



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO

FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD

CARRERA DE PSICOLOGÍA CLÍNICA

Inteligencia emocional y estrés laboral en profesionales de la salud.

Hospital San Luis de Otavalo, 2022

Trabajo de Titulación para optar al título de Psicóloga Clínica

Autoras:

Castillo Ruiz, Grace Yajaira.

Males Alajo, Angie Cristina.

Tutor:

Ph.D. Manuel Cañas Lucendo

Riobamba, Ecuador. 2022

DERECHOS DE AUTORÍA

Nosotras, Grace Yajaira Castillo Ruiz, con cédula de ciudadanía 0604364042 y Angie Cristina Males Alajo con cédula de ciudadanía 1004295919, autoras del trabajo de investigación titulado: “**Inteligencia emocional y estrés laboral en profesionales de la salud. Hospital San Luis de Otavalo, 2022**”, certificamos que la producción, ideas, opiniones, criterios, contenidos y conclusiones expuestas son de nuestra exclusiva responsabilidad.

Asimismo, cedemos a la Universidad Nacional de Chimborazo, en forma no exclusiva, los derechos para su uso, comunicación pública, distribución, divulgación y/o reproducción total o parcial, por medio físico o digital; en esta cesión se entiende que el cesionario no podrá obtener beneficios económicos. La posible reclamación de terceros respecto de los derechos de autor (a) de la obra referida, será de nuestra entera responsabilidad; librando a la Universidad Nacional de Chimborazo de posibles obligaciones.

En Riobamba, 10 de noviembre del 2022.



Grace Yajaira Castillo Ruiz

C.I:0604364042



Angie Cristina Males Alajo

C.I: 1004295919



ACTA FAVORABLE - INFORME FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN CARRERAS NO VIGENTES

En la Ciudad de Riobamba, a los 08 días del mes de noviembre de 2022, luego de haber revisado el Informe Final del Trabajo de Investigación presentado por el estudiante **CASTILLO RUIZ GRACE YAJAIRA** con CC: **0604364042**, de la carrera **PSICOLOGÍA CLÍNICA** y dando cumplimiento a los criterios metodológicos exigidos, se emite el **ACTA FAVORABLE DEL INFORME FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN** titulado **"INTELIGENCIA EMOCIONAL Y ESTRÉS LABORAL EN PROFESIONALES DE LA SALUD. HOSPITAL SAL LUIS DE OTAVALO, 2022"**, por lo tanto, se autoriza la presentación del mismo para los trámites pertinentes.


PhD./Mgs. Manuel Cañas
TUTOR (A)



ACTA FAVORABLE - INFORME FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN CARRERAS NO VIGENTES

En la Ciudad de Riobamba, a los 08 días del mes de noviembre de 2022, luego de haber revisado el Informe Final del Trabajo de Investigación presentado por la estudiante **MALES ALAJO ANGIE CRISTINA** con CC: **1004295919**, de la carrera de **PSICOLOGÍA CLÍNICA** y dando cumplimiento a los criterios metodológicos exigidos, se emite el **ACTA FAVORABLE DEL INFORME FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN** titulado "**Inteligencia emocional y estrés laboral en profesionales de la salud. Hospital San Luis de Otavalo, 2022**", por lo tanto, se autoriza la presentación del mismo para los trámites pertinentes.



Ph.D. Manuel Cañas Lucendo
TUTOR

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL

Los miembros del Tribunal de Graduación del proyecto de investigación titulado "INTELIGENCIA EMOCIONAL Y ESTRÉS LABORAL EN PROFESIONALES DE LA SALUD. HOSPITAL SAN LUIS DE OTAVALO, 2022", presentado por la Srta. Grace Yajaira Castillo Ruiz con cédula de identidad número 0604364042 y la Srta. Angie Cristina Males Alajo con cédula de identidad número 1004295919, dirigido por Ph.D. Manuel Cañas Lucendo,

Una vez realizado el informe final del proyecto de investigación escrito, con fines de titulación, en el cual se ha constatado el cumplimiento de las observaciones realizadas, remiten la presente para uso y custodia en la biblioteca de la Facultad de Ciencias de la Salud, de la Universidad Nacional de Chimborazo.

Para constancia de lo expuesto firman:

PhD. Manuel Cañas Lucendo

TUTOR



Mgs. Cesar Eduardo Ponce Guerra

MIEMBRO DE TRIBUNAL



Dra. Jenny Rocío Tenezaa Sánchez

MIEMBRO DE TRIBUNAL



Riobamba, 10 de noviembre del 2022.



CERTIFICACION

Que, **CASTILLO RUIZ GRACE YAJAIRA**, con CC:0604364042, y **MALES ALAJO ANGIE CRISTINA**, con CC: **1004295919** estudiantes de la Carrera de **PSICOLOGÍA CLINICA, NO VIGENTE**, Facultad de la **CIENCIAS DE LA SALUD**; han trabajado bajo mi tutoría el trabajo de investigación titulado **"INTELIGENCIA EMOCIONAL Y ESTRÉS LABORAL EN PROFESIONALES DE LA SALUD, HOSPITAL SAN LUIS DE OTAVALO. 2022"**, cumple con el **7%**, de acuerdo con el reporte del sistema Anti-plagio **URKUND**, porcentaje aceptado de acuerdo a la reglamentación institucional, por consiguiente, autorizo continuar con el proceso.

Rlobamba, 05 de julio de 2022

Dr Manuel Cañas Lucendo Phd.
TUTOR



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
COMISIÓN DE INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO CID
Ext. 1133

Riobamba 05 de julio del 2022
Oficio N° 205-URKUND-CU-CID-TELETRABAJO-2022

MSc. Ramiro Torres Vizquete
DIRECTOR CARRERA DE PSICOLOGÍA
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
UNACH
Presente.-

Estimado Profesor:

Luego de expresarle un cordial saludo, en atención al pedido realizado por el **Dr. Manuel Cañas Lucendo**, docente tutor de la carrera que dignamente usted dirige, para que en correspondencia con lo indicado por el señor Decano mediante Oficio N° 1898-D-FCS-TELETRABAJO-2020, realice validación del porcentaje de similitud de coincidencias presentes en el trabajo de investigación con fines de titulación que se detalla a continuación; tengo a bien remitir el resultado obtenido a través del empleo del programa URKUND, lo cual comunico para la continuidad al trámite correspondiente.

No	Documento número	Título del trabajo	Nombres y apellidos del estudiante	% URKUND verificado	Validación	
					Si	No
1	D- 141757012	Inteligencia emocional y estrés laboral en profesionales de la salud. Hospital San Luis de Otavalo, 2022	Castillo Ruiz Grace Yajaira Males Alajo Angie Cristina	7	x	

Atentamente,

CARLOS
GAFAS
GONZALEZ

Dr. Carlos Gafas González
Delegado Programa URKUND
FCS / UNACH
C/c Dr. Gonzalo E. Bonilla Pulgar – Decano FCS

Debido a que la respuesta del análisis de validación del porcentaje de similitud se realiza mediante el empleo de la modalidad de Teletrabajo, una vez que concluya la Emergencia Sanitaria por COVID-19 e inicie el trabajo de forma presencial, se procederá a recoger las firmas de recepción del documento en las Secretarías de Carreras y de Decanato.

DEDICATORIA

Dedico todo este esfuerzo a mi madre Fernanda Alajo mi mayor ejemplo de perseverancia y valentía, que con su apoyo y amor infinito me ha permitido vencer cada obstáculo; a mi hermana Damaris por ser mi fortaleza y razón de ser, a Farid por ser como un hermano más para mí; a mis abuelitas Amparito Plazas y Eulalia Sandoval por tanto apoyo y amor incondicional durante este arduo camino; a mi abuelito Luis que ha estado siempre junto a mi apoyándome y brindándome todo su amor; a mis tíos Luis, Isabel y Amparito que representan tanto en mi vida, que me han inspirado a ser constante y disciplinada en todo momento; a los que ya no están conmigo pero siempre llevaré en mi corazón mi abuelito Jorge y mis tíos Cristian y Mili. A mi abuelita Piedad, a mi papá Henry, a mis hermanitos; y al resto de mi familia por tanto amor.

Finalmente, dedico este logro a todos quienes me han abierto las puertas de su hogar y me han brindado todo su cariño en mi estadía universitaria, a una persona muy importante en mi vida por ser luz en mí, a Grace Castillo por ser mi alegría, por acompañarme en el desarrollo de este trabajo y a quien dedico gran parte de él, a Dayana y Marily que se convirtieron en una familia más para mí, a mis mejores amigos Kathy, Ali e Israel, al resto de mis amigos y compañeros quienes me han acompañado a lo largo de este camino brindándome todo su cariño y apoyo.

Angie Cristina Males Alajo

Dedico todo mi esfuerzo a mis dos ángeles que están en el cielo, Albino Ruiz y Dilma Ruiz, sé que hoy se sienten orgullosos de mis logros, gracias por guiar cada uno de mis pasos, a la vez dedico este título a mis padres, hermanos, e hijo todo lo que hoy he alcanzado ha sido por su sacrificio, esfuerzos, dedicación y por su amor incondicional e infinito ¡lo logramos! ustedes son y siempre serán el pilar de mi vida, se llevan este y todos los triunfos venideros.

Finalmente dedico mi mayor logro a las personas incondicionales que me acompañaron día a día en mis estudios, a mis queridos docentes y a mis personas favoritas Kathy Quintana por ser mi centro, Carolina Latorre por ser mi locura, Dayana Guerrero por ser mi alegría, Marily Molina por ser mi paz y Angie Males por ser mi disciplina, cada una de ellas marcó mi vida he hizo que la universidad sea la etapa más hermosa de mi vida.

Grace Yajaira Castillo Ruiz

AGRADECIMIENTO

A mi madre por ser mi guía a lo largo de este camino, por sus valores, su enseñanza y por confiar y creer en mis sueños, permitiéndome perseguirlos sin importar los obstáculos que se nos han atravesado.

Mi entero agradecimiento a mi querida Universidad Nacional de Chimborazo por abrirme sus puertas, a cada uno de mis docentes, quienes me han brindado todos sus conocimientos a lo largo de mi formación académica, especialmente al Dr. Manuel Cañas Lucendo PhD un excelente docente y tutor de tesis quien ha sabido guiar con todo su conocimiento para el óptimo desarrollo de este proyecto de investigación.

Angie Cristina Males Alajo

Agradezco en un inicio a Dios por ser un padre perfecto, quien me ha llevado de su mano toda este tiempo, agradezco a mi padre Luis Castillo por ser mi vida, gracias por su apoyo incondicional, por cada aliento que me ha brindado a pesar de la distancia, por ser un padre ejemplar y el mejor de todos. A mi madre Marlene Ruiz por su amor infinito, por acompañarme en este hermoso proceso de mi vida, por motivarme día a día y por nunca abandonarme, sin ella a mi lado esta no sería mi realidad, gracias mi reina.

A mis hermanos Wilmer, Anderson, Joselin y Luis, por su amor incondicional, por estar junto a mí en toda situación, por enseñarme que todo es posible y que los sueños se alcanzan con perseverancia, gracias, hermanos por su complicidad y jamás perder la fe en mí, ustedes son mi mayor orgullo.

A mi valiente hijo Jayden Cabezas mi mejor bendición, gracias por ser la luz de mi vida, mi todo en este mundo, gracias, hijo por entenderme que debí ser madre y estudiante a la vez, gracias por tus palabras de aliento todos los días. En verdad gracias querida familia por ser mi verdadero amor.

Finalmente, a mí querido tutor de tesis Dr. Manuel Cañas Lucendo PhD uno de mis mejores docentes, gracias por la confianza en nosotras y ser un pilar fundamental para esta investigación, es una persona extraordinaria.

