreza de notar y comprender nuestras emociones y sentimientos, distinguirlos y saber por qué son como son.
 - b. Asertividad (AS): La destreza de expresar sentimientos, opiniones y pensamientos sin herir los sentimientos de los demás, para defender los propios derechos de forma no destructiva.
 - c. Autoconcepto (AC): Comprender, aceptar y respetar nuestras capacidades, aceptar nuestros aspectos positivos y negativos, así como nuestras limitaciones y posibilidades.
 - d. Autorrealización (AR): La capacidad de hacer lo que realmente podemos, queremos y nos gusta hacer.
 - e. Independencia (IN): Es la habilidad de ser autodirigido, de confiar en los propios pensamientos, acciones y decisiones emocionalmente independientes.

2. **Componente interpersonal (CIE):** Campo que combina los siguientes componentes: empatía, responsabilidad social y relaciones.
 - a. Empatía (EM): La habilidad de notar, entender y estimar los sentimientos de los otros.
 - b. Relaciones interpersonales (IR): La habilidad de crear y mantener relaciones interpersonales satisfactorias caracterizadas por la cercanía emocional y la intimidad.
 - c. Responsabilidad social (RS): Demostrar la capacidad de ser un miembro cooperativo, solidario y constructivo de los grupos sociales.

3. **Componente de adaptabilidad. (CAD):** Campo que combina los siguientes componentes: pruebas de realidad, flexibilidad y resolución de problemas.
 - a. Solución de problemas (SP): Habilidad para identificar y definir problemas y generar e implementar soluciones efectivas.
 - b. Prueba de realidad (PR): Capacidad de evaluar la correspondencia entre lo que experimentamos (subjetivamente) y lo que realmente existe (objetivamente) (Bar-On, 1997).
 - c. Flexibilidad (FL): Capacidad de ajustar apropiadamente los propios sentimientos, pensamientos y comportamiento a las situaciones y circunstancias cambiantes.

4. **Componente del manejo del estrés (CME):** Campo que incluye los siguientes componentes: tolerancia al estrés y control de impulsos.
 - a. Tolerancia al estrés (TE): La habilidad de soportar eventos no deseados, situaciones estresantes y emociones fuertes sin un "choque" para hacer frente al estrés de manera positiva.
 - b. Control de pulso (CI): La destreza de resistir o retrasar el impulso o la tentación de actuar y controlar las emociones.

5. **Componente del estado de ánimo en general (CAG):** Campo que reúne los siguientes elementos:
 - a. Felicidad (FE): Puede estar satisfecho con su vida, ser feliz por sí mismo y por los demás, divertirse y expresar emociones positivas.
 - b. Optimismo (OP): La habilidad de ver el lado positivo de la vida y mantener una actitud positiva a pesar de la adversidad y la negatividad. (Bar-On, 1997).

2.3 Definición de conceptos

Cansancio emocional: Se define como desgaste, pérdida de energía, agotamiento y fatiga, y puede manifestarse física y mentalmente. Incluye el exceso de horas de trabajo directo y la fatiga causada por el contacto directo con los empleados o sus subordinados (en el caso de los gerentes) (Maslach & Jackson, 1986).

Componente de adaptabilidad: Campo que combina los siguientes componentes: pruebas de realidad, flexibilidad y resolución de problemas (Bar-On, 1997).

Componente del estado de ánimo en general: Campo que reúne la felicidad y el optimismo (Bar-On, 1997).

Componente del manejo del estrés: Campo que incluye los siguientes componentes: tolerancia al estrés y control de impulsos (Bar-On, 1997).

Componente interpersonal: Campo que combina la empatía, relaciones interpersonales y responsabilidad social (Bar-On, 1997).

Componente intrapersonal: Área que combina los siguientes componentes: autocomprensión emocional, autoconciencia, autoconcepto, autorrealización e independencia (Bar-On, 1997).

Despersonalización: Muestra cambios en las actitudes hacia los demás, lo que dificulta la comunicación personal, especialmente con los beneficiarios con los que trabaja, y aumenta la distancia emocional o las relaciones tensas con los demás (Maslach & Jackson, 1986).

Estrés laboral: Es el resultado de un desequilibrio entre las demandas y presiones a las que se enfrentan las personas en el ámbito laboral a diario que superan la resistencia y capacidad de los trabajadores para resolver y afrontar dichas presiones (Cuevas & García, 2012).

Inteligencia emocional: Es la destreza de percibir emociones; adquirir y generar emociones que faciliten el pensamiento; comprender las emociones y la conciencia emocional, y regular reflexivamente las emociones que promuevan el desarrollo emocional e intelectual (Mestre, 2007).

Realización personal: Combina una serie de reacciones y valoraciones negativas sobre uno mismo (autoevaluación) y el trabajo o las actividades propias, depresión típica, baja moral, desilusión en el trabajo, rechazo y evitación de contactos y relaciones en las actividades laborales (Maslach & Jackson, 1986).

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1 Tipo de investigación

La investigación fue de tipo básica, debido a que el estudio se desarrolló tomando en consideración los planteamientos y bases teóricas previas permaneciendo sobre ellos para realizar el estudio del caso formulado.

3.2 Nivel de investigación

La investigación propuso la medición de la interrelación de las variables de estudio, en este caso el estrés laboral y la inteligencia emocional, por lo que el nivel de estudio fue correlacional

3.3 Diseño de investigación

La elaboración de la presente tesis, fue de diseño no experimental, ya que, durante el análisis del estrés laboral y la inteligencia emocional, no se realizará ningún tipo de mala praxis que afecte directamente la veracidad y genuinidad de los datos recolectados por los cuestionarios propuestos.

Así mismo fue, será de corte transversal, debido a que, en la presente investigación, el comportamiento de cada variable será desarrollado en un solo momento de tiempo, correspondiente al año 2023.

3.4 Ámbito y tiempo social de investigación

El ámbito de aplicación correspondió al Hospital III Daniel Alcides Carrión de la Red Asistencial Tacna. Por su parte el tiempo social de aplicación fue el año 2023, estando el estudio dirigido a evaluar percepciones de los trabajadores de dicha institución.

3.5 Población y muestra

3.5.1 Unidad de estudio

La unidad de estudio estuvo representada por los trabajadores administrativos del Hospital III Daniel Alcides Carrión de la Red Asistencial Tacna.

3.5.1 Población

La población de estudio para el desarrollo de la presente tesis investigativa corresponde a 88 trabajadores administrativos del Hospital III Daniel Alcides Carrión de la Red Asistencial Tacna.

3.5.2 Muestra

Al ser una población conocida y reducida, se aplicará un censo. Por lo tanto, la muestra de estudio para el desarrollo de la presente tesis investigativa, corresponde a 88 trabajadores administrativos del Hospital III Daniel Alcides Carrión de la Red Asistencial Tacna.

3.6 Procedimiento, técnicas e instrumentos

3.6.1 Procedimiento de recolección de datos

El procedimiento de recolección de datos mediante encuestas en este estudio se caracterizó por su estructura organizada, su enfoque en la precisión y la validez de los datos recogidos, y su compromiso con los principios éticos y de confidencialidad. Este enfoque permitió obtener información relevante y confiable, crucial para el análisis y la comprensión del estrés laboral y la inteligencia emocional en el contexto específico del Hospital III Daniel Alcides Carrión.

Para el procesamiento de datos, estos fueron sometidos a análisis en el software estadístico SPSS Versión XXVII y Microsoft Excel 2019. Una vez se obtuvo la información requerida, este se

presentó a través de tablas y gráficos de información, ejecutándose además las pruebas de correlación de Rho Spearman, alfa de Cronbach y la normalidad estadística, para los instrumentos considerados en la presente investigación.

En ese sentido, una vez que los datos fueron recopilados a través de los cuestionarios, estos se introdujeron cuidadosamente en SPSS y Excel para su procesamiento y análisis. La utilización de estas poderosas herramientas permitió a los investigadores gestionar grandes conjuntos de datos con eficiencia y precisión, facilitando una evaluación detallada y sistemática de las respuestas.

El primer paso en el procesamiento de datos fue la organización y codificación de la información. Esto implicó la clasificación de los datos según variables relevantes y la asignación de códigos numéricos o categorías, para facilitar su análisis cuantitativo. Esta etapa fue crucial para garantizar que los datos estuvieran listos para análisis estadísticos complejos.

Luego, se llevaron a cabo análisis descriptivos, que proporcionaron una visión general de las características de los datos. Estos análisis incluyeron la generación de frecuencias, medias, desviaciones estándar, y otras medidas estadísticas que ayudaron a comprender la distribución y las tendencias generales de las variables de interés.

Una parte esencial del procesamiento fue la ejecución de pruebas específicas para evaluar las relaciones entre las variables. Se utilizó la prueba de correlación de Rho Spearman, una técnica no paramétrica, para determinar la fuerza y la dirección de la asociación entre el estrés laboral y la inteligencia emocional. Esta prueba fue especialmente adecuada para el estudio dado que no asume una distribución normal de los datos.

Además, se aplicó el alfa de Cronbach para evaluar la confiabilidad de los cuestionarios utilizados. Esta medida permitió determinar la consistencia interna de los ítems en cada instrumento, asegurando así que eran coherentes y fiables para medir las variables de interés.

La prueba de normalidad estadística también formó parte del procesamiento de datos. Esta prueba fue fundamental para verificar si la distribución de los datos seguía una distribución normal, lo cual es un requisito previo para la aplicación de ciertas pruebas estadísticas paramétricas.

Todos los resultados obtenidos se presentaron de manera clara y comprensible a través de tablas y gráficos interactivos. Estos formatos visuales facilitaron la interpretación de los datos y permitieron una comunicación efectiva de los hallazgos. La presentación visual de los resultados no solo reflejó la información recopilada de manera precisa, sino que también destacó las relaciones clave y los aspectos identificados durante el análisis.

Este proceso de procesamiento de datos fue esencial para dar sentido a la gran cantidad de información recopilada y para extraer conclusiones válidas y significativas respecto a la relación entre el estrés laboral y la inteligencia emocional en el contexto específico del estudio.

3.6.2 Técnicas

La técnica que se utilizó fue la encuesta, ya que es la más requerida y utilizada en investigaciones básicas, correlacionales, no experimentales y transversales.

3.6.3 Instrumentos

Tomando en cuenta que la técnica utilizada fue la encuesta, el instrumento para medir la relación entre el estrés laboral y la inteligencia emocional de los trabajadores administrativos en el Hospital III Daniel Alcides Carrión de la Red Asistencial Tacna fue el cuestionario. Por ende, para medir el estrés laboral, se tomó el "Maslach's Burn Inventory" (MBI), desarrollado por Maslach y Jackson, (1986). En tanto, para evaluar la inteligencia emocional, se tomó en cuenta el Inventario del Cociente Emocional (I-CE), planteado por Baron (1997).

3.6.4 Confiabilidad del instrumento

Instrumento que mide el estrés laboral

Piloto 20 encuestas

Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	20	100.0
	Excluidos(a)	0	.0
	Total	20	100.0

a Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.853	22

Análisis: El coeficiente Alfa de Cronbach aplicado a los ítems del instrumento que mide el estrés laboral, se calculó a través del software SPSS versión XXVII y su resultado es de 0.853, el que según la interpretación (Oviedo & Campo, 2005) tiene una confiabilidad aceptable porque se encuentra en el rango 0.70 – 0.90. Por tanto, se concluye que la consistencia interna del instrumento utilizado es aceptable y procede su aplicación.

Instrumento que mide la inteligencia emocional

Piloto 20 encuestas

Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	20	100.0
	Excluidos(a)	0	.0
	Total	20	100.0

a Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.822	133

Análisis: El coeficiente Alfa de Cronbach aplicado a los ítems del instrumento que mide la inteligencia emocional, se calculó a través del software SPSS versión XXVII y su resultado es de 0.822, el que según la interpretación de (Oviedo & Campo, 2005) tiene una confiabilidad aceptable por que se encuentra en el rango 0.70 – 0.90. Por tanto, se concluye que la consistencia interna del instrumento utilizado es aceptable y procede su aplicación.

CAPÍTULO IV: ANÁLISIS DE RESULTADOS

4.1 Descripción del trabajo de campo

El trabajo de campo para la recolección de datos en el estudio fue un proceso meticuloso y sistemático, realizado en varias etapas clave.

Inicialmente, se efectuó el pago de trescientos cincuenta nuevos soles en la Unidad de Finanzas de la Red Asistencial Tacna. Este pago representó el derecho de investigación necesario para la revisión del Protocolo de Investigación, que posteriormente se presentó al Comité Institucional de Ética. Este paso fue fundamental para garantizar la legitimidad y el respaldo institucional del estudio.

Para acompañar el protocolo, se adjuntaron diversos documentos esenciales: el documento nacional de identidad del investigador, una carta de presentación expedida por el Director de la Escuela Profesional de Ingeniería Comercial, la Resolución de Facultad de aprobación del Proyecto de Tesis, una carta de presentación y evaluación del protocolo dirigida al presidente del Comité Institucional de Ética, una declaración jurada de compromiso firmada por el investigador, la copia de la factura de pago del derecho de investigación y, finalmente, el proyecto de Tesis de Pregrado. Estos documentos no solo aportaron credibilidad al proceso, sino que también aseguraron la transparencia y la responsabilidad ética del investigador.

Una vez que el Comité de Institucional de Ética (CIEI) aprobó el protocolo, se procedió con la fase de aplicación de los cuestionarios. Estos cuestionarios fueron diseñados para evaluar dos variables principales: el estrés laboral y la inteligencia emocional de los trabajadores administrativos

del Hospital III Daniel Alcides Carrión. En total, se aplicaron 88 encuestas por cada variable.

La entrega de los cuestionarios se realizó previa obtención del consentimiento informado de cada participante. Este consentimiento no solo cumplió con los requisitos éticos, sino que también reafirmó la voluntariedad y confidencialidad de la participación. Se aseguró que cada trabajador comprendiera la naturaleza de la investigación y sus objetivos antes de proceder con las encuestas.

Cada trabajador administrativo completó el cuestionario basándose en sus experiencias y percepciones personales. Para medir el estrés laboral, se utilizó el "Maslach's Burn Inventory" (MBI), y para la inteligencia emocional, el Inventario del Cociente Emocional (I-CE) propuesto por Baron. Estos instrumentos fueron elegidos por su validez y confiabilidad en estudios anteriores.

Una vez recolectados los datos, estos se sometieron a un análisis exhaustivo utilizando software estadístico avanzado como SPSS Versión XXVII y Microsoft Excel 2019. Se emplearon pruebas estadísticas específicas como el alfa de Cronbach para evaluar la relación entre las variables de estudio y la consistencia interna de los instrumentos., pruebas de normalidad estadística y correlación de Rho Spearman.

Los resultados obtenidos se presentaron a los trabajadores que participaron en el estudio, cumpliendo con el compromiso ético de retroalimentación. Se utilizaron tablas y gráficos interactivos para facilitar la comprensión y el análisis de los datos.

Es importante destacar que, en todo momento, se cuidó que el estudio no implicara riesgos de daño físico, psíquico, intelectual, social, cultural o espiritual para los sujetos involucrados. La transparencia, el respeto a la dignidad de los participantes y la integridad ética fueron pilares fundamentales a lo largo de todo el proceso de recolección de datos.

4.1 Diseño de la presentación de resultados

Los resultados se presentaron mediante tablas y figuras de información de forma descriptiva mediante el uso de frecuencias, correspondiendo al siguiente orden:

Análisis de la variable estrés laboral

- Análisis general de la variable
- Dimensión 1: Cansancio emocional
- Dimensión 2: Despersonalización
- Dimensión 3: Realización personal

Análisis de la variable inteligencia emocional

- Análisis general de la variable
- Dimensión: Componente intrapersonal
- Dimensión: Componente interpersonal
- Dimensión: Componente de adaptabilidad
- Dimensión: Componente del manejo del estrés
- Dimensión: Componente del estado de ánimo en general

En los siguientes apartados se presentan los hallazgos.

4.2 Resultados

4.2.1 Análisis de la variable estrés laboral

Análisis general de la variable

La variable estrés laboral fue evaluada a partir de las siguientes dimensiones:

Los hallazgos indican que el 70.45% de trabajadores administrativos presentan estrés laboral en bajo grado , siendo indicador que, mayormente no están expuestos a situaciones que

impliquen estrés a partir de su trabajo en la entidad, lo que explica que los trabajadores administrativos del Hospital III Daniel Alcides Carrión podrían estar beneficiándose de un ambiente de trabajo bien estructurado, con políticas organizacionales que permiten lograr un ambiente de trabajo que asegure la integridad del personal para que estos no padezcan mayormente de estrés. Por tanto, la baja prevalencia de estrés laboral puede ser indicativo de un ambiente de trabajo saludable y de prácticas de gestión efectivas que promueven el bienestar de los empleados.

Sin embargo, hay una necesidad de mejora en el 29.54% de los trabajadores administrativos de la entidad, debido que 14.77% y 14.77% de los trabajadores administrativos presentan niveles de estrés regular y alto respectivamente.

De estos resultados, la dimensión Cansancio emocional, el 45.45% y el 10.23% de trabajadores administrativos de la entidad calificaron tener en bajo grado y muy bajo grado de cansancio emocional respectivamente, lo que sugiere que el 55.68% del total de los trabajadores no están experimentando agotamiento emocional en niveles significativos.

Por otro lado, el 39.77% y el 4.55% de los trabajadores administrativos indicaron que presentan cansancio emocional en regular grado y alto grado respectivamente, lo que significa que hay en total una necesidad de mejora en el 44.32% de los trabajadores administrativos de la entidad.

Esto se debe a una carga de trabajo manejable, soporte organizacional efectivo, o recursos adecuados para manejar las demandas emocionales del trabajo. Los empleados pueden sentir que tienen la energía y los recursos emocionales suficientes para enfrentarse a sus tareas diarias sin sentirse sobrecargados.