Grace Yajaira Castillo Ruiz

ÍNDICE GENERAL

DERECHOS DE AUTORÍA

ACTA FAVORABLE

CERTIFICADO DE APROBACIÓN DEL TRIBUNAL

CERTIFICACIÓN TUTOR

CERTIFICADO ANTIPLAGIO

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTO

ÍNDICE GENERAL

ÍNDICE DE TABLAS

ÍNDICE DE CUADROS

RESUMEN

ABSTRACT

CAPÍTULO I.....	16
1. INTRODUCCIÓN.....	16
1.1. Planteamiento del problema.....	17
1.2. Justificación	19
1.3. Objetivos.....	20
1.3.1. Objetivo General	20
1.3.2. Objetivos Específicos.....	20
CAPÍTULO II.....	21
2. MARCO TEÓRICO	21
2.1. Estado del arte.....	21
2.2. Inteligencia emocional.....	22
2.2.1. Conceptualización	22
2.2.2. Modelos de Inteligencia Emocional.....	23

2.2.3.	Modelo de Salovey y Mayer	23
2.2.4.	Modelo multifactorial de Bar-On	23
2.2.5.	Modelo de Goleman	24
2.2.6.	Dimensiones de la inteligencia emocional	25
2.2.7.	Consecuencias de una inadecuada Inteligencia Emocional	25
2.3.	Estrés.....	26
2.3.1.	Conceptualización	26
2.3.2.	Teorías del estrés	26
2.3.3.	Sintomatología del estrés	27
2.4.	Estrés laboral.....	28
2.4.1.	Conceptualización	28
2.4.2.	Niveles de estrés laboral.....	29
2.4.3.	Relación entre la inteligencia emocional y el estrés laboral	29
CAPÍTULO III.		31
3.	METODOLOGÍA.....	31
3.1.	Enfoque de Investigación.....	31
3.2.	Tipo de investigación.....	31
3.3.	Diseño de investigación	31
3.4.	Nivel de investigación	31
3.5.	Población	31
3.6.	Muestra	31
3.7.	Criterios de selección.....	32
3.8.	Criterios de exclusión	32
3.9.	Hipótesis	32
3.10.	Variables de estudio	32
3.11.	Métodos de análisis	34

3.12.	Técnicas e Instrumentos de recolección de datos.....	34
3.12.1.	Técnicas	34
3.12.2.	Instrumentos	34
3.13.	Procesamiento estadístico	36
3.14.	Consideraciones éticas	36
CAPÍTULO IV.		37
4.	RESULTADOS Y DISCUSIÓN	37
4.1.	Resultados	37
4.2.	Discusión	39
CAPÍTULO V.		41
5.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	41
5.1.	Conclusiones	41
5.2.	Recomendaciones	41
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS		42
ANEXOS		48

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. <i>Descripción de los datos sociodemográficos</i>	37
Tabla 2. <i>Medición de las dimensiones de la inteligencia emocional</i>	38
Tabla 3. <i>Identificación del nivel de estrés laboral</i>	38
Tabla 4. <i>Análisis correlacional bivariado. Relación entre la inteligencia emocional y el estrés laboral</i>	39

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1. <i>Operacionalización de variables</i>	33
---	----

RESUMEN

La inteligencia emocional es la capacidad de razonar, percibir, acceder y generar emociones facilitando la comprensión de estas, mientras que el estrés laboral es la respuesta física y emocional que implican un daño causado por un desequilibrio entre las exigencias percibidas en el entorno laboral. El objetivo de la investigación fue analizar la inteligencia emocional y el estrés laboral presentes en los profesionales de salud del Hospital San Luis de Otavalo en el año 2022. En cuanto a la metodología, es un estudio correlacional, de enfoque cuantitativo, de tipo bibliográfico y de campo, con diseño transversal, no experimental. Se contó con la participación de 148 profesionales de la salud. Para la recolección de datos se utilizaron la Escala Rasgo de Metaconocimientos sobre Estados Emocionales (TMMS-24) y el Cuestionario sobre el estrés laboral de la OIT-OMS. En los resultados de la investigación se evidenció que entre las dimensiones de la inteligencia emocional sobresale la claridad emocional con una \bar{X} de 2,79; en cuanto al nivel de estrés laboral, existe un bajo nivel de estrés representado por el 51,4%; y se observa una relación negativa de intensidad muy baja (-,172) lo cual podría indicar que un aumento en la inteligencia emocional estaría relacionado con la disminución del estrés laboral.

Palabras claves: inteligencia emocional, estrés laboral, claridad emocional, profesionales de la salud.

ABSTRACT

Emotional intelligence is the ability to reason, perceive, access and generate emotions, facilitating their understanding. At the same time, work stress is the physical and emotional response that involves damage caused by an imbalance between the demands perceived in the work environment. The research objective was to analyze the emotional intelligence and work stress present in the San Luis de Otavalo Hospital health professionals in 2022. Regarding the methodology, it is a correlative study, with a quantitative approach, a bibliographic and field type, with a cross-sectional design, non-experimental. 148 health professionals attended it. For data collection, the Trait Metaknowledge Scale on Emotional States (TMMS-24) and the ILO-WHO Occupational Stress Questionnaire were used. The results showed that among the dimensions of emotional intelligence, emotional clarity stands out with an \bar{X} of 2.79; Regarding the level of work stress, there is a low level of stress represented by 51.4%; and a negative relationship of very low intensity (-.172) is observed in the health professionals of the San Luis de Otavalo Hospital, which could indicate that an increase in emotional intelligence would be related to a decrease in work stress.

Keywords: emotional intelligence, work stress, emotional clarity, health professionals.



Reviewed by:

Lic. Sofia Freire Carrillo

ENGLISH PROFESSOR

C.C. 0604257881

CAPÍTULO I.

1. INTRODUCCIÓN

El siguiente proyecto de investigación se realizó a partir de un análisis sobre la importancia de tener un mayor nivel de Inteligencia Emocional (IE) para sobrellevar el Estrés Laboral (EL). Esta situación se ha podido evidenciar en el personal hospitalario con efectos psicológicos, como: aumento del nivel de estrés, bajo estado de ánimo, pensamientos negativos, fatiga emocional, ansiedad, entre otros (Juárez, 2018).

En la actualidad, como consecuencia del Covid 19 y los altos niveles de contagio en la población, se observó nuevamente un mayor malestar psicológico, que está provocando una serie de reacciones emocionales negativas como el miedo, rabia, tristeza y culpa, entre otras, que pueden afectar la inteligencia emocional, causando dificultades en la capacidad de la población para adaptarse a nuevas situaciones.

El término IE hace referencia a “la capacidad de identificar, reconocer, expresar y regular las emociones de sí mismo y de los demás, considerándose indispensable para el desarrollo integral del ser humano” (Carrascosa y Westedt, 2019). La IE es la capacidad para adaptarse a las demandas del entorno y afrontar situaciones estresantes, se ha convertido en un factor protector para evitar o disminuir los niveles de estrés laboral.

El estrés laboral tiene implicaciones negativas en la productividad de los profesionales de la salud, si bien es cierto, que la carga laboral era bastante pesada antes de la crisis sanitaria, la misma se ha incrementado debido a las nuevas situaciones que aquejan a la población. Este afecta considerablemente a un gran número de la población, causa un riesgo ocupacional que puede afectar hasta al 100% de los empleados lo que ocasiona un desequilibrio en su salud, ausentismo laboral, decrecimiento en la productividad, dificultades en el rendimiento laboral y aumento de enfermedades físicas, mentales y accidentes laborales (Ortiz, 2018).

Un estudio sobre la inteligencia emocional y manejo del estrés en profesionales de enfermería del servicio de urgencias hospitalarias pudo mostrar que la inteligencia emocional guarda mucha relación con el estrés laboral, se evidencia que parte del personal con mayor tiempo de experiencia cuenta con niveles altos de inteligencia emocional, posee un gran liderazgo, empatía, adaptabilidad y la resolución para entender mejor a los miembros de su equipo, se refleja que a mayor inteligencia emocional, menor nivel de estrés laboral (Nespereira y Vásquez, 2020). Por este motivo, resulta primordial contar con una IE adecuada, pues permite sobrellevar el estrés y diferentes situaciones presentes en personas profesionalizadas en la salud.

El presente estudio está constituido por cuatro capítulos. El primer capítulo describe la introducción, el planteamiento del problema, justificación, objetivo general y específico; el segundo capítulo está compuesto por el estado del arte describiendo los antecedentes y el marco teórico; en el tercer capítulo se encuentra el marco metodológico que explica el

enfoque diseño, tipo, nivel de la investigación, la población, muestra, los métodos y técnicas utilizados para la realización de la investigación; y en el cuarto capítulo se presenta el análisis e interpretación de los resultados, las conclusiones y recomendaciones.

1.1. Planteamiento del problema

El personal de salud desempeña una función vital en la sociedad, son aquellas personas involucradas en actividades para atender, proteger y mejorar la salud, llegando a ser una profesión con mayor demanda laboral. La Organización Mundial de la Salud (OMS, 2018) define al recurso humano del área de salud como la población que coexiste con elevados niveles de estrés, fue calificado como un fenómeno ocupacional, resultado de un estrés crónico en el ámbito de trabajo que no ha sido manejado exitosamente.

La inteligencia emocional es un elemento primordial con el que debe contar el personal de salud, dado que es un conjunto de destrezas que posee la persona para percibir, comprender, expresar, regular las emociones y así poder afrontar situaciones estresantes y, al no contar con una adecuada IE y ambiente laboral, los individuos desencadenan un sin número de afectaciones físicas, mentales y conductuales como enfermedades orgánicas, gastrointestinales y cardiovasculares, cambios de humor, irritabilidad, ansiedad, depresión, baja autoestima, disminución del rendimiento e incremento de accidentes laborales (Gonzales y Sánchez, 2021).

En la actualidad, Más Pons y Escibá Agüir (como se citó en Mesa, 2019) plantearon que el sistema sanitario está conformado por diferentes especialidades y subespecialidades, creando un equipo multidisciplinario el cual soporta diferentes situaciones estresantes vinculados con el contenido laboral como la interacción con el sufrimiento de las personas, la enfermedad, la muerte, el cuidado y comunicación con pacientes y los miembros de la familia, las consecuencias de los errores con los pacientes al llevar a cabo procedimientos dolorosos, el nivel de responsabilidad, los contactos sociales, el clima organizacional, el exceso de trabajo, los horarios irregulares, la rotación entre servicios y el entorno físico en el que se realiza el trabajo.

Según Stavroula (2020), refiere que, al indagar en estudios realizados en Estados Unidos, se encontró en una encuesta que 6 millones de personas aproximadamente, presentan estrés, lo que ha incrementado el uso de ansiolíticos y antidepresivos en un 10%, mientras que en el ámbito laboral hasta un 80% de los trabajadores estadounidenses del área de salud sufren de altos niveles de estrés laboral.

En Latinoamérica, respecto a la inteligencia emocional y estrés laboral, Millán y Escandón (2021) en su estudio desarrollado en Colombia, determinaron que el 48% de personal de salud del Hospital Departamental de San Antonio presentó niveles bajos de estrés laboral, el 39% un nivel alto y el 13% restante un nivel moderado; mientras que en la evaluación de las dimensiones de IE de atención, claridad y reparación emocional, la claridad emocional tuvo

una prevalencia del 80% y la reparación emocional del 20 % restante mostrando que el personal posee una buena comprensión y regulación de las emociones.

La Organización Panamericana de la Salud (OPS, 2019) una encuesta realizada en Argentina mostró que un 26.7% de los trabajadores de la salud reportaron estrés laboral debido a lo que ellos consideraron una excesiva carga de trabajo. Y en Chile en una encuesta chilena se halló que el 27.9% de los trabajadores de la salud presentaron estrés y depresión en sus empresas.

En Ecuador, en una investigación realizada por Onofre Pérez (2019) llevada a cabo en la ciudad de Quito en el personal de salud del hospital de las Fuerzas Armadas, determinó que el 53% presenta estrés laboral en un nivel medio y relativamente alto, de modo que, se observó que existe estrés en el personal sobre todo por la carga laboral excesiva, denotándose un malestar genera en el individuo, por lo que es importante desarrollar un plan de acción para potencializar la IE con el objetivo de reducir y/o mitigar los daños que puedan derivarse de esta condición.

Mientras que, en el estudio de Gómez et al., (2018) llevado a cabo en la ciudad de Riobamba en el hospital Policlínico, se estableció que el 67.92% del personal de salud presenta un bajo nivel de IE. En contraste, las investigaciones realizadas acerca de la IE y EL, aún en Ecuador son escasos, por lo tanto, esta investigación busca indagar aspectos que no han sido contemplados con anterioridad. Cabe mencionar que en el primer acercamiento al hospital San Luis de Otavalo se mantuvo una entrevista con la psicóloga de la institución, quien manifestó que debido a dificultades como una sobre carga laboral, un inadecuado clima organizacional, falta de habilidades para comprender las emociones de los pacientes, frustración y malestar en los diferentes roles que desempeña el personal, se exhiben dificultades en la inteligencia emocional de los profesionales de la salud del hospital lo que está asociado a la presencia de estrés laboral, provocando un impacto psicológico en los profesionales.

Teniendo en cuenta que el enfrentar a circunstancias estresantes es un proceso dinámico y en constante evolución que requiere no solo de una actitud positiva sino también de estrategias efectivas, las cuales garanticen la integridad del acto médico y los actores involucrados. Desde la inteligencia emocional, el sujeto desarrolla mayor tolerancia al estrés, preserva el bienestar individual y tiene la habilidad de crear ambientes laborales seguros para el paciente, la IE se aplica cuando el individuo afronta los desafíos de la experiencia clínica desde el auto cuidado, con empatía, apertura y disposición a trabajar en equipo (Sierra,2019). Es así como, Heredia y Torres (2018) afirman que “la inteligencia emocional está involucrada en el manejo adecuado de las emociones y es un determinante para la salud, sirviendo como un buen predictor de la salud física y mental, facilitando el afrontamiento de estrés” (p. 13).

De modo que, en caso de no ejecutarse esta investigación, no se podría analizar la relación de la inteligencia emocional con el estrés laboral en profesionales de la salud del hospital

San Luis de Otavalo, puesto que estos problemas son de gran impacto social y que de no abordarse la problemática de manera integral conllevaría un sin número de alteraciones físicas y psicológicas en el personal provocando una insatisfacción con la profesión, además de evidenciarse problemas no solo a nivel laboral sino también a nivel personal y familiar.

¿Cuál es la relación entre la inteligencia emocional y estrés laboral en profesionales de la salud del Hospital San Luis de Otavalo?

1.2. Justificación

Frente a los factores estresores, como sobrecarga laboral, cambios de humor, manejo inadecuado de emociones, poca o nula asertividad, falta de empatía entre otros, se evidencia que el personal de salud tiene mayor índice a desencadenar varias alteraciones a nivel psíquico y físico, razón por la cual la inteligencia emocional, adopta un papel importante en la vida del ser humano, aún más en profesionales de la salud, quienes presentan tensiones cotidianas intensas en su diario vivir, cambios significativos en el ámbito laboral y una exigencia exhausta en su campo profesional. Motivo por el cual el presente proyecto de investigación tiene un alto impacto social tanto para los profesionales de la salud como para la población en general al estar inmiscuida en esta problemática, debido a que el sistema sanitario es el encargado de velar por la salud física y psíquica de las personas. Siendo este de gran interés debido a la escasez de investigaciones realizadas en Ecuador dentro del contexto, además de ser necesario para conocer a fondo la inteligencia emocional en relación con el estrés laboral en profesionales de la salud con la finalidad de tener una visualización mucho más amplia de las variables de estudio.

Este proyecto contribuirá de manera ventajosa a futuras investigaciones sobre temáticas relacionadas, fomentando y motivando a mayores investigaciones en posteriores generaciones, con la finalidad de crear diferentes proyectos o planes relacionados a potencializar la inteligencia emocional, mejorando la calidad de servicio de salud en la sociedad, obteniendo una mayor seguridad en el personal de sanitario.

Los beneficiarios directos de este estudio son los profesionales de la salud que podrán conocer y fortalecer sus emociones para así minimizar las amenazas frente a situaciones de estrés, con el fin de potencializar su inteligencia emocional, beneficiando también a los pacientes y sus familiares favoreciendo la calidad de vida de la población en general. Los beneficiarios indirectos por su parte serán la comunidad universitaria que contará con datos actualizados aportando a nuevas investigaciones. Finalmente, la realización de este proyecto fue factible, debido a la predisposición oportuna de los profesionales de la salud del Hospital San Luis de Otavalo para ser parte de la investigación, así como de la disponibilidad de tiempo, recursos económicos, material bibliográfico e investigativo pertinentes para la elaboración del estudio.

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo General

- Analizar la inteligencia emocional y el estrés laboral presentes en los profesionales de la salud del Hospital San Luis de Otavalo durante el periodo noviembre 2021-abril 2022.

1.3.2. Objetivos Específicos

- Medir las dimensiones de inteligencia emocional: atención, claridad y reparación emocional presente en los profesionales de la salud del hospital San Luis de Otavalo.
- Identificar el nivel de estrés laboral presente en los profesionales de la salud del hospital San Luis de Otavalo.
- Relacionar la inteligencia emocional y el estrés laboral presente en los profesionales de la salud del hospital San Luis de Otavalo.

CAPÍTULO II.

2. MARCO TEÓRICO

2.1. Estado del arte

Al realizar una búsqueda de información de manera exhaustiva se evidencia las siguientes investigaciones, las cuales se detallan a continuación:

Un estudio realizado por Mesa (2019) sobre la “Influencia de la inteligencia emocional percibida en el estrés laboral en personal de salud de enfermería”, tuvo como objetivo analizar la relación entre el estrés en el lugar de trabajo con la inteligencia emocional en sus tres dimensiones. Es un estudio descriptivo y correlacional. La investigación se llevó a cabo con una muestra de 258 enfermeros del Hospital Universitario de Canarias. Los instrumentos de evaluación fueron el cuestionario de estrés laboral de la OIT-OMS para evaluar estrés laboral y la escala TMMS-24 para evaluar inteligencia emocional, como resultados se ha demostrado la relación significativa entre la IE y el EL demostrando que el personal presenta altos niveles de IE y un bajo nivel de estrés en el lugar de trabajo, de acuerdo a las dimensiones, la atención emocional es un predictor positivo del estrés en el lugar de trabajo, mientras que la claridad y reparación emocional se muestran como factores predictores negativos del estrés en el lugar de trabajo, por lo tanto, este estudio recalca la influencia que tiene la inteligencia emocional sobre el estrés, aspecto que permite guiar nuestra investigación para conocer cómo esta se manifiesta en el personal de salud en tiempos de mayor demanda laboral.

A través de la investigación realizada por Carbajal y Portillo (2018) “Inteligencia emocional y estrés laboral en el personal asistencial de enfermería del departamento de medicina del centro médico naval cirujano Mayor Santiago Távara, 2018”, cuyo objetivo fue determinar la existencia de la inteligencia emocional y el estrés laboral presente en el personal de enfermería del Centro Médico Naval. La investigación es no experimental, transversal y correlacional. Se realizó con una población de 90 enfermeras. Los instrumentos de evaluación fueron el TMMS-24 para valorar inteligencia emocional y el cuestionario de estrés laboral de la OIT-OMS para evaluar estrés laboral, los resultados demostraron que existe una relación negativa y baja entre la inteligencia emocional y estrés laboral, es decir que, a mayor inteligencia emocional, entonces menor estrés. La significancia es menor a 0,05 evidenciando que la relación es significativa. Se identificó un alto nivel de IE y un bajo nivel de EL. En las dimensiones de la IE se demostró que no hay una relación con la dimensión atención a los sentimientos y el EL del personal. Y se observó que hay una relación con la dimensión claridad emocional y el estrés laboral, con una relación negativa y moderada, y una relación con reparación emocional y estrés laboral, con una relación negativa y baja.

Y un estudio desarrollado para comprender la importancia de inteligencia emocional para prevenir el estrés laboral es el de De la Fuente (2018) “Inteligencia emocional como factor influyente del estrés en personal de salud a través del poder de las emociones”, tuvo como

objetivo analizar la bibliografía para relacionar la inteligencia emocional y la influencia directa o indirecta con el nivel de estrés del profesional. Esta es una investigación de tipo narrativo donde se seleccionaron 19 artículos; 18 cuantitativos y 1 cualitativo, en donde se determinó que gran parte de los resultados establecen relaciones negativas entre la inteligencia emocional y el estrés laboral, evidenciando altos niveles de inteligencia emocional que favorecen a la prevención del estrés en el lugar de trabajo. Revelando además que dentro de las dimensiones de IE una mayor presencia de claridad emocional en el personal.

Las diferentes investigaciones descritas previamente con resultados similares concluyentes fueron de gran contribución para esta investigación.

2.2. Inteligencia emocional

2.2.1. Conceptualización

El concepto IE fue evolucionando durante largos periodos de tiempo, en un inicio el psicólogo Edward Thorndike la definió como “la habilidad para que el ser humano pueda comprender, dirigir y actuar frente a otros”. Teniendo así la destreza de entender, tratar y llevarse bien con los demás, esta era considerada la habilidad más útil para tener éxito (Ruiz, 2019).

Posterior a esto se tuvo una nueva aproximación al concepto IE constituido por la teoría de ‘las inteligencias múltiples’ del Dr. Howard Gardner, de la Universidad de Harvard, quien planteó dos tipos de inteligencia: inter e intrapersonal, cuya unión forma la IE la cual permite que el individuo tenga la facultad de conocer sus emociones, sentimientos, fortalezas y debilidades, con la finalidad de relacionarse de manera adecuada con el mundo (Conde, 2018).

Gracias a todos estos avances investigativos se da la primera descripción de la IE, así, según Salovey y Mayer (como se citó en Fernández, 2018):

Es la capacidad de razonar, percibir, acceder y generar emociones facilitando la comprensión de las emociones y pensamientos, con la finalidad de regular reflexivamente las emociones y promover el crecimiento emocional e intelectual, creando una armonía e integración con sus experiencias de vida. (p.36)

Otro autor importante es Daniel Goleman que afirmó que existen habilidades más importantes que la inteligencia académica para poder alcanzar un mayor bienestar laboral, personal, académico y social, considerando a la inteligencia emocional como una capacidad que permite la aceptación, y diferenciación de los sentimientos y emociones propias y ajenas (Goleman, 2018), por lo tanto, se estima que la IE le permite al ser humano motivar, reconocer y controlar sus emociones, permitiendo mejorar las relaciones interpersonales, desarrollando habilidades para la resolución y afrontamiento de situaciones adversas.

2.2.2. Modelos de Inteligencia Emocional

Existen diversos modelos teóricos de la IE, entre los principales tenemos a los modelos de habilidades cognitivas relacionadas al pensamiento emocional propuesto por Salovey y Mayer y los modelos mixtos o de características de personalidad de Bar-On y Goleman (Pineda, 2019).

2.2.3. Modelo de Salovey y Mayer

El modelo de Salovey y Mayer se basa en que la inteligencia emocional está relacionada a la capacidad para poder utilizar la información interna y externa para enfrentarse a los retos de la vida a nivel personal, familiar, académico, laboral y social (Pineda, 2019). Este modelo se considera como uno de los modelos teóricos sobre IE que cuenta con mayor coherencia, practicidad y rigurosidad.