De los resultados, en la dimensión Realización personal, fue calificada en bajo grado con un 76.14% y 4.55% en muy bajo grado, lo que implica que hay una necesidad de mejora en el 80.69% del total de trabajadores administrativos de la entidad debido que los trabajadores no se sienten competentes, eficaces y valorados en su trabajo, esta dimensión guarda relación con el reconocimiento, la apreciación y las oportunidades para el desarrollo profesional.

También podemos observar que el otro 19.32% de los trabajadores administrativos califico en regular grado la realización personal lo que significa que también hay una necesidad de fortalecimiento en la realización personal para este porcentaje de trabajadores administrativos.

Además, la dimensión Despersonalización, obtuvo calificaciones mayormente en regular grado según el 51.14%, lo que significa que los trabajadores en ocasiones se sienten conectados y comprometidos con los asegurados y colegas, y no están adoptando del todo una actitud cínica o distante. Un ambiente de trabajo positivo, la colaboración y el apoyo entre colegas pueden contribuir a prevenir la despersonalización.

El 28.41% y el 5.68% de los trabajadores administrativos calificaron en bajo y muy bajo grado el nivel de despersonalización. Lo que significa que el 34.09% del total de trabajadores administrativos presentaron bajos niveles de despersonalización.

No obstante, el 5.68% y el 9.09% calificaron en alto y muy alto grado respectivamente el nivel de despersonalización, lo que significa que 14.77% del total de trabajadores administrativos que presentan niveles elevados de despersonalización.

Debido que el 51.14% de los trabajadores presentan niveles regulares de despersonalización y el 14.77% de los trabajadores administrativos presentan niveles elevados de despersonalización, podemos deducir que existe una necesidad de mejora en el 65.91 % de los trabajadores administrativos de la entidad en cuanto a la despersonalización que presentan.

A continuación, se presentan los resultados expuestos.

Tabla 2

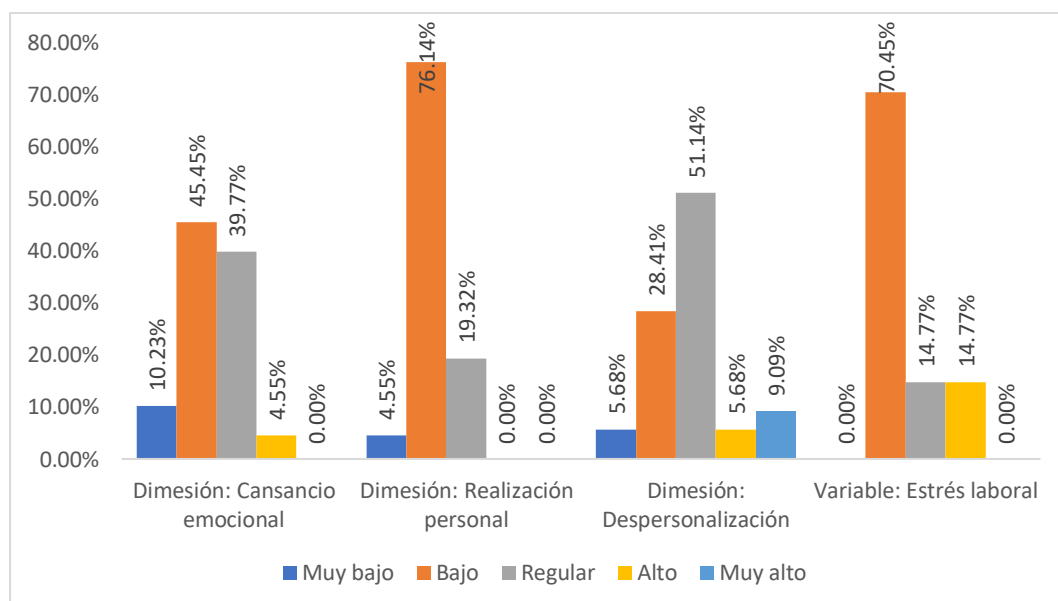
Evaluación general de la variable estrés laboral

	Muy bajo	Bajo	Regular	Alto	Muy alto
Dimensión: Cansancio emocional	10.23%	45.45%	39.77%	4.55%	0.00%
Dimensión: Realización personal	4.55%	76.14%	19.32%	0.00%	0.00%
Dimensión: Despersonalización	5.68%	28.41%	51.14%	5.68%	9.09%
Variable: Estrés laboral	0.00%	70.45%	14.77%	14.77%	0.00%

Nota: Cuestionario aplicado a los trabajadores administrativos

Figura 4

Evaluación general de la variable estrés laboral



Nota: Cuestionario aplicado a los trabajadores administrativos

Dimensión: Cansancio emocional

La dimensión *Cansancio emocional*, fue medida en base a siete indicadores: Emocionalmente defraudado, agotamiento tras la jornada, agotamiento al levantarse, cansancio de trabajar con gente, desgaste, frustración, demasiado tiempo en el trabajo, cansancio del contacto con gente, y límite de posibilidades.

Los resultados presentan frecuencias de calificación mayormente bajas, el 45.45% califico con bajo grado el cansancio emocional en la totalidad de la dimensión: cansancio emocional.

Estos explican que, según los trabajadores, el 50% consideran que se sienten emocionalmente defraudados en sus trabajos en bajo grado.

Así también, se tiene que, de acuerdo a las respuestas de los trabajadores, el 39.77% indican que cuando terminan sus jornadas de trabajo, se sienten agotados.

Además, se registró que, según los trabajadores, el 39.77% presentan niveles muy bajos de agotamiento cuando se levantan por la mañana y se enfrentan a otra jornada de trabajo.

Por otro lado, el 79.55% de los trabajadores consideran que sienten que trabajar todo el día con la gente les cansa.

De igual forma, el 70.45% de trabajadores sienten en muy bajo grado, que sus trabajos les están desgastando, el 5.68% en bajo grado y el 23.87% de trabajadores indicaron que sienten en altos niveles que su trabajo los está desgastando, habiendo una necesidad de mejora en 23.87% de los trabajadores administrativos de la entidad.

Entre tanto, el 36.36% de los trabajadores consideran en bajo grado que se sienten frustrados por el trabajo y el 28.41% en muy bajo grado se sienten frustrados por el trabajo habiendo una necesidad de mejora en total de 35.23% debido a que ese porcentaje presenta niveles elevados de frustración en el trabajo.

De igual manera, se tiene que 64.77% de trabajadores sienten en muy alto grado que están demasiado tiempo en sus trabajos.

Además, se registró que el 35.23% según los trabajadores, indican que sienten en bajo grado que trabajar en contacto directo con la gente les cansa.

Por último, se registró que, según los trabajadores, el 75% indican que se sienten como si estuvieran al límite de sus posibilidades. Los resultados a continuación:

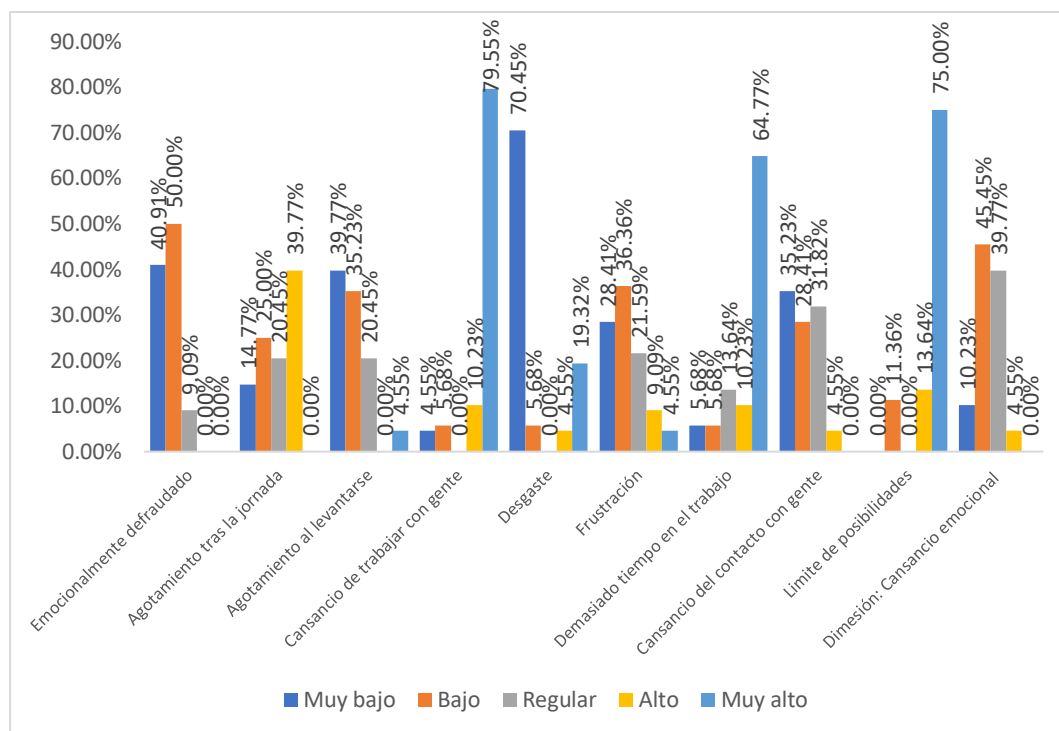
Tabla 3

Evaluación de la dimensión Cansancio emocional

	Muy bajo	Bajo	Regular	Alto	Muy alto
Emocionalmente defraudado	40.91%	50.00%	9.09%	0.00%	0.00%
Agotamiento tras la jornada	14.77%	25.00%	20.45%	39.77%	0.00%
Agotamiento al levantarse	39.77%	35.23%	20.45%	0.00%	4.55%
Cansancio de trabajar con gente	4.55%	5.68%	0.00%	10.23%	79.55%
Desgaste	70.45%	5.68%	0.00%	4.55%	19.32%
Frustración	28.41%	36.36%	21.59%	9.09%	4.55%
Demasiado tiempo en el trabajo	5.68%	5.68%	13.64%	10.23%	64.77%
Cansancio del contacto con gente	35.23%	28.41%	31.82%	4.55%	0.00%
Límite de posibilidades	0.00%	11.36%	0.00%	13.64%	75.00%
Dimensión: Cansancio emocional	10.23%	45.45%	39.77%	4.55%	0.00%

Nota: Cuestionario aplicado a los trabajadores administrativos

Figura 5

Evaluación de la dimensión Cansancio emocional

Nota: Cuestionario aplicado a los trabajadores administrativos

Dimensión: Realización personal

La dimensión *Realización personal*, fue medida en base a ocho indicadores: Entender a las personas, efectividad, influencia positiva, energía y trabajo, clima agradable, estimulación, conseguir cosas valiosas, y tratamiento de emociones.

Los resultados presentan frecuencias de calificación en el nivel o grado bajo de escala likert, debido que el porcentaje general de la dimensión *Realización personal* corresponde al 76.14% en bajo grado de escala likert.

Estos explican que, según los trabajadores, un 35.23% en muy bajo grado sienten que puedan entender fácilmente a las personas que tienen que atender.

Así también, se tiene que, de acuerdo a las respuestas de los trabajadores, de acuerdo al 45.45%, no sienten que traten con mucha efectividad los problemas de las personas a las que tienen que atender.

Además, se registró que los trabajadores, de acuerdo al 48.86% y 19.32%, sienten que están influyendo diariamente y algunas veces por semana positivamente en las vidas de otras personas a través de sus trabajos. Mientras que el 17.05% percibe que influye positivamente en la vida de otras personas de forma regular. Además, el 0.09% y el 5.68% percibe que influye positivamente en la vida de otras personas en muy bajo grado y bajo grado respectivamente. Por ello podemos deducir que hay una necesidad de mejora de 22.82% de los trabajadores a los que se podría capacitar dándoles a conocer que realizan una labor importante contribuyendo a un buen servicio de aseguramiento en salud hacia los asegurados de la región.

Por otro lado, el 50% de trabajadores consideran en muy bajo grado que no se sienten enérgicos en sus trabajos.

De igual forma, se tiene que el 38.64% de los trabajadores, no sienten que puedan crear con facilidad un clima agradable en sus trabajos.

Entre tanto, con el 64.77% de calificaciones en muy bajo grado, los trabajadores consideran que no se sienten estimulados después de haber trabajado íntimamente con quienes tienen que atender.

De igual manera, se tiene que los trabajadores, conforme al 55.68% de calificaciones en muy bajo grado, no creen que consigan muchas cosas valiosas en estos trabajos.

Por último, se registró que, según los trabajadores, en un muy alto grado, de acuerdo al 64.77%, indican que sienten que en sus trabajos los problemas emocionales son tratados de forma adecuada.

A continuación, se presentan los resultados expuestos.

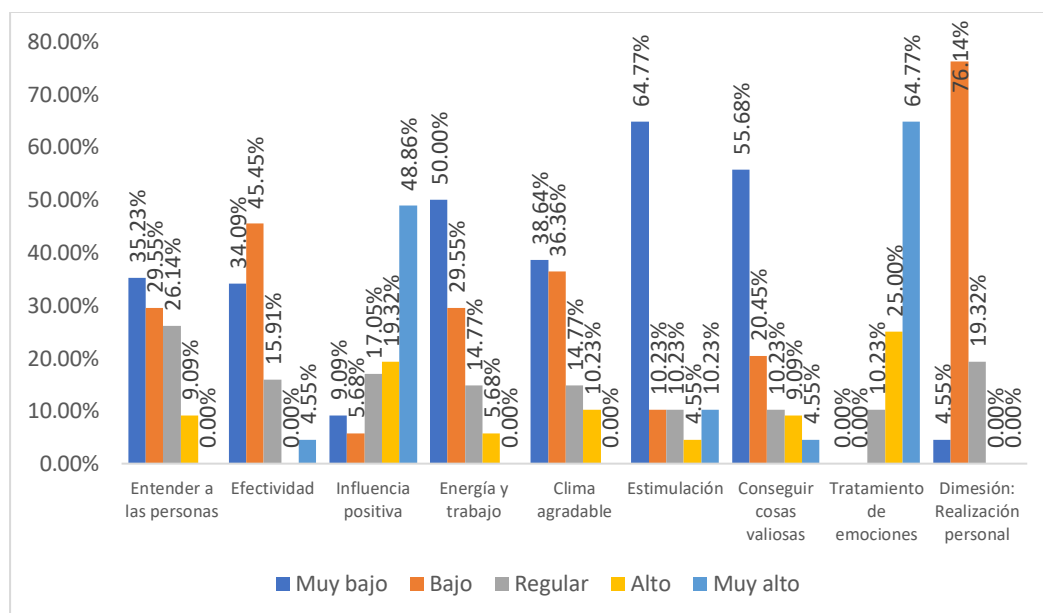
Tabla 4

Evaluación de la dimensión Realización personal

	Muy bajo	Bajo	Regular	Alto	Muy alto
Entender a las personas	35.23%	29.55%	26.14%	9.09%	0.00%
Efectividad	34.09%	45.45%	15.91%	0.00%	4.55%
Influencia positiva	9.09%	5.68%	17.05%	19.32%	48.86%
Energía y trabajo	50.00%	29.55%	14.77%	5.68%	0.00%
Clima agradable	38.64%	36.36%	14.77%	10.23%	0.00%
Estimulación	64.77%	10.23%	10.23%	4.55%	10.23%
Conseguir cosas valiosas	55.68%	20.45%	10.23%	9.09%	4.55%
Tratamiento de emociones	0.00%	0.00%	10.23%	25.00%	64.77%
Dimensión: Realización personal	4.55%	76.14%	19.32%	0.00%	0.00%

Nota: Cuestionario aplicado a los trabajadores administrativos

Figura 6

Evaluación de la dimensión Realización personal

Nota: Cuestionario aplicado a los trabajadores administrativos

Dimensión: Despersonalización

La dimensión *Despersonalización*, fue medida en base a cinco indicadores: Tratar a los demás como objetos, duro con la gente, endurecimiento emocional, poca importancia y culpabilidad.

Los resultados presentan frecuencias de calificación regular en su mayoría debido que se usó la escala Likert, siendo 51.14% la frecuencia en la dimensión: Despersonalización.

Estos explican que, según los trabajadores, 47.73% de los trabajadores, consideran en muy alto grado de frecuencia que sienten que se han hecho más duros con la gente. Así también, se tiene que, de acuerdo a las respuestas de los trabajadores, de acuerdo al 64.77% indican en muy alto grado que les preocupa que sus trabajos los están endureciendo emocionalmente.

Además, se registró que, según los trabajadores, de acuerdo al 39.77%, los trabajadores consideran que sienten que están tratando a algunos beneficiados de ellos como si fuesen objetos impersonales en muy bajo grado de frecuencia. Por otro lado, con el 32.95% de calificaciones mayormente los trabajadores administrativos, en bajo grado de frecuencia sienten que realmente no les importa lo que les ocurra a las personas a las que tienen que atender profesionalmente.

Por último, se registró que, según los trabajadores, de acuerdo al 44.32%, indican en bajo grado de frecuencia que les parece que los beneficiarios de sus trabajos los culpan de algunos problemas. A continuación, se presentan los resultados expuestos.