Según Bisquerra (2020) la inteligencia emocional se estructura como un modelo de cuatro ramas interrelacionadas como:

- *Percepción emocional*: habilidad para percibir las propias emociones y la de los demás.
- *Asimilación emocional*: habilidad para generar, usar y sentir las emociones como necesarias para comunicar sentimientos, o utilizarlas en otros procesos cognitivos.
- *Comprensión emocional*: habilidad para comprender la información emocional, cómo las emociones se combinan y progresan a través del tiempo y saber apreciar los significados emocionales.
- *Regulación emocional*: habilidad para estar abierto a los sentimientos, modular los propios y los de los demás, así como promover la comprensión y el crecimiento personal.

2.2.4. Modelo multifactorial de Bar-On

El siguiente modelo multifactorial de Bar-On presenta un cúmulo de destrezas emocionales y sociales para relacionarse con los demás, proponiendo un modelo catalogado ESI “Emotional Social Intelligence”, donde organiza a la inteligencia socioemocional en competencia, llegando a ser un modelo reconocido hasta la actualidad, siendo tomado en cuenta en varias investigaciones, Peralta (2019) describe las características esenciales en su estudio:

En primer lugar, están los componentes intrapersonales, que permiten entender las emociones propias y su desarrollo con los demás sujetos; por consiguiente, esos son: la comprensión emocional, la asertividad, el autoconcepto, la autorrealización y la independencia.

En segundo lugar, se encuentran los componentes interpersonales, que están constituidos por la empatía que permite entender la realidad ajena, las relaciones interpersonales, refiriéndose a la habilidad de poder establecer relaciones satisfactorias y la responsabilidad social como destreza que permite mostrar compromiso con el grupo primario.

En tercer lugar, está la adaptabilidad que engloba tres componentes: la solución de problemas, la prueba de realidad y la flexibilidad (Mendoza, 2019).

En cuarto lugar, se encuentra el componente del manejo de estrés en donde se encuentra: la tolerancia al estrés como la capacidad para sobrellevar situaciones adversas y control de impulsos como la habilidad para resistir y controlar emociones, y finalmente el componente del estado de ánimo en general, que está constituido por la felicidad plena (Muñoz, 2018).

2.2.5. Modelo de Goleman

El modelo de Goleman implica una variedad de aptitudes, habilidades emocionales y sociales que optimizan el desempeño y el liderazgo, permitiendo que el ser humano potencialice su IE, estas se clasifican, según Conde (2018) en:

- *Autoconciencia*: en relación con conocer las fortalezas, debilidades, valores, impulsos e influencias que repercuten en los demás. “Para favorecer la autoconciencia se debe hacer cinco consideraciones básicas: examinar los juicios; sintonizar con los sentidos; conectar con los sentimientos, saber cuáles son las intenciones y atender las acciones propias” (p.11).
- *Autogestión*: modular o redireccionar los impulsos y estados de ánimo que afectan al sujeto, esto permite obtener más control sobre los impulsos conflictivos, ser más flexibles ante los cambios, a tal punto de sentirse cómodo ante a un nuevo enfoque. Es importante recordar que las emociones no deben ser ocultadas ni demostradas de forma impulsiva, sino que deben ser reguladas y conducirlas para que haya una mejor interacción personal (Solano, 2018).
- *Motivación*: permite que el individuo se esfuerce por cumplir sus objetivos planteados independientemente de las dificultades que puedan surgir en su diario vivir, surgiendo así un nivel de compromiso y perseverancia ante la consolidación de sus logros. El simple hecho de poder tener control sobre sí mismo, genera un tipo de motivación de forma automática, lo que permite que la persona llegue a tener éxito en la vida (Goleman, 2018).
- *Empatía*: entender los pensamientos, sentimientos y actitudes de otras personas, esto permite comprender y aceptar los diferentes puntos de vista mediante la comprensión de las emociones del resto (Shahid, et al., 2018, p.22).
- *Habilidad social*: provocar comprensión en los demás para orientarlos en la dirección deseada, esto se logra mediante el empleo de relaciones e interacciones sociales positivas que permiten interactuar en varios ámbitos de forma natural y fluida, estas habilidades sociales pueden ser de comunicación, liderazgo, resolución de conflictos, trabajo en grupo, persuasión ante los demás, entre otras (García y Giménez, 2019).

Nuestro estudio está basado en el modelo de Salovey y Mayer, puesto que es el modelo mayormente utilizado en investigaciones sobre IE y es considerado un modelo de gran importancia al permitir desarrollar el cuestionario con mayor confiabilidad y validez, encontrándose vigente hasta la actualidad en su versión abreviada.

2.2.6. Dimensiones de la inteligencia emocional

En la inteligencia emocional las dimensiones son una parte fundamental para un desarrollo exitoso en diferentes aspectos de la vida del individuo. Fernández et al. (2018) menciona “tres dimensiones importantes en la IE estas son: atención a los sentimientos, claridad emocional y reparación de las emociones” (p.7).

- *Atención emocional:* Se trata de la representación de los propios sentimientos, en otras palabras, a la destreza para percibir y manifestar los sentimientos de forma correcta, entendiendo con claridad los puntos afectivos de los gestos faciales, desplazamiento del cuerpo o entonación de la voz (Venegas, 2018).
- *Claridad emocional:* Determina la apreciación que se posee sobre la comprensión de los propios estados emocionales. Implica la destreza a estimar el interés en el tiempo que se reflexiona, examina o soluciona obstáculos. Básicamente hace referencia de como los sentimientos van en contra posición de lo cognitivo y la estima es aquella que ayuda al individuo a determinar la jerarquización de la elevación cognitiva, enfocándose en lo que realmente es importante (Canabach et al., 2018, p. 31).
- *Reparación de las emociones.* En este aspecto se hace referencia a la evaluación de la formación entendida para poder organizar los auténticos niveles emocionales, es la potestad más buscada de la emotividad mental, abarca la actividad para estar suelto de los afectos declarativos, como desdichado por los mismo, y así llegar a razonar de estos suprimiendo la prueba que los vincule en poder de su afecto, suavizando las emociones desdichadas y aumentando los declarativos. En síntesis, captar el trabajo de nuestro universo intrapersonal, y el interpersonal, estando este suficientemente adecuado para igualar los afectos de las personas poniendo en costumbres de variadas coyunturas para el control emocional que modifican nuestros apegos afectivo-emocionales (Fernández et al., 2018, p.45).

2.2.7. Consecuencias de una inadecuada Inteligencia Emocional

En el personal de salud, debido a su continua interacción con las personas, se ha evidenciado demasiada carga emocional, por lo tanto, en el personal existen profesionales que sobrellevan con mayor facilidad diferentes situaciones estresantes, evidenciándose una mayor IE en estos. El personal con baja IE estuvo predispuesto con gran intensidad a presentar algún desequilibrio a nivel psíquico o físico, distorsionando sus manifestaciones emocionales y/o conductuales, afectando su modo de vida.

Las características principales de profesionales con baja IE son: falta de empatía con sus pacientes, culpar a otros por problemas emocionales existentes, no dar importancia a los sentimientos de otras personas, dificultad para reconocer y controlar sus emociones, incapacidad para manejar situaciones emocionales, se debe recalcar que estas características no se pueden generalizar a todo el personal, puesto que ciertos profesionales en su desempeño lograron minimizar estos aspectos debido a su vocación de servicio, además de la identificación con su labor, tolerando el trabajo bajo presión y aprendiendo a resolver problemas en situaciones de extrema tensión (Aroca, 2018).

2.3. Estrés

2.3.1. Conceptualización

La OIT (2018) menciona, el estrés laboral es "la respuesta fisiológica y psicoemocional que implica una alteración ocasionada por un desbalance entre las exigencias recurrentemente percibidas, recursos y capacidades" (p.10)

Se puede definir al estrés como una respuesta instantánea e innata del organismo ante las distintas circunstancias, las cuales son amenazantes o desafiantes para el ser humano, debido al diario vivir y al entorno en donde se desenvuelve en constante cambio, lo que exige continuas adaptaciones. Las personas comúnmente creen que el estrés es causado por situaciones fuera de su control, cuando en realidad se debe a la interacción entre el entorno y los procesos físicos, cognitivos y emocionales del ser humano. Cuando la reacción del estrés se incrementa en el tiempo, el rendimiento en el ámbito laboral, educativo, social y sanitario propiamente se puede ver afectado (Flores et al., 2018).

2.3.2. Teorías del estrés

El estrés se ha definido de muchas maneras desde la psicología, pero Salanova (como se citó en Patlán, 2019), hay tres enfoques: el estrés como estímulo, estrés como respuesta y estrés como transacción. Adicionalmente, Steiler y Rosnet (2018) señalan un cuarto enfoque para definir el estrés laboral, el cual es el estrés como resultado de la interacción. Es importante mencionar el abordaje de estos enfoques para definir el estrés sentando las bases que permitan determinar cómo medir el EL y qué medir, tal como se señala a continuación:

- *Estrés como estímulo:* el estrés es un estímulo o una variable independiente que deriva del entorno, siendo un estímulo potencialmente estresante que ejerce presión física o emocional sobre una persona, afectando de manera temporal o permanente, por tanto, es importante identificar factores o circunstancias estresantes en el entorno laboral y más allá de este. Según esta perspectiva, tanto un exceso de estímulos como una falta de estímulos ambientales causan estrés en el trabajador (Warr como se citó en Platán, 2019).
- *Estrés como respuesta:* el estrés es una respuesta física, psicológica y conductual ante un estímulo estresante. La teoría que sustenta este enfoque es el Síndrome de Adaptación General de Selye, que se organiza en 3 fases: la etapa de alarma que

sucede al presentarse un factor estresante y se da una respuesta de alarma, mientras que reduce las fuerzas por debajo de lo habitual; la fase de resistencia se manifiesta cuando el trabajador en su ámbito laboral se enfrenta consecutivamente a circunstancias que ocasionan un estrés continuo, a lo cual el organismo no puede afrontar ya que no cuenta con disponibilidad para su recuperación, debido a que continúa luchando ante las diferentes situaciones existentes; la fase de agotamiento se manifiesta cuando los trabajadores se exponen por largos periodos a múltiples factores que desencadena el estrés, ocasionando el agotamiento de la potencia que permite adaptarse, por tal motivo el organismo se siente incapaz de conducirlo y no soporta la circunstancia, y de ser permanente, causa alteraciones graves en los trabajadores (Selye como se citó en Barrera, 2018).

- *Estrés como transacción:* según esta perspectiva el estrés se define como la condición que resulta de cómo son percibidos los procesos cognitivos y emocionales entre una persona y su entorno, y al existir una discrepancia con las demandas de la situación y los elementos biológicos, físicos, psicológicos, organizacionales y sociales que el hombre posee para hacer frente eficazmente esas demandas, lo que produce tensión o estrés. (Steiler, 2019).
- *Estrés como interacción:* tiene que ver con la relación entre las fuentes y los efectos del estrés, esta perspectiva sugiere evaluar las fuentes de estrés y las consecuencias de proceder irracionalmente. El modelo más nombrado en este campo es el de Control de Demanda de Karasek, el cual engloba la percepción de las demandas laborales y el control captado en el lugar trabajo, resultando en 4 posibles combinaciones: exigencia y control alto (trabajos activos), alta exigencia y bajo control (trabajos de alto estrés), baja exigencia y alto control (trabajos de bajo estrés), y exigencia y control bajo (trabajos pasivos). En este punto de vista también se incluye el modelo de demandas-recursos laborales de Demerouti, el de Recursos, Experiencias y Demandas de Salanova y el de Cooper, que considera el impacto de los factores estresores, las características personales, las técnicas de afrontamiento a nivel físico, mental y la satisfacción profesional. Según estos modelos, la tensión mental es la consecuencia del efecto combinado de las exigencias en el lugar de trabajo, el nivel de control, así como el derecho para tomar decisiones y satisfacer esas demandas, de manera que se explican los factores estresantes o causas principales de estrés, así también el grado en que un empleado tenga la capacidad de la toma de decisiones sobre su trabajo para regularlo y satisfacer los requerimientos laborales (Patlán, 2019).