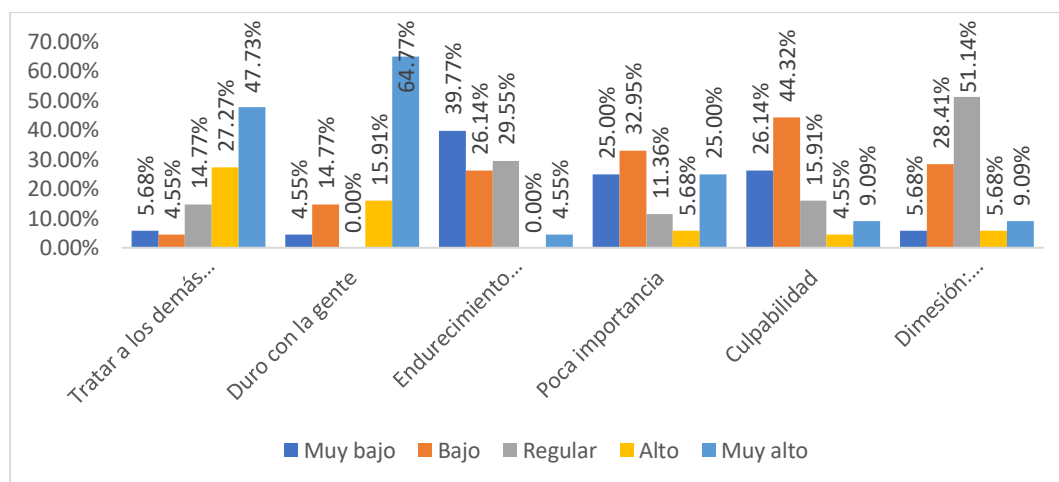
Tabla 5

Evaluación de la dimensión Despersonalización

	Muy bajo	Bajo	Regular	Alto	Muy alto
Tratar a los demás como objetos	5.68%	4.55%	14.77%	27.27%	47.73%
Duro con la gente	4.55%	14.77%	0.00%	15.91%	64.77%
Endurecimiento emocional	39.77%	26.14%	29.55%	0.00%	4.55%
Poca importancia	25.00%	32.95%	11.36%	5.68%	25.00%
Culpabilidad	26.14%	44.32%	15.91%	4.55%	9.09%
Dimensión: Despersonalización	5.68%	28.41%	51.14%	5.68%	9.09%

Nota: Cuestionario aplicado a los trabajadores administrativos

Figura 7

Evaluación de la dimensión Despersonalización

Nota: Cuestionario aplicado a los trabajadores administrativos

4.1.2. Análisis de la variable inteligencia emocional

Análisis general de la variable

La variable inteligencia emocional fue medida conforme a las siguientes dimensiones: Intrapersonal, interpersonal, adaptabilidad, manejo de la tensión y estado de ánimo general.

Los resultados indican valoraciones de 68.18%. mayormente en regular grado de frecuencia y 31.82% en bajo grado de frecuencia. Los niveles regulares de inteligencia emocional entre los trabajadores del Hospital III Daniel Alcides Carrión indican que, aunque poseen competencias emocionales básicas, hay margen de mejora del 31.82% para el crecimiento y el desarrollo en todas las dimensiones evaluadas. Invertir en capacitaciones y programas de desarrollo personal y profesional que se enfoquen en mejorar la inteligencia emocional puede ser una estrategia efectiva para aumentar la satisfacción laboral, la productividad y el bienestar general de los empleados. La implementación de talleres, capacitaciones y actividades que promuevan la autoconciencia, la gestión emocional, la adaptabilidad y las habilidades sociales, puede ser crucial para llevar estos niveles regulares de 68.18% a altos, contribuyendo positivamente no solo al bienestar de los empleados sino también a la calidad del servicio proporcionado por el hospital.

De estos hallazgos, la dimensión Intrapersonal, fue calificada frecuentemente en regular grado en un 80.68% mientras que se puede evidenciar una necesidad de mejora en el 10.23% de los trabajadores que presentaron niveles bajos de inteligencia intrapersonal, además se debe aclarar que el 80.68% que se presenta con niveles regulares de frecuencia de inteligencia emocional también deben estar incluidos en algún plan de mejora que pueda proporcionar la entidad, por otro lado el 9.09% presenta niveles altos de inteligencia intrapersonal, Los niveles regulares en la dimensión intrapersonal sugieren que los trabajadores tienen una conciencia y comprensión moderada de sus propias emociones. Pueden

identificar y entender sus sentimientos, pero aún pueden beneficiarse de una mayor introspección y autoconciencia para manejar mejor sus emociones internas.

Así mismo, la dimensión Interpersonal, 71.59% de los trabajadores presentan en baja frecuencia habilidades interpersonales habiendo una necesidad de mejora en este porcentaje. Por otro lado 28.41% en regular frecuencia presentan sus habilidades interpersonales, En el aspecto interpersonal, un nivel regular indica que los trabajadores tienen habilidades sociales y empáticas adecuadas. Pueden comunicarse y relacionarse con los demás, pero se evidencia una necesidad de mejora en la forma de conectar, comunicar y entender las emociones de los colegas y asegurados.

Además, en la dimensión Adaptabilidad, el 72.73% se muestran en regular capacidad para ajustarse a los cambios y desafíos en el entorno laboral. Aunque se adaptan a las variaciones, podrían beneficiarse de estrategias y formaciones adicionales para aumentar su flexibilidad y resiliencia, mientras que el 22.73% de trabajadores presentan niveles bajos de adaptabilidad evidenciando en este porcentaje una necesidad de mejora, cabe recalcar que solo 4.55% presentaron niveles altos de adaptabilidad.

Por otro lado, en la dimensión Manejo de la tensión, el 65.91% califico que en bajo grado pueden gestionar el estrés, mientras que el 14.77% en muy baja frecuencia pueden gestionar el estrés manejando la tensión, cabe recalcar que el otro 14.77% regularmente puede gestionar el estrés y manejar a tensión, mientras que solo el 4.55% puede gestionar bien el manejo de la tensión y estrés. El desarrollo de estrategias de afrontamiento y técnicas de relajación puede ser beneficioso para él 80.68% que presenta niveles bajos del manejo de tensión pudiendo acoplar al otro 14.77% que maneja la tensión de forma regular para fortalecer sus habilidades para afrontar la tensión en el trabajo.

Por último, en la dimensión Estado de ánimo general se evidencio que el 67.05% presenta un estado de ánimo en niveles bajos habiendo una necesidad de mejora en tal porcentaje de trabajadores, mientras que el 32.95% de trabajadores presentaron niveles regulares de estado de ánimo general. Un estado de ánimo general regular señala que los trabajadores mantienen un equilibrio emocional. Sin embargo, hay oportunidades para mejorar el optimismo y la positividad en el lugar de trabajo para incrementar la motivación y la satisfacción laboral.

A continuación, se presentan los resultados expuestos.

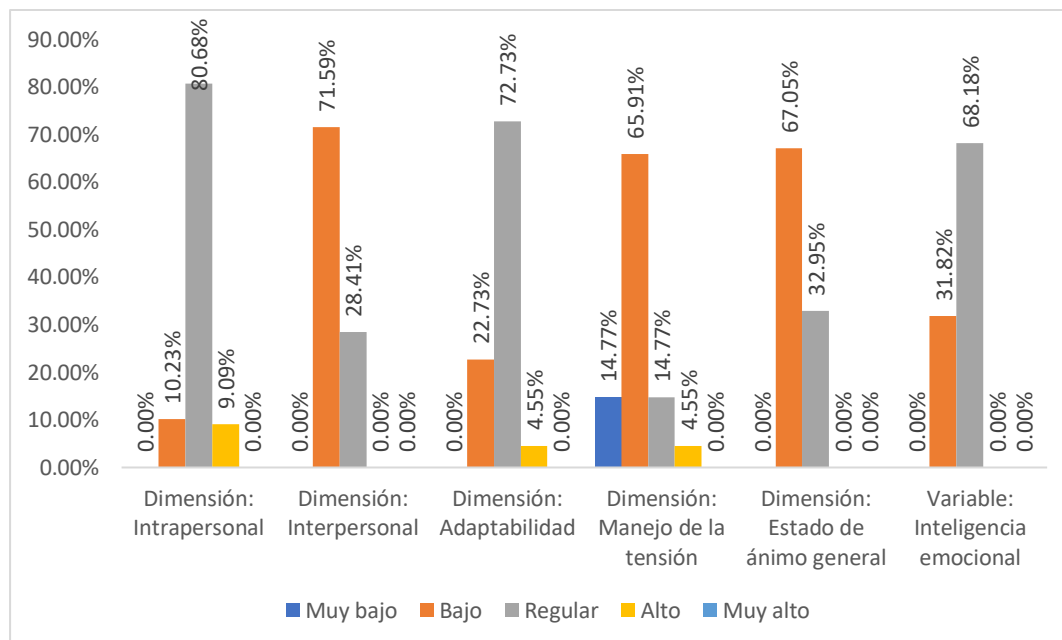
Tabla 6

Evaluación general de la variable inteligencia emocional

	Muy bajo	Bajo	Regular	Alto	Muy alto
Dimensión: Intrapersonal	0.00%	10.23%	80.68%	9.09%	0.00%
Dimensión: Interpersonal	0.00%	71.59%	28.41%	0.00%	0.00%
Dimensión: Adaptabilidad	0.00%	22.73%	72.73%	4.55%	0.00%
Dimensión: Manejo de la tensión	14.77%	65.91%	14.77%	4.55%	0.00%
Dimensión: Estado de ánimo general	0.00%	67.05%	32.95%	0.00%	0.00%
Variable: Inteligencia emocional	0.00%	31.82%	68.18%	0.00%	0.00%

Nota: Cuestionario aplicado a los trabajadores administrativos

Figura 8

Evaluación general de la variable inteligencia emocional

Nota: Cuestionario aplicado a los trabajadores administrativos

Dimensión: Componente intrapersonal

La dimensión *Componente intrapersonal*, fue medida en base a cinco indicadores: Componente emocional, asertividad, autoconcepto, autorrealización e independencia.

Los resultados presentan que el 10.23% de trabajadores presentan en baja frecuencia aspectos intrapersonales (componente emocional, asertividad, autoconcepto, autorrealización e independencia) habiendo una necesidad de mejora del 10.23%, 80.68% de los trabajadores presentan en regular frecuencia estos componentes intrapersonales y 9.09% de ellos presentan en niveles altos de frecuencia estos componentes intrapersonales que son los adecuados.

Estos explican que, el 48.86% de los trabajadores, con regular frecuencia consideran que tienen la destreza de notar y comprender sus emociones y sentimientos, distinguirlos y saber por qué son identificados con sus características individuales, mientras que el 32.95% y 13.64% consideran que tienen la destreza de notar y comprender sus emociones en niveles altos y muy altos de frecuencia respectivamente, por ello podemos decir que hay una necesidad de mejora en el 4.55% de los trabajadores que con baja o poca frecuencia tienen la destreza de notar y comprender sus emociones.

Así también, se tiene que, de acuerdo a las respuestas de los trabajadores, regularmente el 55.68%, indican que poseen la destreza de expresar sentimientos, opiniones y pensamientos sin herir los sentimientos de los demás, y defienden sus propios derechos de forma no destructiva, mientras que el 9.09% frecuentemente indican que poseen la destreza de expresar sentimientos, opiniones y pensamientos sin herir los sentimientos de los demás, y defienden sus propios derechos de forma no destructiva, por ello se puede decir que existe una necesidad de mejora en el 35.23% de los trabajadores que muestran bajos niveles de asertividad.

Además, se registró que, el 73.86% de los trabajadores, indican con baja frecuencia que comprenden, aceptan y respetan sus capacidades, aceptan sus aspectos positivos y negativos, así como sus limitaciones y posibilidades habiendo una necesidad de mejora en este porcentaje y el 11.36% que presentan niveles muy bajos de autoconcepto. También se evidencio que el 14.77% de los trabajadores presentan niveles regulares de autoconcepto.

Por otro lado, el 62.50% de trabajadores regularmente consideran que tienen la capacidad de hacer lo que realmente pueden, quieren y les gusta hacer, mientras que el 4.55% de trabajadores frecuentemente consideran que, si tienen la capacidad de hacer lo que realmente pueden, quieren y les gusta hacer, por ello podemos decir que hay una necesidad

de mejora en el 32.95% de trabajadores que consideran en baja frecuencia que pueden hacer lo que realmente quieren o se sienten autorrealizados.

De igual forma, se tiene que el 73.86% de los trabajadores regularmente son habilidosos en ser autodirigidos, confían en sus propios pensamientos, acciones y decisiones, siendo emocionalmente independientes, mientras que el 14.77% de los trabajadores consideran que en alta frecuencia son independientes evidenciando una necesidad de mejora en la independencia o autonomía del 11.36% de trabajadores. A continuación, se presentan los resultados expuestos.

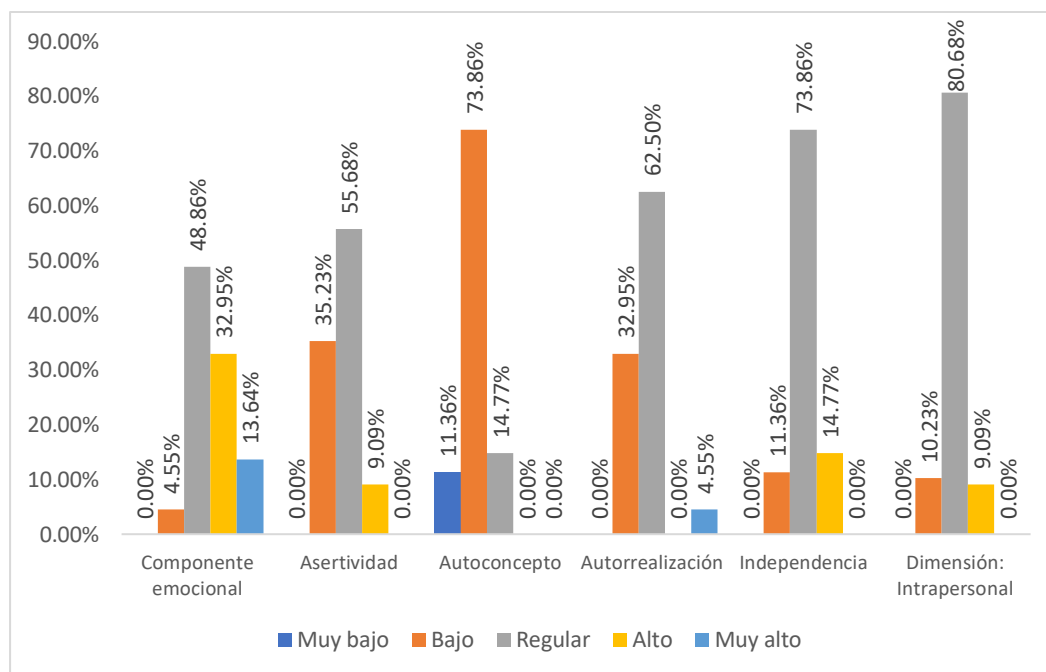
Tabla 7

Evaluación de la dimensión Componente intrapersonal

	Muy bajo	Bajo	Regular	Alto	Muy alto
Componente emocional	0.00%	4.55%	48.86%	32.95%	13.64%
Asertividad	0.00%	35.23%	55.68%	9.09%	0.00%
Autoconcepto	11.36%	73.86%	14.77%	0.00%	0.00%
Autorrealización	0.00%	32.95%	62.50%	0.00%	4.55%
Independencia	0.00%	11.36%	73.86%	14.77%	0.00%
Dimensión: Intrapersonal	0.00%	10.23%	80.68%	9.09%	0.00%

Nota: Cuestionario aplicado a los trabajadores administrativos

Figura 9

Evaluación de la dimensión Componente intrapersonal

Nota: Cuestionario aplicado a los trabajadores administrativos

Dimensión: Componente interpersonal

La dimensión *Componente interpersonal*, fue medida en base a tres indicadores: Relaciones interpersonales, responsabilidad social, y empatía.

Los resultados presentan que el 71.59% presentan con baja frecuencia que tienen capacidades interpersonales habiendo una necesidad de mejora en este porcentaje mientras que el 28.41% presentan este tipo de capacidades en regular frecuencia, habiendo una necesidad de fortalecer estas capacidades en el 28.41% de los trabajadores.

Estos explican que, según los trabajadores, el 79.55%, consideran que tienen la habilidad de crear y mantener relaciones interpersonales satisfactorias caracterizadas por la cercanía emocional y la intimidad en regular frecuencia habiendo una necesidad de fortalecer en este porcentaje de trabajadores las relaciones interpersonales, además la dirección de la

entidad puede establecer en necesidad de mejora al otro 15.91% que presentan estas habilidades interpersonales con baja frecuencia. También se debe aclarar que el 4.55% de los trabajadores presentan niveles muy altos de manejo de relaciones interpersonales.

Así también, se tiene que, de acuerdo a las respuestas de los trabajadores, el 76.14%, indican que demuestran la capacidad de ser miembros cooperativos, solidarios y constructivos de los grupos sociales en regular frecuencia y el 19.32% de los trabajadores indicaron que demuestran capacidad de ser miembros cooperativos, solidarios y constructivos de los grupos sociales en alta frecuencia evidenciando que requiere una mejora en el 4.55% que indico que no son tan cooperativos, solidarios y constructivos de los grupos sociales.

Además, se registró que, según los trabajadores, el 47.73%, indican que en muy bajo grado o no tan frecuentemente poseen la habilidad de notar, entender y estimar los sentimientos de los otros, evidenciando también que en el 42.05% de trabajadores hay un bajo grado de empatía, ello quiere decir que hay una necesidad de mejora de la empatía en el 89.78% de trabajadores y una necesidad del fortalecimiento de la empatía en el 10.23% de trabajadores que indicaron tener empatía regularmente.

A continuación, se presentan los resultados expuestos.