2.3.3. Sintomatología del estrés

Según Gonzales y Sánchez (2020), el estrés se manifiesta con diversos síntomas y en diferentes niveles:

- *Sintomatología a nivel fisiológico:* aumento de la presión arterial, tensión muscular, alteraciones cutáneas, sudoración persistente, fatiga, sequedad de boca, nudo en la garganta, mareos, opresión en el pecho e hipoxia.

- *Sintomatología a nivel psicosomático:* Cefaleas, jaquecas, alteraciones del sueño, aumento o disminución de peso, disfunciones sexuales, fatiga, alteraciones gastrointestinales (estreñimiento o diarrea), taquicardia, sensaciones de ahogo y en las mujeres alteraciones menstruales (Chang, 2018).
- *Sintomatología a nivel conductual:* ausentismo laboral, evitación de responsabilidades, desorganización, aislamiento, tics nerviosos, agresividad, impulsividad, consumo descontrolado de cafeína, tabaco, alcohol o de drogas, alteraciones del apetito, llanto fácil y rechinar de los dientes (Vargas, 2019).
- *Sintomatología a nivel psicoemocional:* irritabilidad, apatía, pesimismo, nerviosismo, incapacidad para relajarse, sensación de soledad y desesperanza, depresión, ansiedad, baja tolerancia a la frustración, impaciencia, abatimiento y labilidad emocional (Chang, 2018).
- *Sintomatología a nivel cognitivo:* problemas de concentración, alteración en la atención, problemas de memoria, autoestima baja, pérdida de la creatividad, desaparición de expectativas, pensamientos irracionales, preocupación, dificultad para tomar decisiones, confusión y pensamientos suicidas (Benito, 2018).

2.4. Estrés laboral

2.4.1. Conceptualización

El término estrés laboral es conocido como una respuesta del cuerpo ante las presiones a las que se enfrenta el trabajador, lo que puede generar un desgaste físico y mental y está estrictamente vinculado con la labor, la organización, el diseño, las interacciones interpersonales y el entorno de trabajo (La Organización Internacional del Trabajo [OIT], 2018, p. 2).

La OMS (2018) la define similarmente mencionando, expresando que “es la reacción que un individuo puede tener frente a las demandas laborales que no son acordes a las capacidades y conocimientos, causando un desbalance y problema en la capacidad del trabajador para enfrentarse a la misma”. Ambas se centran en definirlo como la presión excesiva en el campo laboral como consecuencia del desnivel de las exigencias y la capacidad del trabajador para cumplirla con eficacia.

Es así como el EL posee varios efectos contraproducentes en los trabajadores; en algunos casos, se puede alterar el equilibrio del cuerpo evidenciándose consecuencias negativas a largo plazo, como: tensión muscular, pensamientos negativos, dificultad en resolver conflictos, hábitos desadaptativos, interacción inadecuada con su entorno, entre otros (Rochabrun, et al., 2021, p.37).

De tal modo que un ambiente de trabajo negativo tendrá como resultado estrés en el cuerpo laboral, porque al tratarse de este, el clima laboral en los individuos se relacionen dentro del lugar de trabajo afectará su rendimiento, de existir una presión por la mala relación entre ellos, de tal forma que debe considerarse la capacidad de respuesta de los trabajadores para

que así pueda establecerse un buen clima organizacional el cual tendrá resultados positivos, como son: los logros, la adaptabilidad, la satisfacción, la innovación y otros aspectos que fortalecerán a la organización a conseguir las metas establecidas (Muguruza, 2018).

2.4.2. Niveles de estrés laboral

Según Cherniss (como se citó en Miranda, 2018), se presentan cuatro niveles:

- **1er nivel:** Caracterizado por falta de ganas de ir a trabajar, cansancio visual, dolores de espalda, cuello y musculares.
- **2do nivel:** Caracterizado por la mala relación con superiores y compañeros, sensación de persecución, ansiedad, falta de concentración, aumento del ausentismo y la rotación laboral.
- **3er nivel:** Caracterizado por la disminución notable de la capacidad laboral; comienzan a aparecer trastornos del sueño, enfermedades psicosomáticas (alergias, soriasis, picos de hipertensión, etc.). Empieza la automedicación, que luego requiere de mayores dosis, en algunos casos inicia la ingesta alcohólica o algunos otros tipos de adicciones.
- **4to nivel:** Identificada principalmente por la drogadicción, consumo excesivo de alcohol, conductas autolíticas suicida, así también como la aparición de enfermedades graves, como cáncer, accidentes cardiovasculares, entre otras, incluyendo el desahucio laboral.

En estos niveles se presenta tensión, miedo, ansiedad, hostilidad, que afectan la calidad del desempeño y servicios prestados en el lugar trabajo, se amplifica la insatisfacción y el absentismo, la rotación, al igual que el agotamiento y las enfermedades laborales (Miranda, 2018).

2.4.3. Relación entre la inteligencia emocional y el estrés laboral

Wu (2018) plantea sobre los efectos de la IE y la relación del estrés con la productividad laboral, encontrando que poseen una influencia positiva entre ellas, de modo que, los trabajadores con un nivel elevado de inteligencia emocional tenían una capacidad más efectiva o mayor para reducir o cambiar los efectos negativos del estrés, mejorando su productividad.

La relación entre la IE y el afrontamiento del estrés, y los hallazgos revelaron que personas con mayor inteligencia emocional usaban más estrategias para enfrentar al estrés enfocadas en la resolución de problemas, mientras que aquellas con menor inteligencia emocional utilizaron estrategias de evitación. Esto se debe a que “la inteligencia emocional denota una importancia relevante en el control emocional de sí mismo y la capacidad de que poseen los individuos para hacer frente a diversos eventos estresantes (Martínez et al.,2018, p. 2)

En otras palabras quiere decir que los individuos con un nivel de inteligencia emocional más elevado poseen una mejor comprensión, aceptación y adaptación a situaciones estresantes, reduciendo la ansiedad y facilitando usar estrategias de afrontamiento adaptativas, mientras que aquellos con baja inteligencia emocional experimentan más emociones negativas e inseguridad en el ambiente laboral, adoptando estrategias ineficaces para luchar con el estrés en el trabajo por centrarse más en la emoción, lo que tiene una influencia negativa en su rendimiento.

Limonero et al., (como se citó en López, 2019) se encontró que existe una correlación negativa entre los componentes de la inteligencia emocional (como la comprensión, la regulación y el manejo de las emociones) y entre el estrés laboral, concluyendo así que, al tener una mayor capacidad de éxito interpersonal, comprende, estabiliza las emociones negativas y mantiene las emociones positivas durante largos períodos de tiempo, en donde se tiene un papel importante en la reducción del estrés en el ambiente laboral, y de igual manera en la reducción de sus efectos.

Por último, Gabel et al. (2018) también encontró la correlación negativa existente entre la IE y el EL, llegando a la conclusión de que los individuos que poseen un mayor nivel de inteligencia emocional poseen mayor autocontrol emocional y por ende mayor capacidad para poder crear y sobre todo mantener relaciones interpersonales, lo cual lleva a un soporte social mayor pudiendo enfrentarse así a las exigencias laborales, afrontando de manera racional y objetiva los problemas.

CAPÍTULO III.

3. METODOLOGÍA

3.1. Enfoque de Investigación

- **Cuantitativo:** Se llevó a cabo la medición de las variables IE y EL y fueron cuantificadas mediante la utilización de reactivos psicológicos en una población determinada, los resultados fueron procesados mediante el uso de la estadística.

3.2. Tipo de investigación

- **De campo:** Se recolectó la información a través del contacto directo con los profesionales de salud del hospital San Luis de Otavalo, consiguiendo datos relevantes mediante el empleo de reactivos psicológicos, los cuales permitieron analizar las variables seleccionadas de manera eficaz.
- **Bibliográfica:** Se seleccionó y recopiló información apoyándose de diversas fuentes, principalmente de estudios previamente realizados de las variables de estudio tales como artículos científicos, revistas, tesis y libros que validaron la investigación.

3.3. Diseño de investigación

- **Transversal:** La recopilación de los datos se ha determinado en un tiempo y lugar específico, perteneciente al periodo académico noviembre 2021- abril 2022 en el hospital San Luis de Otavalo.
- **No experimental:** Es acorde a la investigación ya que las variables no se manipularon, por lo tanto, los acontecimientos se observan tal y como se presentaron en el contexto, para después analizarlos.

3.4. Nivel de investigación

- **Correlacional:** A partir de los datos que se obtuvieron, se determinó el nivel de relación entre las dos variables de estudio con el fin de establecer una correlación significativa con la IE y el EL en profesionales de la salud del Hospital San Luis de Otavalo.

3.5. Población

Constituida por 220 profesionales de la salud del Hospital San Luis de Otavalo, entre las edades de 25 a 58 años.

3.6. Muestra

Compuesta de 148 profesionales de la salud, escogidos por muestreo no probabilístico por

conveniencia analizándose la disposición de los participantes, el acercamiento a los mismos, y el intervalo de tiempo adecuado. Se utilizaron criterios de inclusión y exclusión para la realización de la investigación.

3.7. Criterios de selección

- Profesionales que pertenecen al área de salud del Hospital San Luis de Otavalo.
- Profesionales del área de la salud que acepten el consentimiento informado.
- Profesionales del área de la salud que llenen los instrumentos psicométricos.

3.8. Criterios de exclusión

- Profesionales que no pertenecen al área de la salud del Hospital San Luis de Otavalo.
- Profesionales del área de la salud que no acepten el consentimiento informado.
- Profesionales del área de la salud que no llenen los instrumentos psicométricos.

3.9. Hipótesis

Hipótesis alterna (Ha): Existe una relación estadísticamente significativa entre la inteligencia emocional y el estrés laboral en profesionales de la salud del Hospital San Luis de Otavalo.

Hipótesis nula (Ho): No existe relación estadísticamente significativa entre la inteligencia emocional y el estrés laboral en profesionales de la salud del Hospital San Luis de Otavalo.

3.10. Variables de estudio

- Variable Independiente: Inteligencia emocional.
- Variable Dependiente: Estrés laboral.

Cuadro 1. Operacionalización de variables

Variables	Concepto	Categoría	Indicador	Técnica e instrumentos
Independiente Inteligencia emocional	Capacidad de reconocer, manejar sentimientos, motivar, controlar diferentes relaciones interpersonales y desarrollar habilidades emocionales para la resolución de conflictos y estrategias de afrontamiento (Brackett et al., 2018; Mayer et al, 2020).	Dimensiones de IE según sus niveles: <ul style="list-style-type: none"> • Bajo • Adecuado • Alto 	Puntuación obtenida en: <ul style="list-style-type: none"> • Percepción emocional • Claridad Emocional • Reparación Emocional 	Escala Rasgo de Metaconocimientos sobre Estados Emocionales (TMMS) - 24 de Salovey y Mayer (1995).
Dependiente Estrés laboral	Es la interacción con el entorno y los procesos emocionales, físicos y cognitivos de la persona. Cuando la reacción de estrés va en aumento a medida que avanza el tiempo, el rendimiento en el ámbito laboral, educativo, social, pareja e inclusive salud, propiamente se puede ver afectado (Flores et al, 2018).	Niveles de estrés laboral: <ul style="list-style-type: none"> • Bajo • Intermedio • Presencia de Estrés • Alto 	<ul style="list-style-type: none"> • Clima Organizacional • Estructura organizacional • Territorio organizacional • Tecnología • Influencia del líder 	Cuestionario sobre el estrés laboral de la OIT-OMS de Ivancevich y Matteson (1989).

3.11. Métodos de análisis

El presente estudio, empleó el método empírico al realizar la medición de las variables de estudio por medio de los instrumentos psicológicos, además del método teórico al incluir material bibliográfico y artículos científicos para su realización, así como el método estadístico que permitió el análisis e interpretación de las dos variables de estudio utilizando la recolección, descripción y análisis de datos a través de los instrumentos aplicados para comprobar la hipótesis de la investigación (Centro de Investigación de Matemáticas, 2020). Se llevó a cabo un análisis estadístico de los datos obtenidos de los instrumentos psicométricos, mediante la aplicación Startical Product and Service Solutions (SPSS) versión 25.0 obteniendo resultados verídicos de la muestra evaluada.

3.12. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos

3.12.1. Técnicas

Encuesta sociodemográfica

La recolección de información se realizó mediante una encuesta sociodemográfica a los profesionales de la salud del Hospital San Luis de Otavalo, donde se obtuvo información de datos personales como: género, edad, nivel educativo, profesión, estado civil y nivel socioeconómico, los cuales tuvieron relevancia en la realización del estudio (Anexo 4). Una encuesta sociodemográfica permite conocer las características biológicas, socioeconómicas y culturales que están presentes en la población sujeta a estudio, tomando aquellas que son medibles (Rabines, 2018). Esta es considerada una técnica para la recopilación de información en una población específica, donde se evidencia cualidades principales, como: edad, sexo, nivel de instrucción, nivel socioeconómico, estado civil, entre otros.

Escala psicológica

Es un instrumento de menor extensión que los test el cual mide las características unidimensionales de una persona (Martínez, 2019).

Cuestionario

Es una prueba que consta de una serie de preguntas que tienen el objetivo de recopilar información sobre el comportamiento del individuo para evaluar su estado mental (Aguilar, 2022).

3.12.2. Instrumentos

- **Escala rasgo de metaconocimientos sobre estados emocionales (TMMS-24):** (Anexo 5)

Autores: Adaptación al castellano de Fernández-Berrocal, Extremera y Ramos del Trait Meta-Mood Scale (TMMS-48) de Salvoey, Mayer, Goldman, Turvey y Palfai (1995).

Año: 2004

Objetivo: evaluar la inteligencia emocional interpersonal percibida: atención, claridad y reparación emocional.

Administración: colectiva e individual.

Fiabilidad: se realizó un estudio en Perú de validación y confiabilidad de la escala de inteligencia emocional TMMS-24 en personal de salud evidenciando un Alfa de Cronbach de 0,89. La fiabilidad que presentan por cada ítem según dimensiones fue: a) Atención emocional: $\alpha = 0.90$, b) Claridad emocional: $\alpha = 0.90$ y c) Reparación emocional: $\alpha = 0.86$ (Chapoñan, 2020).

Validez: en la validez se obtuvo resultados menores de 0,50 y el valor de significancia de 0,000, con un valor de $P < 0,05$, por lo tanto, el instrumento es válido (Medina, 2018).

Interpretación y calificación: tiene 24 ítems que deben ser puntuados con una escala tipo Likert de 5 puntos, siendo: 1=Nada de acuerdo, 2=Algo de acuerdo, 3=Bastante de acuerdo, 4=Muy de acuerdo, y 5=Totalmente de acuerdo. Estos se dividen en 3 dimensiones, como: atención emocional (ítems 1 al 8), claridad emocional (ítems 9 al 16) y reparación emocional (ítems 17 al 24). Luego se suman las puntuaciones asignadas a los ítems que componen cada una de las dimensiones. Para después ver la puntuación dependiendo de los puntos de corte para hombres y mujeres, obteniendo valores de cada dimensión, ubicándolas en “escaso”, “adecuado”, o “excesivo” dependiendo de su puntuación.

➤ **Cuestionario de estrés laboral de la OIT-OMS:** (Anexo 6)

Autores: Ivancevich & Matteson.

Año: 1989.

Objetivo: conocer el nivel de estrés laboral y la capacidad de predecir las fuentes de riesgos psicosociales.

Administración: individual y colectiva.

Fiabilidad: se realizó un estudio en Perú de adaptación de la Escala de estrés laboral de la OIT-OMS en personal de la salud evidenciándose un Alfa de Cronbach de 0,92.

Validez: en relación con la validez los resultados fueron menores a 0,50, con un valor de significancia de 0,000, con un valor de $P < 0,05$ indicando la validez del instrumento (Tunanñaña, 2019).

Interpretación y calificación: Consta de 25 ítems que permiten valorar estresores laborales. Este inventario evalúa 7 áreas: Clima Organizacional (ítems 1, 20, 10, 11); Estructura organizacional (ítems 2, 24, 12, 16), Territorio Organizacional (ítems 3, 22, 15), Tecnología (ítems 4, 14, 25) Influencia de un líder (ítems 5, 17, 6, 13), Falta de cohesión (ítems 7, 9, 18, 21) y Respaldo de grupo (ítems 8, 19, 23). Los ítems deben ser puntuados con una escala tipo Likert de siete puntos, siendo: 1=Nunca, 2=Raras veces, 3=Ocasionalmente, 4=Algunas veces, 5=Frecuentemente, 6=Generalmente, y 7=Siempre. Para obtener el puntaje de cada una de las dimensiones se suman las puntuaciones de los ítems y para obtener la puntuación total se suman los subtotales de cada dimensión (Cordero, 2018).

3.13. Procesamiento estadístico

Se realizó la digitalización de los instrumentos mediante el programa Microsoft Forms. Los datos obtenidos fueron procesados y analizados mediante el programa estadístico Startical Product and Service Solutions (SPSS) versión 25.0.

Para la comprobación de los objetivos se realizaron operaciones estadísticas descriptivas, frecuencias absolutas y porcentuales, medidas de tendencia central; para la relación entre variables, se aplicó el supuesto de normalidad mediante la prueba de Kolmogorov-Smirnov en donde se obtuvo un valor de sig. bilateral igual a ,053 siendo > al ,05 estándar, por esta razón se establece como paramétrica (Flores y Flores, 2021). Por lo cual, se eligió la prueba de correlación del Coeficiente de Pearson, para establecer si hay relación entre las variables de estudio.

3.14. Consideraciones éticas

La población de estudio, previo a la aplicación de reactivos psicológicos tenía que consentir su participación mediante el consentimiento informado digitalizado (Anexo 1). Es importante mencionar que el empleo de reactivos y la participación de los profesionales de salud es voluntaria y confidencial, únicamente fueron utilizados con fines investigativos y académicos.

CAPÍTULO IV.

4. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Resultados

Se presenta el análisis de los datos sociodemográficos recolectados, la población se encuentra compuesta por individuos con edad media de 36 años y desviación estándar =7,67; la edad mínima es de 25 y máxima de 58 años.

Tabla 1. Descripción de los datos sociodemográficos

Datos sociodemográficos	Categoría	f	%
Género	Masculino	50	34,0
	Femenino	97	66,0
Edad	25 a 36	86	58,1
	37 a 47	46	31,1
	>48	16	10,8
Nivel educativo	Tercer	100	68,0
	Cuarto	47	32,0
Profesión	Enfermero/a	63	42,9
	Médico/a	62	42,2
	Laboratorista clínico/a	6	4,1
	Obstetra	4	2,7
	Cirujano/a	4	2,7
	Ginecólogo/a	3	2,0
	Paramédico/a	3	2,0
	Psicólogo clínico/a	1	0,7
	Bioquímico farmacéutico/a	1	0,7
Estado civil	Soltero/a	55	37,4
	Casado/a	72	49,0
	Divorciado/a	15	10,2
	Unión libre o de hecho	5	3,4
Nivel socioeconómico	Medio	122	83,0
	Alto	25	17,0

Análisis e interpretación

De los resultados obtenidos se observa que el 66% de la población de estudio representa al género femenino, de acuerdo a la edad, existe un porcentaje igual a 58,1% que representa al grupo de 25 a 36 años; el 68% posee una educación de tercer nivel, en cuanto a la ocupación el 42,9% son enfermeros/as; el 42,2% médicos y el 14,9% restante está conformado por otras profesiones. En cuanto al estado civil, el 49% del personal son casados y 83% de nivel socioeconómico medio.

La siguiente tabla 2 responde al primer objetivo, que se relaciona con medir las dimensiones de la inteligencia emocional presente en los profesionales de salud del Hospital San Luis de Otavalo.

Tabla 2. Medición de las dimensiones de la inteligencia emocional

	Mínimo	Máximo	\bar{X}	DE
Atención emocional	1,25	4,63	2,69	,667
Claridad emocional	1,00	5,00	2,79	,729
Reparación emocional	1,25	4,88	2,78	,700

Nota: \bar{X} , media; DE, desviación estándar.

Análisis e interpretación

La presente tabla evidencia que, entre las dimensiones de la inteligencia emocional sobresale la claridad emocional con una \bar{X} de 2,79 y desviación estándar ,729, seguido de la reparación emocional con un valor de \bar{X} igual a 2,78 y la atención emocional con una \bar{X} de 2,69. En la población analizada prevalece la claridad emocional donde los individuos mantienen la capacidad de entender, reconocer y distinguir las emociones que presentan, dependiendo de la situación a la que se enfrentan, capacidad que facilita el manejo adecuado de las emociones dependiendo del contexto al cual se enfrentan las personas; en este caso, la mayor parte del personal de salud del Hospital San Luis de Otavalo mostró un adecuado reconocimiento de sus emociones, capacidad que les permitirá gestionar de mejor manera cada emoción.

A continuación, la tabla 3 responde al segundo objetivo, en relación a identificar el nivel del estrés laboral presente en los profesionales de la salud del Hospital San Luis de Otavalo.

Tabla 3. Identificación del nivel de estrés laboral

Estrés laboral	f	%
Bajo	76	51,4
Intermedio	55	37,2
Moderado	15	10,1
Alto	2	1,4
Total	148	100,0

Análisis e interpretación

La presente tabla evidencia que, el 51,4% de los encuestados presenta bajo nivel de estrés, el 37,2% intermedio, el 10,1% moderado y el 1,4 % restante alto. Teniendo claro que el 49% de la población presenta niveles de estrés laboral entre intermedio y alto, de lo cual, se identifica que, parte de la población estudiada presenta niveles de estrés laboral y pueden experimentar sintomatología psicológica negativa, como: preocupación excesiva, incapacidad de tomar decisiones, confusión, falta de concentración, entre otras; sintomatología que puede presentarse como reacción a las ocupaciones laborales y

exigencias de este, si los síntomas no son atendidos los mismos podrían llegar a agravarse y afectar las esferas emocional, familiar, social, educativa y laboral.

A continuación, se muestra la tabla 4, para dar respuesta al tercer objetivo específico que pretende relacionar la inteligencia emocional y el estrés laboral presente en los profesionales de la salud del Hospital San Luis de Otavalo.

Tabla 4. *Análisis correlacional bivariado. Relación entre la inteligencia emocional y el estrés laboral*

Correlación entre la inteligencia emocional y estrés laboral		Estrés laboral
Inteligencia emocional	Correlación de Pearson Sig. (Bilateral)	-,172 ,037*

Nota: TMMS-24, Escala Rasgo Metaconocimiento sobre Estados Emocionales; EEL OIT-OOMS, Escala de Estrés Laboral, Organización internacional del Trabajo y la Organización Mundial de la Salud; R, valor del coeficiente; P, valor de significación estadística.

Análisis e interpretación

En los resultados del análisis correlacional paramétrico se evidenció que existe una correlación estadísticamente significativa, con un P valor =,037 en los profesionales de salud del Hospital San Luis de Otavalo, se observa una relación negativa de intensidad muy baja (-,172), según la clasificación propuesta por Guilford, lo cual podría indicar que un aumento en la IE estaría relacionado con la disminución del EL. Por ello, se acepta la hipótesis alternativa planteada: La inteligencia emocional y el estrés laboral en profesionales de la salud del Hospital San Luis de Otavalo están relacionadas estadísticamente.