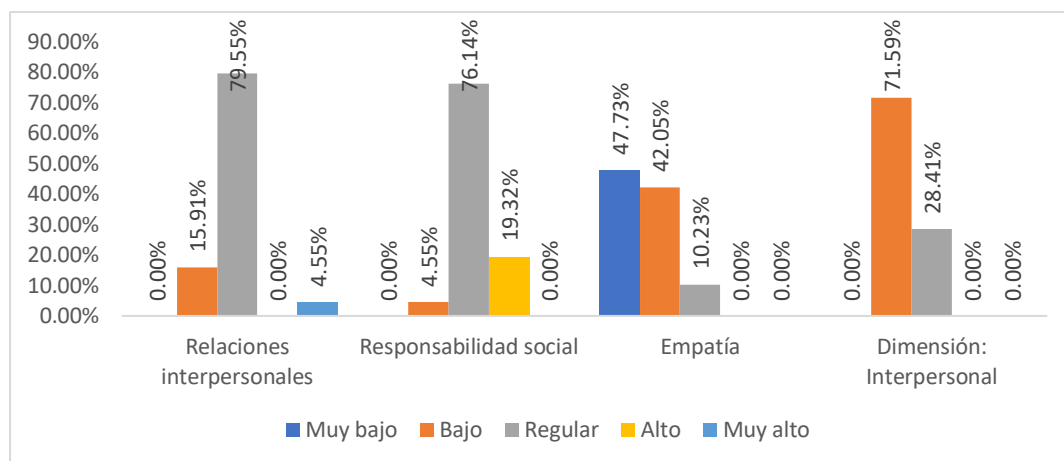
Tabla 8

Evaluación de la dimensión Componente interpersonal

	Muy bajo	Bajo	Regular	Alto	Muy alto
Relaciones interpersonales	0.00%	15.91%	79.55%	0.00%	4.55%
Responsabilidad social	0.00%	4.55%	76.14%	19.32%	0.00%
Empatía	47.73%	42.05%	10.23%	0.00%	0.00%
Dimensión: Interpersonal	0.00%	71.59%	28.41%	0.00%	0.00%

Nota: Cuestionario aplicado a los trabajadores administrativos

Figura 10

Evaluación de la dimensión Componente interpersonal

Nota: Cuestionario aplicado a los trabajadores administrativos

Dimensión: Componente adaptabilidad

La dimensión *Componente adaptabilidad*, fue medida en base a tres indicadores: Solución de problemas, prueba de la realidad y flexibilidad.

Los resultados presentan frecuencias de calificación al 72.73% de forma regular, 4.55% de trabajadores en alta frecuencia consideran que son adaptables habiendo una necesidad de mejora en el 22.73% de trabajadores que consideran que tienen la habilidad de adaptabilidad en baja frecuencia, mientras que el 4.55% consideran que si tienen la habilidad de adaptabilidad frecuentemente.

Estos explican que, según los trabajadores, el 53.41%, consideran regularmente que tienen la habilidad para identificar y definir problemas y generar e implementar soluciones efectivas, mientras que el 46.59% de los trabajadores indicaron que con baja frecuencia que tienen la habilidad para identificar y definir problemas y generar e implementar soluciones efectivas habiendo una necesidad de mejora en el 46.59% trabajadores que

con baja frecuencia tienen la habilidad de solucionar problemas de manera efectiva.

Así también, se tiene que, de acuerdo a las respuestas de los trabajadores, se evidencia una necesidad de mejora en el 10.23% de los trabajadores que con baja frecuencia pueden tener capacidad de discernir entre lo subjetivo y lo objetivo, mientras que el 26.14% si lo puede hacer frecuentemente, de acuerdo al 63.64%, indican que regularmente cuentan con la capacidad de evaluar la correspondencia entre lo que experimentan (subjetivamente) y lo que realmente existe (objetivamente) por lo que se puede fortalecer esta capacidad.

Además, se registró que, según los trabajadores, el 36.36% tiene baja capacidad de ser flexibles ante circunstancias cambiantes habiendo una necesidad de mejora en tal porcentaje de trabajadores en cuando a flexibilidad, y de acuerdo al 57.95% , indican que regularmente tienen la capacidad de ajustar apropiadamente sus propios sentimientos, pensamientos y comportamiento a las situaciones y circunstancias cambiantes teniendo así que fortalecer este porcentaje de trabajadores en el componente flexibilidad, por otra parte solo el 5.68% de trabajadores indican que muy frecuentemente tienen la capacidad de ser flexibles ante circunstancias cambiantes.

A continuación, se presentan los resultados expuestos.

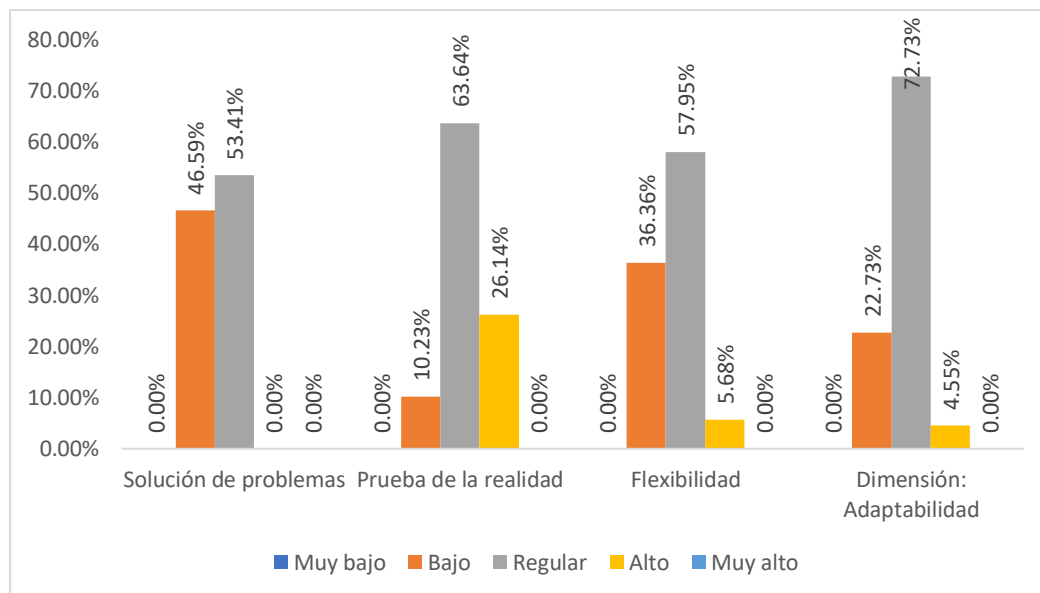
Tabla 9

Evaluación de la dimensión Componente adaptabilidad

	Muy bajo	Bajo	Regular	Alto	Muy alto
Solución de problemas	0.00%	46.59%	53.41%	0.00%	0.00%
Prueba de la realidad	0.00%	10.23%	63.64%	26.14%	0.00%
Flexibilidad	0.00%	36.36%	57.95%	5.68%	0.00%
Dimensión: Adaptabilidad	0.00%	22.73%	72.73%	4.55%	0.00%

Nota: Cuestionario aplicado a los trabajadores administrativos

Figura 11

Evaluación de la dimensión Componente adaptabilidad

Nota: Cuestionario aplicado a los trabajadores administrativos

Dimensión: Componente manejo de la tensión

La dimensión *Componente manejo de la tensión*, fue medida en base a dos indicadores: Tolerancia a la tensión y control de impulsos.

Los resultados presentan frecuencias de calificación mayormente bajas, siendo el 65.91% de trabajadores que consideran que en baja frecuencia o pocas veces poseen tener la habilidad de manejar la tensión en el trabajo, mientras que el 14.77% consideran que muy pocas veces o con muy poca frecuencia poseen la habilidad de manejar la tensión, por lo que se evidencia una necesidad de mejora en la capacidad de manejar la tensión en el trabajo en un 80.68% de los trabajadores, no obstante el 14.77% creen en regular medida tener esta capacidad y solo el 4.55% de los trabajadores creen tener frecuentemente esta capacidad.

Estos explican que, según los trabajadores, que 19.32% consideran que con poca frecuencia poseen la habilidad de soportar eventos no deseados, situaciones estresantes y emociones fuertes sin un "choque", habiendo una necesidad de mejora en este porcentaje siendo una de las causas de la tensión el confrontamiento de trabajador administrativo con asegurados que alegan tener un pésimo servicio por parte de la entidad.

Además, un 40.91% en regular grado, consideran que poseen la habilidad de soportar eventos no deseados, situaciones estresantes y emociones fuertes sin un "choque", y hacen frente al estrés de manera positiva mientras que el 35.23% y el 4.55% si indican tener tolerancia a la tensión en altos grados o frecuentemente en el trabajo.

Así también, se tiene que, de acuerdo a las respuestas de los trabajadores, el 26.14% de trabajadores indican que tiene en baja frecuencia control de impulsos o la destreza de resistir o retrasar el impulso o la tentación de actuar desproporcionadamente y controlan sus emociones en un bajo grado, habiendo una necesidad de mejora en aquel porcentaje de trabajadores, de acuerdo al 59.09%, indican que regularmente tienen la destreza de resistir o retrasar el impulso o la tentación de actuar y controlan sus emociones, mientras que el 10.23% y el 4.55% de trabajadores tienen la capacidad de controlar sus impulsos frecuentemente y muy frecuentemente respectivamente.

A continuación, se presentan los resultados expuestos.

Tabla 10

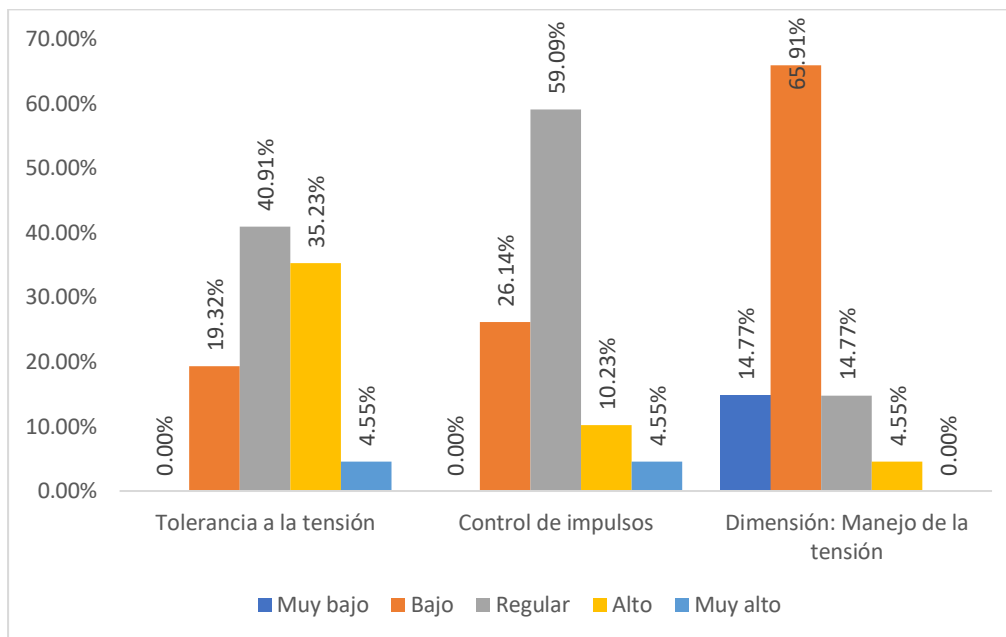
Evaluación de la dimensión Componente manejo de la tensión

	Muy bajo	Bajo	Regular	Alto	Muy alto
Tolerancia a la tensión	0.00%	19.32%	40.91%	35.23%	4.55%
Control de impulsos	0.00%	26.14%	59.09%	10.23%	4.55%
Dimensión: Manejo de la tensión	14.77%	65.91%	14.77%	4.55%	0.00%

Nota: Cuestionario aplicado a los trabajadores administrativos

Figura 12

Evaluación de la dimensión Componente manejo de la tensión



Nota: Cuestionario aplicado a los trabajadores administrativos

Dimensión: Componente del estado de ánimo en general

La dimensión *Componente del estado de ánimo en general*, fue medida en base a dos indicadores: Felicidad, y optimismo.

Los resultados presentan, que el 32.95% de trabajadores en regular medida un estado de ánimo positivo habiendo una necesidad de mejora de 67.05% en los trabajadores ya que presentan un estado de ánimo positivo en baja frecuencia.

Estos explican que, según los trabajadores, un 46.59% , consideran que con baja frecuencia están satisfechos con sus vidas, son felices por sí mismos y por los demás, se divierten y expresan emociones positivas, habiendo una necesidad de mejora en este indicador de 46.59%, mientras que el 28.41% consideran que con regular frecuencia están satisfechos con

sus vidas, son felices por sí mismos y por los demás, se divierten y expresan emociones positivas, por último el 14.77% y el 10.23% consideran en alta y muy alta frecuencia respectivamente que son felices por sí mismos y por los demás, se divierten y expresan emociones positivas.

Así también, se tiene que, de acuerdo a las respuestas de los trabajadores, el 55.68% y el 5.68%, indican en baja y muy baja frecuencia respectivamente que poseen la habilidad de ver el lado positivo de la vida y mantener una actitud positiva a pesar de la adversidad y la negatividad, mientras que el 32.95 indican que lo hacen en forma regular y un 5.68% lo hacen de manera frecuente.

A continuación, se presentan los resultados expuestos.

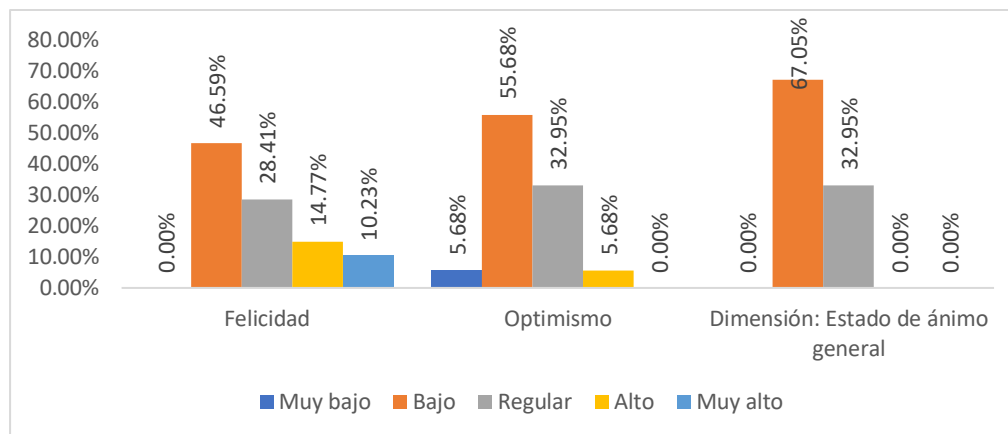
Tabla 11

Evaluación de la dimensión Componente del estado de ánimo en general

	Muy bajo	Bajo	Regular	Alto	Muy alto
Felicidad	0.00%	46.59%	28.41%	14.77%	10.23%
Optimismo	5.68%	55.68%	32.95%	5.68%	0.00%
Dimensión: Estado de ánimo general	0.00%	67.05%	32.95%	0.00%	0.00%

Nota: Cuestionario aplicado a los trabajadores administrativos

Figura 13

Evaluación de la dimensión Componente del estado de ánimo en general

Nota: Cuestionario aplicado a los trabajadores administrativos

4.3 Prueba estadística

Para establecer qué prueba estadística debe aplicarse para la verificación de la hipótesis, se consideró en primera instancia medir la distribución normal en la data a procesar.

La aplicación de la prueba de normalidad es un paso crucial en la investigación estadística, ya que determina qué tipo de pruebas estadísticas son apropiadas para analizar los datos.

El criterio de decisión en la prueba de normalidad se basa típicamente en el valor de significancia (p-valor). En la prueba de normalidad de Kolmogórov-Smirnov, uno de los métodos más comunes para evaluar la normalidad, el p-valor indica la probabilidad de que la muestra provenga de una distribución normal. Si este valor es menor a un umbral predefinido (usualmente 0.05), se rechaza la hipótesis nula de que la muestra proviene de una distribución normal. Esto significa que los datos no siguen una distribución normal.

De esta forma:

H0: P-valor > 0.05; Existe distribución normal

H1: P-valor < 0.05; No existe distribución normal

El resultado de la prueba de normalidad es:

Tabla 12

Prueba de distribución normal de Kolmogórov-Smirnov

		Variable: laboral	Estrés	Variable: Inteligencia emocional
N			88	88
Parámetros normales(a,b)	Media		2.44	2.68
	Desviación típica		.741	.468
Diferencias más extremas	Absoluta		.430	.433
	Positiva		.430	.248
	Negativa		-.275	-.433
Z de Kolmogórov-Smirnov			4.032	4.065
Sig. asintót. (bilateral)			.000	.000

Nota: Cuestionario aplicado a los trabajadores administrativos.

Análisis: El valor de significancia obtenido de la prueba de Kolmogórov-Smirnov fue menor de 0.05, lo que indica que los datos correspondientes a los 88 trabajadores no se distribuyen normalmente aprobando la hipótesis alterna. Esta información es crucial para decidir qué método estadístico utilizar para analizar la relación entre las variables de interés: el estrés laboral y la inteligencia emocional.

Dado que los datos no siguen una distribución normal, fue apropiado elegir la prueba de correlación de Rho-Spearman. Esta prueba es una técnica no paramétrica que se utiliza para medir la fuerza y la dirección de la asociación entre dos variables continuas o de orden. A diferencia de la

correlación de Pearson, la correlación de Rho-Spearman no asume que los datos están normalmente distribuidos, lo que la hace adecuada para su estudio.

La correlación de Rho-Spearman se basa en los rangos de los datos en lugar de sus valores reales. Esta prueba evalúa cómo el rango de una variable predice el rango de la otra. El coeficiente de correlación de Spearman puede variar entre -1 y +1, donde +1 indica una correlación positiva perfecta, -1 indica una correlación negativa perfecta, y 0 indica que no hay correlación.

El criterio de evaluación para esta prueba es:

P-valor > 0.05 : No existe relación significativa entre las variables

P-valor < 0.05 : Existe relación significativa entre las variables

De este modo, la elección de utilizar la prueba de Rho-Spearman en el estudio fue considerado en base a los resultados de la prueba de normalidad de Kolmogórov-Smirnov. Esta elección aseguró que el análisis de la relación entre el estrés laboral y la inteligencia emocional se realizó de manera adecuada, dada la naturaleza de la distribución de los datos.