De lo cual se infiere que, en los profesionales de salud del Hospital San Luis de Otavalo mientras más alto era el nivel de inteligencia emocional los síntomas de estrés laboral disminuían y viceversa, el personal se encuentra en la capacidad de identificar sus emociones para poder gestionarlas y de esta forma no se genere estrés laboral.

4.2. Discusión

De acuerdo con la investigación presente, se determinó que, en la IE predomina la dimensión claridad emocional, lo cual indica que los individuos analizados mantienen la capacidad de entender, reconocer y distinguir las emociones. Resultados similares a los que muestra el estudio sobre inteligencia emocional y estrés laboral en personal de enfermería donde se identificó que, el 55% de los participantes presentó niveles altos en la capacidad de claridad emocional, realizado en Colombia (Millán y Escandón, 2021). Por otro lado, la investigación realizada por Chunque (2020), la cual evidencia que, el 25% de la población presenta un nivel alto en la capacidad de atención emocional, esto se llevó a cabo en el personal que trabaja en un Centro de Salud de Nivel 1 - IV de Cajamarca-Perú; la diferencia de resultados puede radicar en la población de estudio puesto que, para efectos del presente estudio se trabajó con profesionales de la salud perteneciente a un hospital mientras que,

Chunque realizó su estudio en el personal que trabaja en un centro de salud.

Referente al nivel de EL, los resultados alcanzados en esta investigación indican que, el personal de salud del Hospital San Luis de Otavalo muestra bajos niveles de estrés laboral (51,4%), cifras semejantes a las obtenidas en el estudio sobre estrés laboral en el personal de salud realizado en Lima-Perú el cual evidencia que, el 100% de los participantes presentan bajo nivel de estrés laboral (Juárez y Loarte, 2021). A diferencia de lo expuesto en la investigación sobre el estrés laboral en enfermeras del área gineco-obstetricia del Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé-Perú donde el 57% de la población presenta niveles de estrés medio (Huamán y Tanco, 2018). De igual forma, el estudio sobre estrés laboral del personal de enfermería de un hospital público realizado en Perú muestra que el 52,7% de los participantes presentan altos niveles de estrés laboral debido a una baja IE (Velásquez, 2022). No obstante, las cifras obtenidas en los estudios llevados a cabo por Huamán y Tanco (2018) y Velásquez (2022) pueden tener relación con el personal de enfermería debido a que, dicho personal posee altos niveles de EL en relación a las exigencias laborales que se presentan en su campo profesional a diferencia de la investigación de Juárez y Loarte (2021) y la presente, en las cuales la población estuvo compuesta por profesionales de salud.

Referente a la relación de las variables antes mencionadas se acepta la hipótesis planteada en la presente investigación acerca de la relación entre las variables y se rechaza la hipótesis nula, se evidenció una relación negativa de intensidad muy baja ($Rho = -,172$; $p = ,037$), es decir a un aumento en la IE estaría relacionado con la disminución del EL, de manera similar la autora Reyes (2021) demuestra la relación entre variables en su estudio realizado en Perú, en el cual, muestra una correlación negativa baja $Rho = -0.328$ con nivel de significancia $p = 0.020$, con ello demostró que existe una relación inversa entre las variables antes mencionadas en el personal de salud en el servicio de Emergencia (Reyes, 2021). El estudio de inteligencia emocional y estrés laboral en el personal asistencial de Enfermería presenta una correlación moderada $Rho = -0,276$ siendo una relación negativa y baja (Carbajal y Portillo, 2017).

De igual forma, en el estudio de Juárez y Loarte (2021) existe una correlación inversa de intensidad moderada ($Rho = -,580$) y significativa ($p < ,01$) entre las variables inteligencia emocional y estrés laboral; así también, el estudio realizado en un hospital público de Perú demuestra que, existe una relación positiva moderada con valor de $p = 0.348$ (Velásquez, 2022). La diferencia de intensidad en correlación obtenida puede deberse a la metodología de los estudios, debido a que, en estos se obtuvo una intensidad moderada y se trabajó específicamente con personal de enfermería. A diferencia de los valores obtenidos en el estudio de las autoras Millán y Escandón (2021), donde no se identificó la existencia de una correlación significativa entre la variable IE y EL.

CAPÍTULO V.

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

- Los resultados obtenidos mediante la escala TMMS-24 determinaron que en las dimensiones de la IE existe una prevalencia de la claridad emocional, seguida de la reparación y atención emocional, lo que indica que los profesionales de la salud del hospital San Luis de Otavalo presentan una capacidad de entender, reconocer y distinguir las emociones dependiendo de la situación a la cual se enfrentan, facilitando el manejo de estrés laboral.
- Después de aplicar el cuestionario sobre Estrés de la OIT-OMS se determinó que el 51,4% de los profesionales de la salud del Hospital San Luis de Otavalo presentan un bajo nivel de estrés, el 37,2% un nivel intermedio, el 10,1% un nivel moderado y el 1,4 % restante un nivel alto. En el caso de situaciones de estrés laboral, los profesionales que poseen una alta habilidad de IE, serán capaces de afrontar adecuadamente las situaciones propias del estrés en el lugar trabajo.
- Al realizar la relación entre la inteligencia emocional y el estrés laboral se obtuvo como resultado una correlación estadísticamente significativa, con un P valor =,037 en los profesionales de salud del Hospital San Luis de Otavalo, evidenciándose una relación negativa de intensidad muy baja (-,172), indicando que un aumento de IE está relacionado a la disminución de estrés laboral, de modo que, estos sujetos poseen mayor dominio en el manejo emocional reduciendo la tensión psicológica, contando con mayores habilidades para generar y mantener relaciones interpersonales de calidad.

5.2. Recomendaciones

- Fomentar a investigaciones futuras a profundizar en el tema con la finalidad de incluir otras variables de estudio permitiendo conocer de mejor manera la realidad a la que se enfrentan los profesionales de la salud.
- Realizar programas de promoción de inteligencia emocional en profesionales de la salud, para brindar información al personal acerca de las herramientas de gestión y regulación de emociones logrando un adecuado afrontamiento a situaciones estresantes en el entorno de trabajo.
- Implementar un plan de intervención enfocado en el uso de estrategias que potencialicen la IE dirigido a los profesionales de la salud, de tal forma que puedan aplicarlas en cada una de sus funciones, con la finalidad de manejar sus emociones a nivel laboral, personal y familiar.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguilar, F. (2022). Cuestionario psicológico. QuestionPro. <https://www.questionpro.com/blog/es/preguntas-para-un-cuestionario-de-psicologia/#:~:text=Las%20preguntas%20para%20un%20cuestionario%20de%20psicología%20tienen,los%20comportamientos%2C%20rasgos%20y%20condiciones%20de%20los%20participantes.>
- Aroca, B. (2018). *Relación entre inteligencia emocional y burnout en una muestra de profesionales sanitarios de un servicio de oncología* [Tesis de maestría, Universidad Complutense de Madrid, España]. Archivo digital. <https://eprints.ucm.es/id/eprint/32468/1/TRABAJO%20FINAL%20BEATRIZ%20AROCA.pdf>
- Barrera, J. (2018). El estrés como respuesta. *International Journal of Developmental and Educational Psychology, Revista de psicología Infad*, 1(1), 37-48. <https://www.redalyc.org/pdf/3498/349832311003.pdf>.
- Bisquerra, R. (2020). La inteligencia emocional según Salovey y Mayer. RiEEB. <https://www.rafaelbisquerra.com/inteligencia-emocional/la-inteligencia-emocional-segun-salovey-y-mayer/>.
- Borja, P. (2021) *Inteligencia emocional y estrés laboral en personal de enfermería que labora en áreas críticas de un Hospital de Ecuador* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo de Perú]. Archivo digital. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/72914/Borja_CPT-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Bracket, M. A., Rivers, S. E, & Salovey, P. (2018). Emotional intelligent: Implications for personal, social, academic, and workplace succes. *Revista Social and Personality Compass*, 5(1), 88-113. <https://doi.org/10.1111/j.1751-9004.2010.00334.x>
- Cabanach, R., Souto, A., Doniz, L., & Camba, S. (2018). Emotional attention, clarity, and repair: Exploring emotional intelligence using the Trait Mood Scale. En J.W. Pennebaker (Ed.), *Emotion, disclosure and health* (pp.125-154).
- Campos, C. (2021). Capacidad de respuesta y estrés del personal de salud durante la pandemia COVID-19 en un hospital de Chiclayo. [Tesis de Maestría Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/56407/Campos_LCE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Carbajal, D. V, Portillo, H. (2018). *Inteligencia emocional y estrés laboral en el personal asistencial de enfermería del centro médico naval cirujano* [Tesis de Postgrado, Universidad César Vallejo de Perú]. Archivo digital. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/8365>
- Carrascosa, M. I, Westedt, B. (2019). Inteligencia emocional. *Revista Epsys, Psicología y humanidades*, 7(32), 12-13. <http://www.eepsys.com/es/inteligencia-emocional/2r77xtdfas45>
- Castillo, E. (2020). *Ansiedad, estrés y depresión en las personas mayores como resultado del confinamiento por covid-19* [Tesis Universidad Técnica de Manabí]. Archivo digital. https://www.researchgate.net/profile/Edwin-Castillo-5/publication/353527228_Articulo_CASTILLO_VARGAS_EDWIN/links/6101e6f70c2bfa282a0a11ac/Articulo-CASTILLO-VARGAS-EDWIN.pdf.
- Centro de Investigación en Matemáticas (2020). Métodos estadísticos básicos. Centro de Investigación en Matemáticas, A.C. <https://www.cimat.mx/es/node/798>.
- Chang Marcovich, M. L. (2018). *Relación entre inteligencia emocional y respuesta al estrés en pacientes ambulatorios del servicio de psicología de una clínica de Lima*

- Metropolitana* [Tesis, Universidad Peruana Cayetano Heredia]. Archivo digital. https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/818/Relacion_Chang_Marcovich_MeyLing.pdf?sequence=3&isAllowed=y.
- Chanpoñan, E. (2020). *Inteligencia emocional en el servicio de emergencia de un hospital público*. Lima. [Maestría Nacional Federico Villarreal]. Archivo digital. <http://purl.org/pe-repo/ocde/ford#3.00.00>.
- Chunque, S. (2020). *Inteligencia emocional y desempeño laboral en el personal que labora en un centro de salud de nivel 1 – iv de cajamarca – 2020* [Tesis, Universidad Privada Antonio Guillermo Urrello]. Archivo digital. <http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/1722/CHUNQUE%2c%20S.%20%282021%29%20->.
- Conde, B. (2018). *Inteligencia Emocional en el Personal de Salud del Hospital Jorge Voto Bernales del Distrito de Santa Anita* [Tesis de pregrado, Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Lima-Perú]. Archivo digital. <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/2698>.
- Cordero Magán, A.M. (2018). *Estrés laboral, fuentes de estrés e inteligencia emocional en los trabajadores del centro de urgencias y emergencias 112 de Extremadura* [Tesis, Universidad de Extremadura de España]. Archivo digital. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=45708>.
- De la fuente, S. (2018). *Inteligencia emocional como factor influyente del estrés en enfermería. El poder de las emociones. Revisión narrativa*. [Tesis, Universidad Autónoma de Madrid]. Archivo digital. https://repositorio.uam.es/bitstream/handle/10486/684680/benito_%20de%20la%20fuente_%20sarafg.pdf?sequence=1&isAllowed=y&fbclid=IwAR0so6kQ9TuwmX57TuoH0iYzU73SDOlPrH4d72kToLMaPUwdulf-v1vh8
- Fernández Berrocal, P., & Extremera Pacheco, N. (2018). La Inteligencia Emocional y la educación de las emociones desde el Modelo de Mayer y Salovey. *Revista Interuniversitaria de Formación del profesorado*, 19(3), 63-93. <https://www.redalyc.org/pdf/274/27411927005.pdf>
- Fernández, A. L. (2018). *Efectos de la inteligencia emocional sobre el estrés laboral en profesionales médicos*. [Tesis, Universidad privada Antenor Orrego de Perú]. Archivo digital. <https://repositorio.upao.edu.pe/handle/20.500.12759/4015>.
- Flores, C., y Flores K. (2021). Pruebas para comprobar la normalidad de datos en procesos productivos: Anderson-Darling, Ryan-Joiner, Shapiro-Wilk y Kolmogórov-Smirnov. *Revista Societas*. 23(2), 83-106.
- Flores, L., Durán, M., Gallego, P., Gómez, E., González, Y., & Venegas, B. (2018). Análisis del concepto de modelo de adaptación de Callista Roy. *Revista Aquichan*, 2(6), 3-4. <http://www.scielo.org.co/pdf/aqui/v2n1/v2n1a04.pdf>
- Gabel, R., Peralta, V., Paiva, R., y Aguirre, G. (2018). Estrés laboral: Relaciones con inteligencia emocional, factores demográficos y ocupacionales. *Revista Venezolana de Gerencia*, 17(58), 271-290. <https://www.redalyc.org/pdf/290/29023348005.pdf>
- García, M. & Giménez, S.I. (2019). La inteligencia emocional y sus principales modelos: propuesta de un modelo integrador. *Espiral Cuadernos del Profesorado*, 3(6), 43-52. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3736408>
- Goleman, D. (2018). El cerebro emocional. Kairos, S.A (Ed.), *Emotional Intelligent*, 2(84), 117-121. Editorial, RemanaváAVills. https://books.google.com.pe/books/about/Inteligencia_emocional.html?id=YuybDwAAQBAJ&printsec=frontcover&source=kp_read_button&redir_esc=y%23v%3Donepage&q&f=false#v=onepage&q&f=false.