4.2.1. Verificación de la hipótesis general

Se tiene la siguiente hipótesis:

H0: El estrés laboral no se relaciona de forma significativa con la inteligencia emocional de los trabajadores administrativos del Hospital III Daniel Alcides Carrión de la Red Asistencial Tacna, 2023.

H1: El estrés laboral se relaciona de forma significativa con la inteligencia emocional de los trabajadores administrativos del Hospital III Daniel Alcides Carrión de la Red Asistencial Tacna, 2023.

Se ejecuta la prueba de correlación de Rho-Spearman;

Tabla 13

Prueba de correlación Rho-Spearman para la hipótesis general

			Variable: Estrés laboral	Variable: Inteligencia emocional
(Rho de Spearman	Variable: Estrés laboral	Coefficiente de correlación	1.000	-.934
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	88	88
	Variable: Inteligencia emocional	Coefficiente de correlación	-.934	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	88	88

Nota: Cuestionario aplicado a los trabajadores administrativos

El criterio de decisión es:

P-Valor < 0.05: Se da por aprobada la hipótesis alterna y rechaza la nula

P-Valor > 0.05: Se da por rechazada la hipótesis alterna y acepta la nula

Análisis: Los resultados respaldan la hipótesis alternativa, mostrando una relación significativa entre el estrés laboral y la inteligencia emocional dado el valor de significancia menor de 0.05. Así mismo, el coeficiente de correlación de -0.934 es un valor muy fuerte que indica una correlación negativa muy alta entre el estrés laboral y la inteligencia emocional. Esto significa que a medida que el estrés laboral aumenta, la inteligencia emocional tiende a disminuir, y viceversa. Los trabajadores con mayores niveles de estrés laboral tienden a tener niveles más bajos de inteligencia emocional, lo que sugiere que el estrés laboral podría afectar negativamente la capacidad de los empleados para gestionar, entender y expresar sus emociones eficazmente.

4.2.2 Verificación de las hipótesis específicas

1. Prueba de hipótesis específica 1

Se tiene la siguiente hipótesis específica 1:

H0: El cansancio emocional no se relaciona de forma significativa con la inteligencia emocional de los trabajadores administrativos del Hospital III Daniel Alcides Carrión de la Red Asistencial Tacna, 2023.

H1: El cansancio emocional se relaciona de forma significativa con la inteligencia emocional de los trabajadores administrativos del Hospital III Daniel Alcides Carrión de la Red Asistencial Tacna, 2023.

Se ejecuta la prueba de correlación de Rho-Spearman;

Tabla 14

Prueba de correlación de Rho-Spearman para la hipótesis específica 1

		Dimensión: Cansancio emocional	Variable: Inteligencia emocional
Rho de Spearman	Dimensión: Cansancio emocional	Coefficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	.
		N	88
	Variable: Inteligencia emocional	Coefficiente de correlación	-.702
		Sig. (bilateral)	.000
		N	88

Nota: Cuestionario aplicado a los trabajadores administrativos

Siendo la regla de decisión:

P-Valor < 0.05: Se da por aprobada la hipótesis alterna y rechaza la nula

P-Valor > 0.05: Se da por rechazada la hipótesis alterna y acepta la nula

Análisis: Los resultados respaldan la hipótesis alternativa (H1), evidenciando una correlación significativa entre el cansancio emocional y la inteligencia emocional, dado que el p-valor de 0.00 es menor que el umbral de significancia de 0.05. El coeficiente de correlación de Rho-Spearman de -0.702 señala una correlación negativa fuerte entre el cansancio emocional y la inteligencia emocional. Así, los trabajadores que reportan niveles más altos de cansancio emocional tienden a mostrar niveles más bajos de inteligencia emocional. Esto sugiere que el cansancio emocional podría estar afectando adversamente la capacidad de los trabajadores para comprender, manejar y expresar sus emociones de manera efectiva, así como para interactuar de manera empática y constructiva con los demás.

2. *Prueba de hipótesis específica 2*

Se tiene la siguiente hipótesis específica 2:

H0: La despersonalización no se relaciona de forma significativa con la inteligencia emocional de los trabajadores administrativos del Hospital III Daniel Alcides Carrión de la Red Asistencial Tacna, 2023.

H1: La despersonalización se relaciona de forma significativa con la inteligencia emocional de los trabajadores administrativos del Hospital III Daniel Alcides Carrión de la Red Asistencial Tacna, 2023.

Se ejecuta la prueba de correlación de Rho-Spearman;

Tabla 15

Prueba de correlación de Rho-Spearman para la hipótesis específica 2

			Dimensión: Despersonalización	Variable: Inteligencia emocional
Rho de Spearman	Dimensión: Despersonalización	Coefficiente de correlación	1.000	-.182
		Sig. (bilateral)	.	.090
		N	88	88
	Variable: Inteligencia emocional	Coefficiente de correlación	-.182	1.000
		Sig. (bilateral)	.090	.
		N	88	88

Nota: Cuestionario aplicado a los trabajadores administrativos

Siendo la regla de decisión:

P-Valor < 0.05: Se da por aprobada la hipótesis alterna y rechaza la nula

P-Valor > 0.05: Se da por rechazada la hipótesis alterna y acepta la nula

Análisis: Los resultados no respaldan la hipótesis alternativa, ya que el p-valor de 0.090 es mayor que el umbral de significancia de 0.05, lo que indica que no hay suficiente evidencia para afirmar una relación significativa entre la despersonalización y la inteligencia emocional en la población estudiada. El coeficiente de correlación de Rho-Spearman de -0.182 sugiere una correlación negativa débil, pero no lo suficientemente fuerte como para ser considerada estadísticamente significativa. Esto implica que, aunque existe una tendencia hacia una disminución de la inteligencia emocional a medida que aumenta la despersonalización, la relación no es concluyente en esta muestra de trabajadores administrativos del Hospital III Daniel Alcides Carrión de la Red Asistencial Tacna, 2023. En este contexto, la capacidad de los empleados para gestionar, entender y expresar sus emociones eficazmente no parece estar significativamente influenciada por niveles de despersonalización.

3. Prueba de hipótesis específica 3

Se tiene la siguiente hipótesis específica 3:

H0: La realización personal no se relaciona de forma significativa con la inteligencia emocional de los trabajadores administrativos del Hospital III Daniel Alcides Carrión de la Red Asistencial Tacna, 2023.

H1: La realización personal se relaciona de forma significativa con la inteligencia emocional de los trabajadores administrativos del Hospital III Daniel Alcides Carrión de la Red Asistencial Tacna, 2023.

Se ejecuta la prueba de correlación de Rho-Spearman;

Tabla 16

Prueba de correlación de Rho-Spearman para la hipótesis específica 3

			Dimensión: Realización personal	Variable: Inteligencia emocional
Rho de Spearman	Dimensión: Realización personal	Coefficiente de correlación	1.000	-.688
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	88	88
	Variable: Inteligencia emocional	Coefficiente de correlación	-.688	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	88	88

Nota: Cuestionario aplicado a los trabajadores administrativos

Siendo la regla de decisión:

P-Valor < 0.05: Se da por aprobada la hipótesis alterna y rechaza la nula

P-Valor > 0.05: Se da por rechazada la hipótesis alterna y acepta la nula

Análisis: Los resultados respaldan la hipótesis alternativa, evidenciando una relación significativa entre la realización personal y la inteligencia emocional, ya que el p-valor de 0.00 es menor que el umbral de significancia de 0.05. Asimismo, el coeficiente de correlación de Rho-Spearman de -0.688 indica una correlación negativa fuerte entre estas dos variables. Esto implica que a medida que la realización personal disminuye, la inteligencia emocional también tiende a disminuir, y viceversa. Los trabajadores que reportan bajos niveles de realización personal también tienden a manifestar niveles más bajos de inteligencia emocional. Esto sugiere que la realización personal en el trabajo podría influir significativamente en la capacidad de los empleados para gestionar, comprender y expresar sus emociones de manera efectiva en el Hospital III Daniel Alcides Carrión de la Red Asistencial Tacna, 2023.

4.4 Discusión de resultados

Los resultados del estudio, en relación al estrés laboral entre los trabajadores administrativos del Hospital III Daniel Alcides Carrión ofrecen una visión integral de la situación actual del bienestar emocional y mental del personal. Un destacado 70.45% de los participantes expresaron niveles bajos de estrés laboral, una indicación de un ambiente de trabajo participativo dentro de la estructura informal (entre los trabajadores administrativos) del Hospital III Daniel Alcides Carrión de la Red Asistencial Tacna y un sistema organizacional ya establecido y documentado en su manual de organización y funciones, sin embargo, hay una necesidad de mejora en el 29.54% de los trabajadores administrativos de la entidad, debido que 14.77% y 14.77% de los trabajadores administrativos presentan niveles de estrés regular y alto respectivamente.

La baja incidencia de estrés laboral puede atribuirse a múltiples factores positivos dentro del ambiente laboral. La estructura organizacional, las políticas proactivas de bienestar de los empleados, y un equilibrio de trabajo saludable son elementos cruciales que contribuyen a este resultado

favorable. Los trabajadores, al no estar expuestos a situaciones de alta tensión o demandas laborales excesivas, pueden desempeñar sus roles de manera eficiente, manteniendo un equilibrio entre la vida profesional y personal.

El estudio profundiza en varias dimensiones del estrés laboral, ofreciendo una visión más granular de los aspectos específicos que contribuyen a la experiencia general de los trabajadores administrativos.

En la dimensión de Cansancio Emocional, un 45.45% y 10.23% refleja niveles bajos y muy bajos respectivamente. Esto no es un accidente; es el resultado de una carga de trabajo equilibrada, apoyo organizacional tangible y recursos adecuados que aseguran que los empleados no se sientan abrumados por las demandas emocionales de su trabajo. La energía y los recursos emocionales están en niveles óptimos, permitiendo a los empleados enfrentar sus tareas diarias con vigor y entusiasmo.

Sin embargo, se puede evidenciar una necesidad de mejora en 44.32% de trabajadores administrativos debido que 39.77% y 4.55% indicaron presentar cansancio emocional en regular y alta frecuencia respectivamente.

La Realización Personal se destacó con un 76.14% en bajo grado y 4.55% en muy bajo grado, un indicativo poderoso para decir que hay una necesidad de mejora en 80.69% de trabajadores, ya que los trabajadores no se sienten de forma frecuente competentes y valorados. El reconocimiento, la apreciación y las oportunidades para el desarrollo profesional podrían implementarse, creando un clima donde los empleados están motivados e inspirados para dar lo mejor de sí mismos, además el otro 19.32% de los trabajadores administrativos regularmente se encuentran realizados personalmente en su trabajo, por ello podemos indicar que se necesita fortalecer en la realización personal de estos el porcentaje de trabajadores administrativos mencionado.

Por otro lado, La dimensión de Despersonalización mostró que 51.14% de trabajadores administrativos regularmente se sienten conectados y comprometidos con asegurados y colegas, mientras que 28.41% y 5.68% indicaron bajo y muy bajo grado de despersonalización, lo que significa que 34.09% del total de trabajadores administrativos presentaron bajos niveles de despersonalización. Aunque esto no es alarmante, es una señal de que se necesita atención en esta área. Los trabajadores deben sentir una conexión genuina y compromiso con los pacientes y colegas para evitar una actitud cínica o distante. El soporte entre colegas, la colaboración y un ambiente de trabajo enriquecido son elementos esenciales para mitigar la despersonalización.

Estos resultados reflejan un panorama generalmente positivo, pero con áreas identificadas para mejoras adicionales. Mantener los niveles bajos de estrés laboral y cansancio emocional mientras se eleva la realización personal son objetivos alcanzables con estrategias focalizadas. Atender la despersonalización con medidas específicas para fortalecer la conexión y el compromiso entre los trabajadores, y entre trabajadores y pacientes, puede redondear un enfoque integral para promover un bienestar emocional y mental óptimo en el hospital. En última instancia, un personal saludable, satisfecho y comprometido es el activo más valioso para el funcionamiento excepcional del hospital en su totalidad.

Por otro lado, el análisis detallado de la inteligencia emocional (IE) entre los trabajadores administrativos del Hospital III Daniel Alcides Carrión ofrece *insights* valiosos sobre sus competencias emocionales y áreas de oportunidad para el crecimiento personal y profesional. Aunque la mayor parte de los empleados mostró niveles regulares en IE, reflejado en un 68.18% y 31.82% en bajo grado de frecuencia, este resultado evidencia que, si bien existen habilidades emocionales fundamentales, también hay una necesidad de mejora de 31.82% de trabajadores administrativos.

En la dimensión intrapersonal, solo el 9.09% presento niveles altos de inteligencia intrapersonal un predominante 80.68% de los trabajadores exhibió un grado regular de frecuencia el manejo de habilidades intrapersonales. Esto indica una conciencia moderada de sus emociones y sentimientos, pero destaca una necesidad de profundizar en la introspección y la autoconciencia. Fortalecer esta dimensión puede desbloquear una gestión emocional más efectiva y una respuesta más adaptativa a los desafíos internos y externos, mientras que se evidencia una necesidad de mejora en 10.23% de trabajadores que presentaron bajos niveles de inteligencia emocional.

Contrastando, la dimensión interpersonal el 71.59% de los participantes presentan en baja frecuencia habilidades interpersonales evidenciando una necesidad de mejora, mientras que el 28.41% presenta en regular frecuencia habilidades interpersonales habiendo una necesidad de fortalecer a este porcentaje de trabajadores. Esto subraya habilidades comunicativas y empáticas adecuadas, pero no óptimas. Invertir en la mejora de estas habilidades puede fomentar relaciones laborales más ricas, un ambiente de trabajo más armonioso y una atención al asegurado más empática y efectiva.

La adaptabilidad, evaluada como regular en un 72.73% de los casos mientras que el 22.73% de trabajadores presentan bajos niveles de adaptabilidad evidenciando en este porcentaje una necesidad de mejora, pone de manifiesto una capacidad media para navegar los cambios. En un entorno hospitalario dinámico y a veces impredecible, reforzar la resiliencia y la flexibilidad no es solo deseable, sino esencial. Programas de formación que enfatizan en la adaptabilidad pueden ser herramientas poderosas para equipar a los empleados para manejar los cambios con gracia y eficacia. Cabe indicar que solo el 4.55% de trabajadores presentaron niveles altos de adaptabilidad.

El manejo de la tensión, esencial en cualquier entorno laboral, mostró que hay una necesidad de mejora del 80.68% de la población de trabajadores administrativos ya que pueden gestionar el estrés en muy bajas frecuencias, cabe recalcar que dentro de este porcentaje el 65.91% de los trabajadores manejan la tensión en un grado bajo mientras que el 14.77% en muy baja frecuencia pueden manejar la tensión y el otro 14.77% regularmente puede gestionar el estrés mientras que solo 4.55% puede gestionar bien el manejo de tensión. Aquí, existe un claro imperativo para implementar estrategias y técnicas específicas que permitan a los empleados gestionar eficazmente el estrés y la presión, crucial para su bienestar y para la entrega de servicios de calidad.

El estado de ánimo general, evidencio que el 67.05% de la población de trabajadores administrativos presenta un estado de ánimo en niveles bajos habiendo una necesidad de mejora en tal porcentaje, mientras que 32.95% de trabajadores presentaron niveles regulares de estado de ánimo general, esto indica un equilibrio emocional pero también señala una oportunidad para inyectar una dosis mayor de positividad y optimismo en el ambiente laboral. Iniciativas que fomentan un estado de ánimo positivo no solo elevan la moral, sino que también pueden mejorar la productividad y la satisfacción laboral.

Tales hallazgos denotan que mientras que los fundamentos de la IE están presentes, hay un camino por recorrer para optimizar estas habilidades entre los trabajadores. La intervención estratégica, a través de talleres, capacitaciones y otras iniciativas, podría no solo elevar la IE de los empleados sino también traducirse en un servicio al asegurado de mayor calidad, un ambiente de trabajo más armonioso y empleados más satisfechos y equilibrados emocionalmente. En el corazón de este esfuerzo está una visión de un hospital donde cada empleado está equipado no solo con habilidades técnicas sino también con competencias emocionales robustas

para navegar los desafíos inherentes en el cuidado de la salud con empatía, resiliencia y gracia.

Así también se tiene que la correlación significativa entre el estrés laboral y la inteligencia emocional, respaldada por la prueba de correlación de Rho-Spearman, arroja luz sobre una dinámica crítica que se desarrolla dentro del entorno laboral del Hospital III Daniel Alcides Carrión. Con un coeficiente de correlación de -0.934 , se evidencia una relación negativa pronunciada, señalando que un aumento en el estrés laboral está correlacionado con una disminución correspondiente en la inteligencia emocional de los trabajadores. Este fenómeno refleja una interacción compleja entre las presiones laborales y la capacidad de los empleados para gestionar, procesar y responder a sus emociones y las de los demás de manera efectiva.

Esta correlación negativa es un testimonio de los desafíos que enfrentan los trabajadores cuando están sometidos a niveles elevados de estrés. El estrés laboral, especialmente en un entorno hospitalario, puede ser multifacético, originado por factores como la carga de trabajo, las interacciones emocionalmente cargadas con pacientes y familiares, la necesidad de tomar decisiones críticas y las dinámicas interpersonales entre colegas. A medida que se intensifica el estrés, se erosiona la capacidad de los trabajadores para mantener una alta inteligencia emocional. Esto se traduce en una gestión emocional deficiente, autoconciencia reducida, empatía limitada y habilidades sociales comprometidas.

En este contexto, el valor de significancia menor a 0.05 resalta la robustez de esta correlación. No es un fenómeno aleatorio, sino una manifestación sistemática de cómo el estrés laboral y la inteligencia emocional están intrínsecamente entrelazados. Esta relación inversa pone de relieve la necesidad de intervenciones estratégicas diseñadas para mitigar el estrés laboral, para preservar y potenciar la inteligencia emocional de los trabajadores.

A nivel práctico, los hallazgos apuntan hacia la urgencia de implementar mecanismos de apoyo que puedan ayudar a los empleados a gestionar el estrés de manera efectiva. Esto no solo implica la reducción de factores estresantes laborales sino también el fortalecimiento de las competencias emocionales de los trabajadores. Programas de formación, talleres y políticas de bienestar laboral pueden ser herramientas esenciales para fomentar un ambiente laboral donde la inteligencia emocional se nutre y se valoriza.

En última instancia, la correlación significativa entre el estrés laboral y la inteligencia emocional no es un desafío aislado, sino una oportunidad para revisar y revitalizar las estrategias existentes de bienestar laboral. En un entorno donde la inteligencia emocional es alta y el estrés laboral se gestiona de manera efectiva, se favorece no solo la eficiencia y la productividad sino también la salud mental y emocional de cada empleado, un componente crítico para la excelencia en la atención al asegurado.

Estos resultados se contrastaron con los antecedentes. Así a nivel internacional, respecto a Millán y Escandón (2022), el estudio actual sobre el estrés laboral y la inteligencia emocional de los trabajadores administrativos en el Hospital III Daniel Alcides Carrión presenta resultados comparables y contrastantes con la investigación de Millán y Escandón (2022). Mientras en ambos estudios se identifica una relación significativa entre el estrés laboral y la inteligencia emocional, las poblaciones y contextos específicos revelan diferencias notables. Los trabajadores del Hospital Daniel Alcides Carrión, en su mayoría, experimentaron bajos niveles de estrés laboral, un contraste con el personal de enfermería durante la pandemia COVID-19. Aunque ambos grupos demostraron una conexión entre estas dos variables, la dimensión específica de la “atención” se destacó en el estudio previo, un aspecto que podría ser explorado más a fondo para entender sus implicaciones específicas en diferentes ambientes hospitalarios y profesiones.

En comparación con el trabajo de Millán y Escandón (2021) en Colombia, la prevalencia de estrés laboral y la correlación con la inteligencia emocional muestra ciertas divergencias. Mientras que el 43% de su muestra de personal de enfermería exhibió niveles altos de estrés, la mayoría de los trabajadores en el Hospital III Daniel Alcides Carrión informaron bajos niveles de estrés. Aunque ambos estudios emplearon métodos descriptivos y correlacionales, la falta de correlación significativa en el estudio colombiano contrasta con la fuerte correlación negativa identificada en Tacna. Esto puede indicar variaciones contextuales y ocupacionales en cómo el estrés y la inteligencia emocional interactúan, resaltando la necesidad de considerar factores ambientales y organizacionales específicos.

Por otro lado, la investigación de Herrera y Ortega (2020) en Ecuador aporta perspectivas valiosas para entender el papel mediador de la inteligencia emocional en la experiencia del estrés laboral. Aunque se enfocaron en profesionales de enfermería durante la pandemia de COVID-19, sus hallazgos sobre cómo la inteligencia emocional puede amortiguar los efectos del estrés resuenan con los resultados del presente estudio. Los trabajadores del Hospital III Daniel Alcides Carrión, aunque experimentaron bajos niveles de estrés, mostraron niveles regulares de inteligencia emocional. Esto sugiere la existencia de mecanismos de afrontamiento emocional efectivos, aunque no tan pronunciados como en el estudio ecuatoriano. La adaptabilidad y la resiliencia emocional emergen como temas comunes, subrayando su importancia en la promoción del bienestar laboral en contextos de atención en servicios de aseguramiento y salud.

En tanto, comparando los resultados del estudio con la investigación de Vargas y Villanueva (2022), se observa una notable disparidad en las correlaciones encontradas entre la inteligencia emocional y el estrés laboral. Aunque en ambos estudios se empleó un enfoque cuantitativo, los

trabajadores administrativos del Hospital III Daniel Alcides Carrión mostraron una correlación negativa más marcada, contrastando con la relación inversa, baja y no significativa en el Centro de Salud Miraflores, Arequipa. La diferencia en la intensidad y significación de estas correlaciones podría estar atribuida a factores contextuales específicos o a la naturaleza intrínseca de las profesiones sanitarias estudiadas.

Por otro lado, el estudio de Velásquez (2022) en Lima resalta la diversidad de las experiencias relacionadas con la inteligencia emocional y el estrés laboral en distintos entornos hospitalarios. A diferencia del estudio, Velásquez identificó una relación positiva moderada entre estas variables en el personal de enfermería. Esta discrepancia podría señalar diferencias clave en las demandas laborales y los recursos de afrontamiento entre las profesiones de enfermería y administrativas, y apunta hacia una necesidad de intervenciones contextualizadas para mejorar el bienestar en cada campo específico.

En comparación con la investigación de Cordero y de la Cruz (2022) se alinea parcialmente con los hallazgos, al no encontrar una correlación general significativa entre la inteligencia emocional y el estrés laboral. No obstante, su detección de una correlación positiva y baja entre la dimensión intrapersonal y el estrés laboral ofrece un punto de contraste interesante. Aunque los resultados indican una correlación negativa global pronunciada, explorar las relaciones específicas entre las distintas dimensiones de la inteligencia emocional y el estrés podría ofrecer insights adicionales y refinados.

Así también, la investigación de Choque (2022) resalta una relación significativa entre la inteligencia emocional y el estrés laboral en el contexto específico de los trabajadores de la salud en el área de COVID. Aunque los resultados muestran bajos niveles de estrés laboral y niveles regulares de inteligencia emocional, Choque identifica una coexistencia de inteligencia emocional adecuada y bajos niveles de estrés laboral. Estas diferencias

pueden estar enraizadas en la intensidad y la naturaleza única de los desafíos asociados con el cuidado de pacientes con COVID-19, subrayando la influencia del contexto laboral en la interacción entre estas variables.

Por último, la investigación de Ruiz (2021) presenta una interesante comparación con los hallazgos en el contexto específico de los trabajadores de primera línea durante las campañas de vacunación contra la COVID-19. Al igual que en el estudio, Ruiz identificó un nivel bajo de estrés laboral entre los profesionales, aunque estableció una conexión clara entre el estrés y el desempeño laboral, lo que enfatiza la relevancia de este factor en contextos de alta presión y demanda, como las campañas de vacunación. En el estudio, a pesar de que los trabajadores administrativos del Hospital III Daniel Alcides Carrión también mostraron bajos niveles de estrés laboral, la correlación negativa entre el estrés y la inteligencia emocional fue pronunciada. Esto resalta la interacción compleja entre estos elementos y sus efectos combinados sobre la eficacia y el bienestar laboral. Mientras Ruiz destacó la influencia de las dimensiones de agotamiento emocional, despersonalización y realización personal en el desempeño laboral, nuestros resultados subrayan la necesidad de considerar también la inteligencia emocional como un mediador vital en esta relación.

Las diferencias observadas podrían ser atribuibles a los distintos contextos laborales y demandas asociadas con los roles de primera línea en comparación con los puestos administrativos.

Los profesionales de primera línea enfrentan desafíos únicos y presiones intensificadas, especialmente durante eventos críticos como las campañas de vacunación contra la COVID-19. En este escenario, la gestión del estrés y la inteligencia emocional se vuelven aún más cruciales para mantener un desempeño óptimo y el bienestar personal.

CONCLUSIONES

Primera:

El estudio permitió determinar que el estrés laboral se relaciona de forma significativa con la inteligencia emocional de los trabajadores administrativos del Hospital III Daniel Alcides Carrión de la Red Asistencial Tacna, 2023, lo que se comprobó conforme a la prueba de correlación de Rho-Spearman, cuyo valor de significancia menor de 0.05 confirma dicha relación. Esto confirmó que a medida que el cansancio emocional, la despersonalización y la realización personal presenta menores valores de presencia, la inteligencia emocional tiende a ser mayor, habiendo una mejor gestión de las habilidades intrapersonales, interpersonales, mayor capacidad de adaptación, mayor habilidad para manejar situaciones de tensión y control del estado de ánimo general, Presentando una necesidad de mejora del 29.54% en la variable estrés laboral y una necesidad de mejora de 31.82% en la variable inteligencia emocional.

Segunda:

Se determinó que el cansancio emocional se relaciona de forma significativa con la inteligencia emocional de los trabajadores administrativos del Hospital III Daniel Alcides Carrión de la Red Asistencial Tacna, 2023. Ello se demostró según el valor de significancia hallado en la prueba de Rho-Spearman menor de 0.05. Así, se denota que a medida que aumenta el cansancio emocional, la inteligencia emocional tiende a disminuir habiendo una necesidad de mejora de 44.32% en la dimensión cansancio emocional y una necesidad de mejora del 31.82% en la variable inteligencia emocional. Esta relación establece un indicativo claro de que la fatiga y el agotamiento emocional tienen un impacto directo y negativo en la capacidad de los empleados para gestionar, entender y expresar sus emociones de manera eficaz. Con ello se resalta la importancia de implementar estrategias y

programas de apoyo para gestionar el cansancio emocional y, así, fomentar una mayor inteligencia emocional en el ambiente laboral.

Tercera:

Se determinó que la despersonalización no se relaciona de forma significativa con la inteligencia emocional de los trabajadores administrativos del Hospital III Daniel Alcides Carrión de la Red Asistencial Tacna, 2023. Donde la despersonalización presenta una necesidad de mejora del 65.91% y la inteligencia emocional una necesidad de mejora del 31.82%. Los datos revelaron un p-valor de 0.090 y un coeficiente de correlación de -0.182. Aunque se identifica una correlación negativa, no es estadísticamente significativa, indicando que la despersonalización no tiene un impacto substancial en la inteligencia emocional dentro de esta población específica. En este contexto, se puede inferir que otros factores pueden tener un papel preponderante en influir en la inteligencia emocional de los trabajadores administrativos, más allá de la despersonalización.

Cuarta:

Se estableció que la realización personal se relaciona de forma significativa con la inteligencia emocional de los trabajadores administrativos del Hospital III Daniel Alcides Carrión de la Red Asistencial Tacna, 2023. Donde la realización personal presenta una necesidad de mejora de 80.69% y la inteligencia emocional una necesidad de mejora del 31.82%. Con un p-valor de 0.00 y un coeficiente de correlación de -0.688, los resultados subrayan una correlación negativa significativa. Este hallazgo indica que una mayor sensación de realización personal está asociada con niveles reducidos de inteligencia emocional.

RECOMENDACIONES

Primera:

Ante la significativa correlación negativa entre el estrés laboral y la inteligencia emocional, se recomienda la implementación de programas de capacitación y desarrollo enfocados en habilidades de manejo del estrés y fomento de la inteligencia emocional. Esto puede incluir talleres, cursos o sesiones de coaching que ayuden a los trabajadores a identificar, entender y gestionar sus emociones de manera efectiva, así como a desarrollar estrategias de afrontamiento saludables para mitigar el impacto del estrés en su bienestar emocional y laboral.

Segunda:

Dado que el aumento del cansancio emocional está asociado a una disminución de la inteligencia emocional, es crucial abordar este aspecto específico del estrés laboral. Se propone la instauración de medidas que promuevan el bienestar emocional, como la implementación de pausas activas, la promoción de un equilibrio saludable entre trabajo y vida personal, y la disponibilidad de servicios de apoyo psicológico para ayudar a los trabajadores a gestionar y reducir el cansancio emocional.

Tercera:

Aunque la correlación entre despersonalización e inteligencia emocional no fue estadísticamente significativa, aún es importante abordar cualquier tendencia hacia la despersonalización en el entorno laboral. Se recomienda fomentar un ambiente de trabajo colaborativo y de apoyo, donde los trabajadores se sientan valorados y conectados. Iniciativas como el reconocimiento del desempeño, oportunidades para la interacción social y el apoyo entre colegas pueden ser estrategias efectivas.

Cuarta:

Con la evidencia de una correlación negativa significativa entre la realización personal y la inteligencia emocional, se sugiere la adopción de estrategias que fomenten tanto la realización personal como la inteligencia emocional simultáneamente. Esto puede lograrse a través de oportunidades para el desarrollo profesional, un reconocimiento explícito de los logros individuales y grupales, y la creación de un ambiente laboral en el que los empleados se sientan empoderados y capaces de crecer y desarrollarse profesionalmente.

REFERENCIAS

- Bar-On, R. (1997). *Bar-On Emotional Quotient Inventory (EQ-i): Technical manual*. Toronto: Multi.Health Systems. Obtenido de <https://www.eitrainingcompany.com/wp-content/uploads/2009/04/eqi-133-resource.pdf>
- Carrillo, C., Ríos, M., Escudero, L., & Martínez, M. (2018). Factores de estrés laboral en el personal de enfermería hospitalario del equipo volante según el modelo de demanda-control-apoyo. *Revista Enferm. Glob.* 17(50), 304-24. <https://doi.org/10.6018/eglobal.17.2.277251>
- Choque, M. (2022). Inteligencia emocional y estrés laboral del personal de enfermería del área covid del Hospital III Essalud Juliaca 2020. *Inteligencia emocional y estrés laboral del personal de enfermería del área covid del Hospital III Essalud Juliaca 2020*. Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, Arequipa, Peru. Obtenido de <http://hdl.handle.net/20.500.12773/14037>
- Clore, G., & Ortony, A. (2000). *Cognición en la emoción: ¿siempre, a veces, siempre o nunca?* Nueva York, EEUU: Oxford University Press.
- Conexion ESAN . (26 de Mayo de 2021). *¿Como afecta el estres laboral a nivel empresarial?* Obtenido de <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/como-afecta-el-estres-laboral-a-nivel-empresarial>
- Cordero, R., & de la Cruz, J. (2022). Inteligencia Emocional y Estrés Laboral en Trabajadores de la Red Salud Ilo, 2022. *Inteligencia Emocional y Estrés Laboral en Trabajadores de la Red Salud Ilo, 2022*. Universidad Cesar Vallejo, Callao. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/96449>

- Cortese, A. (2005). *Enciclopedia De Desarrollo Personal Parte 2 - Inteligencia Emocional*. Argentina: Calameo. Obtenido de <http://calameo.download/000030725b5a5a1c7745f>
- Cuevas, M., & García, T. (2012). Análisis crítico de tres perspectivas psicológicas de estrés en el trabajo. *Sociología del trabajo. Núcleo básico de revistas científicas argentinas*(19), 89-91. <https://doi.org/https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=387334691005>
- Del Hoyo, M. (2004). *Estrés laboral*. España: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. <https://doi.org/84-7425-474-4>
- Flores, J., Salazar, G., & Campos, J. (2022). Inteligencia emocional en el entorno laboral del consejo de la judicatura Portoviejo. *Polo del conocimiento*, 7(69), 1113-1123. <https://doi.org/10.23857/pc.v7i4.3877>
- Fuentes, G. (13 de Mayo de 2020). Enfermería y COVID-19: reconocimiento a la profesión en tiempos de adversidad. *Revista Colombiana de Enfermería*., 19(1), 1-4. <https://doi.org/https://doi.org/10.18270/rce.v19i1.2970>
- Garza, R., Meléndez, C., Castañeda, H., Aguilera, A., Acevedo, G., & Rangel, S. (2011). Nivel de estrés en Enfermeras que laboran en áreas de hospitalización. *Desarrollo científico en Enfermería. febrero.*, 19(1). Obtenido de <https://www.index-f.com/dce/19pdf/19-015.pdf>
- Goleman, D. (1995). *Emotional Intelligence*. New York, EEUU: Bantam Books. <https://doi.org/9788472453715>
- Goleman, D. (2001). *An EI-Based theory of performance*. San Francisco, EEUU: Jossey-Bass.
- Hernández - Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mexico: Mc Graw Hill Education. <https://doi.org/978-1-4562-6096-5>
- Herrera, S., & Ortega, A. (2020). Estrés laboral e inteligencia emocional en tiempos de covid 19 y su repercusión en el cuidado. *Estrés laboral e inteligencia*

emocional en tiempos de covid 19 y su repercusión en el cuidado.

Universidad de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/54060>

Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. (2002). *Trabajemos contra el estrés*. España: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.

Obtenido de

<https://www.insst.es/documents/94886/375206/Folleto+Trabajemos+contra+el+estr%C3%A9s+2002.pdf/709cc169-78df-544a-6aee-2fdf7fd77c83?t=1686333753325>

López, E., & González, F. (2003). *Inteligencia Emocional*. . España: UNED.

Maslach, C., & Jackson, S. (1986). *Maslach Burnout Inventory (2a.ed)*. . California, EEUU: Consulting Psychologist Press.

Medlineplus. (2022). *El estres y su salud*. Obtenido de Medlineplus:

<https://medlineplus.gov/spanish/ency/article/003211.htm#:~:text=El%20estr%C3%A9s%20es%20un%20sentimiento,a%20un%20desaf%C3%ADo%20o%20demanda>.

Mestre, J. (2007). *Manual de inteligencia emocional*. Madrid, España: Pirámide.

<https://doi.org/978-84-368-2124-6>

Milan , P., & Escandon, M. (2021). La Inteligencia Emocional y su relación con el

Estrés Laboral en el Personal de Enfermería del Hospital Departamental San

Antonio del Municipio de Roldanillo, Valle. *La Inteligencia Emocional y*

su relación con el Estrés Laboral en el Personal de Enfermería del Hospital

Departamental San Antonio del Municipio de Roldanillo, Valle.

Universidad Católica de Pereira, Colombia. Obtenido de

<http://hdl.handle.net/10785/8291>

Montañez, M. (2022). Inteligencia Emocional y Estrés Laboral en el personal de

enfermería durante la pandemia Covid 19 El Hospital General de Zona No.1

Aguascalientes. *Inteligencia Emocional y Estrés Laboral en el personal de*

enfermería durante la pandemia Covid 19 El Hospital General de Zona

- No.1 Aguascalientes*. Universidad Autónoma de Aguascalientes, Aguascalientes, México. Obtenido de <http://hdl.handle.net/11317/2228>
- Oviedo, H., & Campo, A. (2005). Aproximación al uso del coeficiente alfa de Cronbach. *Revista Colombiana de Psiquiatría*, vol. XXXIV(4), 572- 580. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=80634409>
- Robbins, S., & Judge, T. (2009). *Comportamiento Organizacional*. (13a. ed.) (1ra edición ed.). México: Pearson. <https://doi.org/978-607-442-098-2>
- Ruiz, A. (2021). La influencia del estrés laboral en el desempeño del personal de Essalud en las campañas de vacunación contra la covid19 período mayo – agosto, Tacna 2021. *La influencia del estrés laboral en el desempeño del personal de Essalud en las campañas de vacunación contra la covid19 período mayo – agosto, Tacna 2021*. Universidad Privada de Tacna, Tacna. Obtenido de <http://hdl.handle.net/20.500.12969/2180>
- Salovey, P., & Mayer, J. (1990). *Emotional intelligence. Imagination, Cognition and Personality*, 9. EEUU. <https://doi.org/https://doi.org/10.2190/DUGG-P24E-52WK-6CDG>
- Sánchez, M. (08 de junio de 2016). *Quince consecuencias negativas del estrés laboral*. Obtenido de <https://www.nuevatribuna.es/articulo/economia-social/quince-consecuencias-negativas-estres-laboral/20160608165521129105.html>
- Slipack, O. (1996). Estrés Laboral. Alcmeon. *Revista Argentina de Clínica Neuropsiquiátrica*, 5 (3), Buenos Aires. ISSN 0327-3954 / ISSN 1514-9862. Obtenido de https://www.alcmeon.com.ar/5/19/a19_03.htm
- Sosa, M. (2008). Escala Autoinformada de Inteligencia Emocional (EAIE). *Escala autoinformada de inteligencia emocional (EAIE): validación de la Escala de Inteligencia Emocional Autoinformada*. Universidad Complutense de Madrid., Madrid, España. <https://doi.org/https://hdl.handle.net/20.500.14352/48661>

- Sternberg, R. (1999). *Handbook of Creativity*. UK: University of Cambridge.
<https://doi.org/https://doi.org/10.1207/s15326934crj1801>
- Universidad Internacional de la Rioja. (30 de noviembre de 2020). *La inteligencia emocional en la empresa, ¿Cómo sacarle partido?* Obtenido de <https://ecuador.unir.net/actualidad-unir/inteligencia-emocional-empresa/>
- Vargas, J., & Villanueva, V. (2022). Inteligencia emocional y estrés laboral en personal de salud del Centro de Salud Miraflores, Arequipa, 2021. *Inteligencia emocional y estrés laboral en personal de salud del Centro de Salud Miraflores, Arequipa, 2021*. Universidad Católica de Santa María, Arequipa. Obtenido de <https://repositorio.ucsm.edu.pe/handle/20.500.12920/11758>
- Velasquez, M. (2022). Inteligencia emocional y estrés laboral del personal de enfermería de un hospital público, 2021. *Inteligencia emocional y estrés laboral del personal de enfermería de un hospital público, 2021*. Universidad Cesar Vallejo, Lima. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/84046>
- Weiler, A. (2004). Working conditions surveys - A comparative analysis. *European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions*, 7-10. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/281215696_Working_Conditions_in_the_European_Union_Work_Organisation_Report_European_Foundation_for_the_improvement_of_living_and_working_conditions

ANEXO

Anexo 1. Matriz de consistencia

El estrés laboral y la inteligencia emocional de los trabajadores administrativos en el Hospital III Daniel Alcides Carrión de la Red Asistencial Tacna, 2023.

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
<u>Problema General</u>	<u>Objetivo General</u>	<u>Hipótesis General</u>			
¿Cuál es la relación entre el estrés laboral y la inteligencia emocional de los trabajadores administrativos del Hospital III Daniel Alcides Carrión de la Red Asistencial Tacna, 2023?	Determinar la relación entre el estrés laboral y la inteligencia emocional de los trabajadores administrativos del Hospital III Daniel Alcides Carrión de la Red Asistencial Tacna, 2023.	El estrés laboral se relaciona de forma significativa con la inteligencia emocional de los trabajadores administrativos del Hospital III Daniel Alcides Carrión de la Red Asistencial Tacna, 2023.	Variable 1: Estrés laboral	Cansancio emocional	Emocionalmente defraudado
					Agotamiento tras la jornada
					Agotamiento al levantarse
					Cansancio de trabajar con gente
					Desgaste
					Frustración
					Demasiado tiempo en el trabajo
					Cansancio del contacto con gente
<u>Problemas específicos</u>	<u>Objetivos específicos</u>	<u>Hipótesis específicas</u>			

<p>¿Cuál es la relación entre el cansancio emocional y la inteligencia emocional de los trabajadores administrativos del Hospital III Daniel Alcides Carrión de la Red Asistencial Tacna, 2023?</p>	<p>Determinar la relación entre el cansancio emocional y la inteligencia emocional de los trabajadores administrativos del Hospital III Daniel Alcides Carrión de la Red Asistencial Tacna, 2023.</p>	<p>El cansancio emocional se relaciona de forma significativa con la inteligencia emocional de los trabajadores administrativos del Hospital III Daniel Alcides Carrión de la Red Asistencial Tacna, 2023.</p>		<p>Despersonalización</p>	<p>Límite de posibilidades Tratar a los demás como objetos Duro con la gente Endurecimiento emocional Poca importancia Culpabilidad</p>
<p>¿Cuál es la relación entre la despersonalización y la inteligencia emocional de los trabajadores administrativos del Hospital III Daniel Alcides Carrión de la Red Asistencial Tacna, 2023?</p>	<p>Determinar la relación entre la despersonalización y la inteligencia emocional de los trabajadores administrativos del Hospital III Daniel Alcides Carrión de la Red Asistencial Tacna, 2023.</p>	<p>La despersonalización se relaciona de forma significativa con la inteligencia emocional de los trabajadores administrativos del Hospital III Daniel Alcides Carrión de la Red Asistencial Tacna, 2023.</p>		<p>Realización personal</p>	<p>Entender a las personas Efectividad Influencia positiva Energía y trabajo Clima agradable Estimulación Conseguir cosas valiosas Tratamiento de emociones</p>
			<p>Variable 2: Inteligencia emocional</p>	<p>Componente intrapersonal</p>	<p>Comprensión emocional de sí mismos Asertividad</p>

					Autoconcepto
					Autorrealización
					Independencia
				Componente interpersonal	Empatía
					Relaciones interpersonales
					Responsabilidad social
				Componente de adaptabilidad	Solución de problemas
					Prueba de la realidad
				Componente del manejo del estrés	Flexibilidad
					Tolerancia al estrés
					Control de impulsos
				Componente del estado de ánimo en general	Felicidad
					Optimismo
<u>METODO Y DISEÑO</u>			<u>POBLACIÓN Y MUESTRA</u>		<u>TÉCNICAS E INSTRUMENTOS</u>
Tipo de investigación:	Básica	Población:	88 trabajadores	Técnica:	Encuesta
Nivel	No experimental / Transversal	Muestra:	88 trabajadores	Instrumentos:	Cuestionario

¿Cuál es la relación entre la realización personal y la inteligencia emocional de los trabajadores administrativos del Hospital III Daniel Alcides Carrión de la Red Asistencial Tacna, 2023?

Determinar la relación entre la realización personal y la inteligencia emocional de los trabajadores administrativos del Hospital III Daniel Alcides Carrión de la Red Asistencial Tacna, 2023.

La realización personal se relaciona de forma significativa con la inteligencia emocional de los trabajadores administrativos del Hospital III Daniel Alcides Carrión de la Red Asistencial Tacna, 2023.

Diseño de investigación:	Correlacional	Método:	Científico, analítico, sintético	Tratamiento estadístico:	SPSS Versión XXVII Tablas de frecuencia
--------------------------	---------------	---------	-------------------------------------	-----------------------------	--

Anexo 2. Matriz de Operacionalización de las variables

VARIABLES	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
Variable 1: Estrés laboral	Según Carrillo et al. (2018), el estrés laboral es cualquier manifestación que presentan los trabajadores frente a situaciones exigentes que se presentan en la práctica diaria, y revela la capacidad de hacer frente al estrés laboral impuesto por el ambiente de trabajo para cumplir sus diligencias	Cansancio emocional	Emocionalmente defraudado
			Agotamiento tras la jornada
			Agotamiento al levantarse
			Cansancio de trabajar con gente
			Desgaste
			Frustración
			Demasiado tiempo en el trabajo
			Cansancio del contacto con gente
		Despersonalización	Límite de posibilidades
			Tratar a los demás como objetos
			Duro con la gente
			Endurecimiento emocional
			Poca importancia
		Realización personal	Culpabilidad
	Entender a las personas		

			Efectividad
			Influencia positiva
			Energía y trabajo
			Clima agradable
			Estimulación
			Conseguir cosas valiosas
			Tratamiento de emociones
Variable 2: Inteligencia emocional	Según Mestre (2007), la inteligencia emocional es la destreza de percibir emociones; adquirir y generar emociones que faciliten el pensamiento; comprender las emociones y la conciencia emocional, y regular reflexivamente las emociones que promuevan el desarrollo emocional e intelectual.	Componente intrapersonal	Comprensión emocional de sí mismos
			Asertividad
			Autoconcepto
			Autorrealización
			Independencia
		Componente interpersonal	Empatía
			Relaciones interpersonales
			Responsabilidad social
		Componente de adaptabilidad	Solución de problemas
			Prueba de la realidad

		Componente del manejo del estrés	Flexibilidad
			Tolerancia al estrés
			Control de impulsos
		Componente del estado de ánimo en general	Felicidad
			Optimismo

Instrumentos de investigación

**CUESTIONARIO PARA EVALUAR EL ESTRÉS LABORAL
MBI (INVENTARIO DE BURNOUT DE MASLACH)**

A continuación, encontrará una serie de enunciados acerca de su trabajo y de sus sentimientos en él. Le pedimos su colaboración respondiendo a ellos como lo siente. No existen respuestas mejores o peores, la respuesta correcta es aquella que expresa verídicamente su propia existencia. Los resultados de este cuestionario son estrictamente confidenciales y en ningún caso accesibles a otras personas. Su objeto es contribuir al conocimiento de las condiciones de su trabajo y mejorar su nivel de satisfacción.

A cada una de las frases debe responder expresando la frecuencia con que tiene ese sentimiento de la siguiente forma:

- (1) Nunca
- (2) Algunas veces al año
- (3) Algunas veces al mes
- (4) Algunas veces a la semana
- (5) Diariamente

Por favor señale el número que considere más adecuado

	ITEMS	1	2	3	4	5
A. E.	1. Me siento emocionalmente defraudado en mi trabajo					
A. E.	2. Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado					
A. E.	3. Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento agotado					
R. P.	4. Siento que puedo entender fácilmente a las personas que tengo que atender					
D.	5. Siento que estoy tratando a algunos beneficiados de mí, como si fuesen objetos impersonales					
A. E.	6. Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa					

R. P.	7. Siento que trato con mucha efectividad los problemas de las personas a las que tengo que atender					
A. E.	8. Siento que mi trabajo me está desgastando					
R. P.	9. Siento que estoy influyendo positivamente en las vidas de otras personas a través de mi trabajo					
D.	10. Siento que me he hecho más duro con la gente					
D.	11. Me preocupa que este trabajo me está endureciendo emocionalmente					
R. P.	12. Me siento muy enérgico en mi trabajo					
A. E.	13. Me siento frustrado por el trabajo					
A. E.	14. Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo					
D.	15. Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a las personas a las que tengo que atender profesionalmente					
A. E.	16. Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa					
R. P.	17. Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo					
R. P.	18. Me siento estimulado después de haber trabajado íntimamente con quienes tengo que atender					
R. P.	19. Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo					
A. E.	20. Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades					
R. P.	21. Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada					
D.	22. Me parece que los beneficiarios de mi trabajo me culpan de algunos problemas					

A. E. AGOTAMIENTO EMOCIONAL

D. DESPERSONALIZACIÓN

R. P. REALIZACIÓN PERSONAL

Muchas gracias

EQ-I BARON EMOTIONAL QUOTIENT INVENTORY

El presente instrumento tiene como objetivo, recopilar información para el desarrollo de la tesis de nivel universitario.

Para lo cual, se lo solicita contestar y marcar con una X sobre el recuadro correspondiente, según su percepción personal donde:

N = Nunca

RV = Rara vez

AV = A veces

AM = A menudo

CS = Casi siempre

		N	RV	AV	AM	CS
1	Para superar las dificultades que se me presentan actúo paso a paso.					
2	Es duro para mí disfrutar de la vida.					
3	Prefiero un trabajo en el que se me diga casi todo lo que tengo que hacer.					
4	Sé cómo enfrentar los problemas más desagradables.					
5	Me agradan las personas que conozco.					
6	Trato de valorar y darle el mejor sentido a mi vida.					
7	Me resulta relativamente fácil expresar mis sentimientos					
8	Trato de ser realista, no me gusta fantasear ni soñar despierto(a).					
9	Reconozco con facilidad mis emociones.					
10	Soy incapaz de demostrar afecto.					

11	Me siento seguro(a) de mí mismo(a) en la mayoría de las situaciones.					
12	Tengo la sensación de que algo no está bien en mi cabeza.					
13	Tengo problemas para controlarme cuando me enojo.					
14	Me resulta difícil comenzar cosas nuevas.					
15	Cuando enfrento una situación difícil me gusta reunir toda la información que pueda sobre ella.					
16	Me gusta ayudar a la gente.					
17	Me es difícil sonreír.					
18	Soy incapaz de comprender cómo se sienten los demás.					
19	Cuando trabajo con otros tiendo a confiar más en sus ideas que en las mías.					
20	Creo que puedo controlarme en situaciones muy difíciles.					
21	Realmente no sé para que soy bueno(a).					
22	No soy capaz de expresar mis ideas.					
23	Me es difícil compartir mis sentimientos más íntimos con los demás.					
24	No tengo confianza en mí mismo(a).					
25	Creo que he perdido la cabeza.					
26	Soy optimista en la mayoría de las cosas que hago.					
27	Cuando comienzo a hablar me resulta difícil detenerme.					

28	En general, me resulta difícil adaptarme.					
29	Me gusta tener una visión general de un problema antes de intentar solucionarlo.					
30	No me molesta aprovecharme de los demás, especialmente si se lo merecen.					
31	Soy una persona bastante alegre y optimista.					
32	Prefiero que otros tomen decisiones por mí.					
33	Puedo manejar situaciones de estrés, sin ponerme demasiado nervioso.					
34	Pienso bien de las personas.					
35	Me es difícil entender cómo me siento.					
36	He logrado muy poco en los últimos años.					
37	Cuando estoy enojado(a) con alguien se lo puedo decir.					
38	He tenido experiencias extrañas que no puedo explicar.					
39	Me resulta fácil hacer amigos(as).					
40	Me tengo mucho respeto.					
41	Hago cosas muy raras.					
42	Soy impulsivo(a), y eso me trae problemas.					
43	Me resulta difícil cambiar de opinión.					
44	Soy bueno para comprender los sentimientos de las personas.					
45	Lo primero que hago cuando tengo un problema es detenerme a pensar.					

46	A la gente le resulta difícil confiar en mí.					
47	Estoy contento(a) con mi vida.					
48	Me resulta difícil tomar decisiones por mí mismo(a).					
49	No puedo soportar el estrés.					
50	En mi vida no hago nada malo.					
51	No disfruto lo que hago.					
52	Me resulta difícil expresar mis sentimientos más íntimos.					
53	La gente no comprende mi manera de pensar.					
54	Generalmente espero lo mejor.					
55	Mis amigos me confían sus intimidades.					
56	No me siento bien conmigo mismo(a).					
57	Percibo cosas extrañas que los demás no ven.					
58	La gente me dice que baje el tono de voz cuando discuto.					
59	Me resulta fácil adaptarme a situaciones nuevas.					
60	Cuando intento resolver un problema analizo todas las posibles soluciones y luego escojo.					
61	Me detendría y ayudaría a un niño que llora por encontrar a sus padres, aun cuando tuviese algo que hacer en ese momento.					
62	Soy una persona divertida.					
63	Soy consciente de cómo me siento.					

64	Siento que me resulta difícil controlar mi ansiedad.					
65	Nada me perturba.					
66	No me entusiasman mucho mis intereses.					
67	Cuando estoy en desacuerdo con alguien soy capaz de decírselo.					
68	Tengo tendencia a fantasear y a perder contacto con lo que ocurre a mi alrededor.					
69	Me es difícil llevarme con los demás.					
70	Me resulta difícil aceptarme tal como soy.					
71	Me siento como si estuviera separado(a) de mi cuerpo.					
72	Me importa lo que puede sucederle a los demás.					
73	Soy impaciente.					
74	Puedo cambiar mis viejas costumbres.					
75	Me resulta difícil escoger la mejor solución cuando tengo que resolver un problema.					
76	Si pudiera violar la ley sin pagar las consecuencias, lo haría en determinadas situaciones.					
77	Me deprimó.					
78	Sé cómo mantener la calma en situaciones difíciles.					
79	Nunca he mentado.					
80	En general me siento motivado(a) para continuar adelante, incluso cuando las cosas se ponen difíciles.					

81	Trato de continuar y desarrollar aquellas cosas que me divierten.					
82	Me resulta difícil decir “no” aunque tenga el deseo de hacerlo.					
83	Me dejo llevar por mi imaginación y mis fantasías.					
84	Mis relaciones más cercanas significan mucho, tanto para mí como para mis amigos.					
85	Me siento feliz con el tipo de persona que soy.					
86	Tengo reacciones fuertes, intensas, que son difíciles de controlar.					
87	En general, me resulta difícil realizar cambios en mi vida cotidiana.					
88	Soy consciente de lo que me está pasando, aun cuando estoy alterado(a).					
89	Para poder resolver una situación que se presenta, analizo todas las posibilidades existentes.					
90	Soy capaz de respetar a los demás.					
91	No estoy muy contento(a) con mi vida.					
92	Prefiero seguir a otros a ser líder.					
93	Me resulta difícil enfrentar las cosas desagradables de la vida.					
94	Nunca he violado la ley.					
95	Disfruto de las cosas que me interesan.					
96	Me resulta relativamente fácil decirle a la gente lo que pienso.					
97	Tiendo a exagerar.					

98	Soy sensible ante los sentimientos de las otras personas.					
99	Mantengo buenas relaciones con los demás.					
100	Estoy contento(a) con mi cuerpo.					
101	Soy una persona muy extraña.					
102	Soy impulsivo(a).					
103	Me resulta difícil cambiar mis costumbres.					
104	Considero que es muy importante ser un(a) ciudadano(a) que respeta la ley.					
105	Disfruto las vacaciones y los fines de semana.					
106	En general tengo una actitud positiva para todo, aun cuando surgen problemas.					
107	Tengo tendencia a depender de otros.					
108	Creo en mi capacidad para manejar los problemas más difíciles.					
109	No me siento avergonzado(a) por nada de lo que he hecho hasta ahora.					
110	Trato de aprovechar al máximo las cosas que me gustan y me divierten.					
111	Los demás piensan que no me hago valer, que me falta firmeza.					
112	Soy capaz de dejar de fantasear para volver a ponerme en contacto con la realidad.					
113	Los demás opinan que soy una persona sociable.					
114	Estoy contento(a) con la forma en que me veo.					

115	Tengo pensamientos extraños que los demás no logran entender.					
116	Me es difícil describir lo que siento.					
117	Tengo mal carácter.					
118	Por lo general, me trabo cuando pienso acerca de las diferentes maneras de resolver un problema.					
119	Me es difícil ver sufrir a la gente.					
120	Me gusta divertirme.					
121	Me parece que necesito de los demás más de lo que ellos me necesitan.					
122	Me pongo ansioso(a).					
123	No tengo días malos.					
124	Intento no herir los sentimientos de los demás.					
125	No tengo una buena idea de lo que quiero en la vida.					
126	Me es difícil hacer valer mis derechos.					
127	Me es difícil ser realista.					
128	No mantengo relación con mis amistades.					
129	Haciendo un balance de mis puntos positivos y negativos me siento bien conmigo mismo(a).					
130	Tengo una tendencia a explotar de cólera fácilmente.					
131	Si me viera obligado(a) a dejar mi casa actual, me sería difícil adaptarme nuevamente.					

132	En general, cuando comienzo algo nuevo tengo la sensación de que voy a fracasar.					
133	He respondido sincera y honestamente a las frases anteriores.					

Muchas gracias

Anexo 4. Matriz de datos

N	Emocionalmente defraudado	Agotamiento tras la jornada	Agotamiento al levantarse	Cansancio de trabajar con gente	Desgaste	Frustración	Demasiado tiempo en el trabajo	Cansancio del contacto con gente	Límite de posibilidades	Dimensión: Cansancio emocional	Entender a las personas	Efectividad	Influencia positiva	Energía y trabajo	Clima agradable
1	1	3	1	5	1	3	1	1	5	2	1	1	3	1	1
2	2	2	1	5	5	1	5	1	5	3	2	2	5	2	2
3	2	4	2	5	1	3	5	3	5	3	2	3	3	2	2
4	2	4	2	5	1	3	5	3	5	3	2	3	3	2	2
5	2	4	3	5	1	3	5	3	5	3	3	3	5	3	4
6	1	3	1	4	2	2	4	3	2	2	3	2	2	2	3
7	1	3	1	5	1	2	4	1	5	2	1	1	1	1	1
8	2	2	1	5	5	1	5	2	5	3	2	1	1	1	2
9	1	4	3	5	5	2	5	3	5	3	1	2	4	4	2
10	2	1	2	5	1	2	5	2	5	2	3	2	3	1	1
11	2	4	2	5	1	1	5	2	4	2	4	2	4	1	1
12	2	4	2	5	1	1	5	2	4	2	4	2	4	1	1
13	1	3	1	5	1	3	1	1	5	2	1	1	3	1	1

14	2	4	2	5	1	4	5	1	5	3	3	1	5	2	3
15	2	1	2	1	1	1	3	1	4	1	1	2	5	1	2
16	2	2	2	5	1	2	5	2	5	2	2	2	5	2	1
17	3	4	5	5	1	3	5	3	5	3	2	2	5	3	1
18	2	2	2	5	1	1	5	1	5	2	2	2	5	1	2
19	2	1	2	5	1	2	5	2	5	2	3	2	3	1	1
20	1	3	1	4	2	2	4	3	2	2	3	2	2	2	3
21	3	4	5	5	1	3	5	3	5	3	2	2	5	3	1
22	2	2	2	5	1	2	5	2	5	2	2	2	5	2	1
23	2	4	2	5	1	4	5	1	5	3	3	1	5	2	3
24	3	4	5	5	1	3	5	3	5	3	2	2	5	3	1
25	1	4	3	5	5	2	5	3	5	3	1	2	4	4	2
26	1	3	1	5	1	2	4	1	5	2	1	1	1	1	1
27	2	4	3	5	1	3	5	3	5	3	3	3	5	3	4
28	2	2	1	5	5	1	5	1	5	3	2	2	5	2	2
29	1	1	1	5	1	2	5	2	4	2	1	1	5	1	1
30	3	4	5	5	1	3	5	3	5	3	2	2	5	3	1

31	1	4	3	4	4	4	3	3	5	3	4	3	4	2	4
32	2	1	2	5	1	2	5	2	5	2	3	2	3	1	1
33	2	4	2	5	1	3	5	3	5	3	2	3	3	2	2
34	2	2	2	5	1	1	5	1	5	2	2	2	5	1	2
35	2	2	2	5	1	1	5	1	5	2	2	2	5	1	2
36	1	3	1	4	2	2	4	3	2	2	3	2	2	2	3
37	1	3	1	5	1	3	1	1	5	2	1	1	3	1	1
38	1	2	1	2	1	2	2	1	2	1	1	1	5	1	2
39	3	4	3	5	5	5	3	2	5	4	3	5	4	3	3
40	3	4	3	5	5	5	3	2	5	4	3	5	4	3	3
41	1	1	1	5	1	2	5	2	4	2	1	1	5	1	1
42	3	4	3	5	5	5	3	2	5	4	3	5	4	3	3
43	2	2	2	5	1	2	5	2	5	2	2	2	5	2	1
44	1	3	1	4	2	2	4	3	2	2	3	2	2	2	3
45	1	2	1	2	1	2	2	1	2	1	1	1	5	1	2
46	1	3	1	5	1	2	4	1	5	2	1	1	1	1	1
47	1	3	1	5	1	3	1	1	5	2	1	1	3	1	1

48	3	4	3	5	5	5	3	2	5	4	3	5	4	3	3
49	1	3	1	5	1	1	5	4	5	2	1	1	5	1	1
50	1	3	1	5	1	2	4	1	5	2	1	1	1	1	1
51	2	2	2	5	1	2	5	2	5	2	2	2	5	2	1
52	2	1	2	5	1	2	5	2	5	2	3	2	3	1	1
53	2	2	1	5	5	1	5	1	5	3	2	2	5	2	2
54	1	4	3	4	4	4	3	3	5	3	4	3	4	2	4
55	2	1	2	1	1	1	3	1	4	1	1	2	5	1	2
56	1	3	1	5	1	3	1	1	5	2	1	1	3	1	1
57	1	1	1	5	1	2	5	2	4	2	1	1	5	1	1
58	1	4	3	5	5	2	5	3	5	3	1	2	4	4	2
59	1	4	3	5	5	2	5	3	5	3	1	2	4	4	2
60	1	4	3	5	5	2	5	3	5	3	1	2	4	4	2
61	1	3	1	4	2	2	4	3	2	2	3	2	2	2	3
62	2	2	1	5	5	1	5	2	5	3	2	1	1	1	2
63	1	2	1	2	1	2	2	1	2	1	1	1	5	1	2
64	1	3	1	5	1	1	5	4	5	2	1	1	5	1	1

65	2	1	2	1	1	1	3	1	4	1	1	2	5	1	2
66	2	4	2	5	1	1	5	2	4	2	4	2	4	1	1
67	2	2	1	5	5	1	5	1	5	3	2	2	5	2	2
68	2	2	2	5	1	1	5	1	5	2	2	2	5	1	2
69	1	4	3	4	4	4	3	3	5	3	4	3	4	2	4
70	1	4	3	4	4	4	3	3	5	3	4	3	4	2	4
71	2	2	1	5	5	1	5	2	5	3	2	1	1	1	2
72	2	4	3	5	1	3	5	3	5	3	3	3	5	3	4
73	1	3	1	5	1	1	5	4	5	2	1	1	5	1	1
74	1	2	1	2	1	2	2	1	2	1	1	1	5	1	2
75	2	4	2	5	1	4	5	1	5	3	3	1	5	2	3
76	2	2	1	5	5	1	5	2	5	3	2	1	1	1	2
77	2	4	3	5	1	3	5	3	5	3	3	3	5	3	4
78	2	4	2	5	1	3	5	3	5	3	2	3	3	2	2
79	2	4	2	5	1	3	5	3	5	3	2	3	3	2	2
80	1	3	1	5	1	1	5	4	5	2	1	1	5	1	1
81	2	1	2	1	1	1	3	1	4	1	1	2	5	1	2

82	2	4	2	5	1	1	5	2	4	2	4	2	4	1	1
83	2	2	2	5	1	1	5	1	5	2	2	2	5	1	2
84	1	1	1	5	1	2	5	2	4	2	1	1	5	1	1
85	2	4	2	5	1	4	5	1	5	3	3	1	5	2	3
86	2	1	2	5	1	2	5	2	5	2	3	2	3	1	1
87	2	4	3	5	1	3	5	3	5	3	3	3	5	3	4
88	1	2	1	2	1	2	2	1	2	1	1	1	5	1	2

N	Componente	Ase rtividad	Auto conc epto	Autor realiz ación	Inde pend encia	Dim ensi ón: Intr aper	Relac iones inter perso nales	Resp onsab ilidad social	E m pa tía	Dim ensi ón: Inte rper	Sol uci ón de pro ble	Pr ue ba de la re	Flex ibi lidad	Dim ensi ón: Ada ptabi lidad	Tol era nci a a la ten	Co ntr ol de im pu	Di me nsi ón: Ma nej	Fel ici dad	Opt imi simo	Di me nsi ón: Est ado	Var iabl e: Inte lige ncia
---	------------	-----------------	----------------------	--------------------------	-----------------------	------------------------------------	---	-----------------------------------	---------------------	------------------------------------	--------------------------------------	----------------------------------	----------------------	---	---------------------------------------	-----------------------------------	-------------------------------------	-------------------	--------------------	--------------------------------------	---

	cion al					sona l				sona l	ma s	ali da d			sió n	lso s	o de la tens ión			de áni mo gen eral	emo cion al
1	3	4	2	3	3	3	3	4	1	3	2	3	2	3	2	2	1	3	2	2	2
2	3	2	1	2	3	3	2	3	2	2	2	3	2	2	3	3	1	2	1	2	2
3	3	2	1	2	3	3	3	3	1	2	3	4	3	3	4	4	3	2	2	2	3
4	5	2	3	3	4	3	3	3	1	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3
5	3	3	2	2	3	3	3	3	1	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2
6	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	4	3	2	4	2	2	3
7	4	3	3	3	3	4	3	3	2	2	2	3	3	3	5	5	4	3	3	3	3
8	4	3	2	3	3	3	3	2	1	2	3	4	2	3	4	3	2	4	2	3	3
9	4	2	2	3	3	3	2	4	1	2	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2
10	3	3	3	3	2	3	3	4	2	3	2	4	4	3	4	3	2	3	2	2	3
11	5	3	2	3	3	2	3	3	1	2	3	4	2	3	3	3	1	4	2	3	3

1 2	5	3	2	3	3	2	3	3	1	2	3	4	2	3	3	3	1	4	2	3	3
1 3	3	2	1	2	3	3	3	3	1	2	3	4	3	3	4	4	3	2	2	2	3
1 4	3	4	2	3	3	3	3	4	1	3	2	3	2	3	2	2	1	3	2	2	2
1 5	4	3	2	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	4	4	3	5	3	3	3
1 6	4	2	2	3	4	3	5	3	1	3	3	3	3	3	4	3	2	2	2	2	3
1 7	3	3	2	2	3	3	3	3	1	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2
1 8	2	3	2	5	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3
1 9	3	3	3	3	2	3	3	4	2	3	2	4	4	3	4	3	2	3	2	2	3
2 0	2	3	2	5	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3

2 1	3	3	2	2	4	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2
2 2	4	2	2	3	4	3	5	3	1	3	3	3	3	3	4	3	2	2	2	2	3
2 3	4	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2
2 4	4	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2
2 5	4	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2
2 6	4	3	2	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	4	4	3	5	3	3	3
2 7	3	4	2	3	3	3	3	4	1	3	2	3	2	3	2	2	1	3	2	2	2
2 8	2	3	2	5	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3
2 9	4	3	3	3	3	4	3	3	2	2	2	3	3	3	5	5	4	3	3	3	3

3 0	3	2	1	2	3	3	2	3	2	2	2	3	2	2	3	3	1	2	1	2	2
3 1	4	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2
3 2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	4	3	2	4	2	2	3
3 3	5	2	3	3	4	3	3	3	1	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3
3 4	5	2	2	3	3	3	3	3	1	2	3	3	3	4	3	3	2	3	3	2	3
3 5	2	3	2	5	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3
3 6	4	4	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3
3 7	3	3	3	3	2	3	3	4	2	3	2	4	4	3	4	3	2	3	2	2	3
3 8	3	2	1	2	3	3	3	3	1	2	3	4	3	3	4	4	3	2	2	2	3

3 9	3	3	2	2	4	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2
4 0	4	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2
4 1	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	4	3	3	3	3	2	5	4	3	3
4 2	3	3	2	2	3	3	3	3	1	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2
4 3	3	3	2	3	3	3	3	3	1	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3
4 4	3	3	2	3	3	3	3	3	1	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3
4 5	5	2	2	3	3	3	3	3	1	2	3	3	3	4	3	3	2	3	3	2	3
4 6	3	3	2	3	3	3	3	3	1	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3
4 7	4	2	2	3	4	3	5	3	1	3	3	3	3	3	4	3	2	2	2	2	3

4 8	3	2	1	2	3	3	2	3	2	2	2	3	2	2	3	3	1	2	1	2	2
4 9	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	4	3	3	3	3	2	5	4	3	3
5 0	4	3	3	3	3	4	3	3	2	2	2	3	3	3	5	5	4	3	3	3	3
5 1	3	2	1	2	3	3	3	3	1	2	3	4	3	3	4	4	3	2	2	2	3
5 2	3	3	2	3	3	3	3	3	1	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3
5 3	4	3	3	3	3	4	3	3	2	2	2	3	3	3	5	5	4	3	3	3	3
5 4	3	3	2	2	4	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2
5 5	4	2	2	3	4	3	5	3	1	3	3	3	3	3	4	3	2	2	2	2	3
5 6	3	3	3	3	2	3	3	4	2	3	2	4	4	3	4	3	2	3	2	2	3

5 7	5	2	3	3	4	3	3	3	1	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3
5 8	4	2	2	3	3	3	2	4	1	2	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2
5 9	3	4	2	3	3	3	3	4	1	3	2	3	2	3	2	2	1	3	2	2	2
6 0	3	2	1	2	3	3	2	3	2	2	2	3	2	2	3	3	1	2	1	2	2
6 1	4	4	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3
6 2	3	2	1	2	3	3	3	3	1	2	3	4	3	3	4	4	3	2	2	2	3
6 3	5	2	2	3	3	3	3	3	1	2	3	3	3	4	3	3	2	3	3	2	3
6 4	4	3	2	3	3	3	3	2	1	2	3	4	2	3	4	3	2	4	2	3	3
6 5	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	4	3	3	3	3	2	5	4	3	3

6 6	5	3	2	3	3	2	3	3	1	2	3	4	2	3	3	3	1	4	2	3	3
6 7	5	2	3	3	4	3	3	3	1	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3
6 8	4	4	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3
6 9	4	2	2	3	3	3	2	4	1	2	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2
7 0	3	3	2	2	3	3	3	3	1	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2
7 1	4	4	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3
7 2	3	2	1	2	3	3	2	3	2	2	2	3	2	2	3	3	1	2	1	2	2
7 3	4	3	2	3	3	3	3	2	1	2	3	4	2	3	4	3	2	4	2	3	3
7 4	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	4	3	2	4	2	2	3

7 5	3	3	2	2	3	3	3	3	1	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2
7 6	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	4	3	3	3	3	2	5	4	3	3
7 7	3	3	2	2	4	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2
7 8	4	3	2	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	4	4	3	5	3	3	3
7 9	4	3	2	3	3	3	3	2	1	2	3	4	2	3	4	3	2	4	2	3	3
8 0	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	4	3	2	4	2	2	3
8 1	5	3	2	3	3	2	3	3	1	2	3	4	2	3	3	3	1	4	2	3	3
8 2	5	2	2	3	3	3	3	3	1	2	3	3	3	4	3	3	2	3	3	2	3
8 3	4	3	2	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	4	4	3	5	3	3	3

8 4	3	3	3	3	2	3	3	4	2	3	2	4	4	3	4	3	2	3	2	2	3
8 5	4	2	2	3	3	3	2	4	1	2	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2
8 6	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	4	3	2	4	2	2	3
8 7	3	3	2	2	4	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2
8 8	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	4	3	3	3	3	2	5	4	3	3