- Gómez, A. Mazón, J. Ávila, F. y Díaz, X. (2018). Inteligencia emocional y sentido de vida en pacientes con VHI, hospital provincial General Docente Riobamba. *Revista Eugenio Espejo*, 11(2), 36-42. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=572860964005>
- Gonzales, E., & Sánchez, S. (2020). *Inteligencia emocional y estrés laboral en los profesionales de un centro de salud de Cajamarca-Perú* [Tesis de Maestría Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo]. Archivo digital. <http://repositorio.upagu.edu.pe/handle/UPAGU/1474>.
- Heredia, M., & Torres, K. (2018). *Inteligencia emocional y estrés por inestabilidad laboral en la oficina técnica provincial del Registro Civil de Chimborazo* [Tesis, Universidad Nacional de Chimborazo]. Archivo digital. <http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/1390/1/UNACH-EC-PSC.CLIN-2016-0013.pdf>.
- Huamán, A., & Tanco, Y. (2018). *Inteligencia emocional y estrés laboral en enfermeras del servicio gineco obstetricia del hospital nacional docente madre niño san Bartolomé-2018* [Tesis Universidad Privada Norbert Wiener]. Archivo digital. <https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1900/TITULO%20-%20Huam%C3%A1n%20Baca%2C%20Alicia%20Rebeca.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
- Idarraga, P., & Gómez, S. (2021). *Estrés laboral en profesionales de salud durante la pandemia de covid-19* [Tesis Escuela Colombiana de carreras industriales- ECCI]. Archivo digital. <https://repositorio.ecci.edu.co/bitstream/handle/001/1126/Trabajo%20de%20grado.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
- López, M. (2019). *Relación entre estrés laboral e inteligencia emocional en millennials de empresas privadas de Lima* [Tesis, Universidad de Lima]. Archivo digital. https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/8030/López_Mercedes?sequence=1&isAllowed=y
- Martínez, A., y Piqueras, J., (2018). Relaciones entre inteligencia emocional y estrategias de afrontamiento ante el estrés. *Revista Electrónica de Motivación y Emoción*, 14(37), 1-24. <http://reme.uji.es/articulos/numero37/article6/article6.pdf>.
- Martínez, I. (2022). Escala psicológica. Diccionario de enseñanza y aprendizaje de lenguas. <https://www.dicenlen.eu/es/diccionario/entradas/escala-psicologica>.
- Medina San Martín L. (2018). *Nivel de estrés laboral en los enfermeros de los servicios de: Emergencia, Trauma Shock y UCI del hospital "Víctor Ramos Guardia"* [Tesis especialidad, Universidad Autónoma de Ica, Perú]. Archivo digital. <http://repositorio.autonomaica.edu.pe/handle/autonomaica/21>
- Mendoza, S. L. (2019). *La inteligencia emocional en profesionales de salud nombrados del Hospital Carlos Showin Ferrer - II E, huánuco* [Tesis posgrado, Universidad de Huánuco, Perú]. <http://repositorio.udh.edu.pe/123456789/2330>.
- Mesa, N. (2019). Influencia de la inteligencia emocional percibida en la ansiedad y el estrés laboral de enfermería. *Revista SciELO*. 13(3). https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1988-348X2019000300010
- Millán, P y Escnadón, 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* [Tesis, Universidad Católica de Pereira]. Archivo digital. <https://repositorio.ucp.edu.co/bitstream/10785/8291/4/DDMPSI384.pdf>

- Miranda, F. (2018). “Niveles de estrés y principales estresores en el personal gerencial, medio y administrativo de una fábrica y distribuidora de productos de consumo masivo” [Tesis, Universidad Rafael Landívar]. Archivo digital. <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/01/01/Miranda-Francisco.pdf>.
- Muguruza, V. (2018). *El estrés laboral y su influencia en el clima organizacional de la empresa de Inversiones Civiles Santa Rosa Sac-Mallay 2017* [Tesis, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión]. Archivo digital. <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/UNJFSC/1731>.
- Muñoz, C. (2018). *Inteligencia Emocional: el secreto para una familia feliz*. Dirección General de la Familia y el Menor Imprime: B.O.C.M: España. <https://www.madrid.org/bvirtual/BVCM007172.pdf>.
- Nespereira, C.T, Vázquez, C, M. (2020). *Inteligencia emocional y manejo del estrés en profesionales de Enfermería del Servicio de Urgencias hospitalarias* [Tesis, Universidad de Vigo de España]. Archivo digital. <https://www.elsevier.es/es-revista-enfermeria-clinica-35-articulo-inteligencia-emocional-manejo-del-estres-S1130862117300244>.
- Onofre Pérez, L. (2019). *Influencia del estrés laboral en el desempeño laboral del personal de la Dirección de Talento Humano del Hospital de Especialidades Fuerzas Armadas n. ° 1, Quito* [Tesis de Maestría, Universidad Andina Simón Bolívar]. Archivo digital. <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/8191/1/T3576-MDTH-Onofre-Influencia.pdf>
- Organización Internacional del Trabajo (2018). *El estrés en el trabajo: un reto colectivo*. Ginebra: OIT. 2(1), 2-4. Editorial Safeday. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---safework/documents/publication/wcms_466549.pdf.
- Organización Mundial de la Salud (2018). *Entornos laborales saludables: fundamentos y modelo de la OMS. Contextualización, práctica y literatura de apoyo*. Ginebra: OMS. https://www.who.int/occupational_health/evelyn_hwp_spanish.pdf.
- Organización Panamericana de la Salud [OPS]. (2019, 28 de abril). *Estrés laboral es una carga para los individuos, los trabajadores y la sociedad*. https://www3.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=11973:workplace-stress-takes-a-toll-on-individuals-employers-and-societies&Itemid=135&lang=es.
- Ortiz, L. (2018). *El estrés laboral y su incidencia en el desempeño en el personal del área de producción de la empresa “DISTRIBUCIONES EL PAYASITO CIA- LTDA”*. [Tesis, Universidad Central, Ecuador]. <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/12858/1/T-UCE-0007-PI023-2017.pdf>.
- Patlán, J. (2019). ¿Qué es el estrés laboral y cómo medirlo? *Revista Salud Uninorte*, 35(1), 156-184. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-55522019000100156
- Peralta, R. (2019). *Inteligencia emocional y estilos de afrontamiento al estrés en enfermeras(os) de áreas críticas del Hospital Regional Honorio Delgado Arequipa* [Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional de San Agustín, Perú]. Archivo digital. <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/2329/ENpeesry.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
- Pineda, A. (2019). *Estrés Académico*. *Revista Edumecentro*, 7 (2), 15-20. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5023824>

- Quijije, E. M. M., Tomalá, Y. G. S., Cedeño, L. M. A., & Gutiérrez, G. V. B. (2021). Estrés laboral en el personal de salud en tiempos de Covid 19. *Revista Recimundo*, 5(3), 368-377. [https://doi.org/10.26820/recimundo/5.\(3\).sep.2021.368-377](https://doi.org/10.26820/recimundo/5.(3).sep.2021.368-377).
- Rabines Juárez, A. (2018). *Factores de riesgo para el consumo de tabaco en una población de adolescentes escolarizados* [Tesis, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Perú]. Archivo digital. https://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/tesis/salud/Rabines_J_A/CAP%C3%8DTULO1-introduccion.pdf
- Reyes, P. (2021). *Inteligencia emocional y estrés laboral del personal de salud frente al COVID – 19, Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo* [Tesis Universidad César Vallejo]. Archivo digital. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/65109/Reyes_GPE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Rochabrun, F., Uceda, R., & Salas, E. (2021). Estrés Laboral y percepción de competencias parentales en padres que trabajan. *Revista de Investigación Psicológica*, 4(26), 51-68. <http://www.scielo.org.bo/pdf/rip/n26/2223-3032-rip-26-51.pdf>
- Ruiz, N.I. (2019). *Los Niveles de las Dimensiones de Inteligencia Emocional en los alumnos de primero y quinto año de las carreras de psicología clínica e industrial de la Jornada Vespertina* [Tesis posgrado, Universidad Rafael Landívar de Guatemala]. Archivo digital. <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/83/Ruiz-Ileana.pdf>.
- Shahid R, Stirling J, Adams W. (2018). Promoting wellness and stress management in residents through emotional intelligence training. *Advances in Medical Education and Practice*, 9(6), 528- 681. <https://www.dovepress.com/getfile.php?fileID=44577>.
- Sierra, L (2019). *Inteligencia emocional y estrés laboral en los empleados del Gad Municipal del cantón Chordeleg*. [Tesis, Universidad de Cuenca] <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/27797/1/Trabajo%20de%20Titulaci%C3%B3n.pdf>.
- Solano, M. (2018). *Inteligencia emocional como factor influyente del estrés en enfermería* [Tesis, Pontificia Universidad Autónoma de Madrid]. Archivo digital. https://repositorio.uam.es/bitstream/handle/10486/684680/benito_%20de%20la%20fuente_%20saratfg.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- Stavroula, B. M. (2020). La organización del trabajo y el estrés. Inglaterra, 32 pp. 23- 24, edición 3, Editorial, Médica Panamericana. https://www.who.int/occupational_health/publications/pwh3sp.pdf.
- Steiler, D. & Rosnet, E. (2019) La mesure du stress professionnel. Différentes méthodologies de recueil. *Rev ResearchGate*, 10(25), 71-79. <https://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/salud/article/download/8738/214421444755?inline=1>.
- Tunanñaña, A. (2019). Adaptación de la escala de estrés laboral de la OIT-OMS en trabajadores de la salud de 25 a 35 años de edad. *PsiqueMag*, 2(1), 33-50. <https://doi.org/10.18050/psiquemag.v2i1.101>.
- Vargas, B. y García, R. (2019). *El estrés laboral y su influencia en el clima organizacional* [Tesis Universidad Técnica de Manabí]. Archivo digital. https://www.researchgate.net/publication/328781994_El_estres_laboral_y_su_incidenia_en_el_desempeno_de_los_trabajadores.
- Vargas, M. (2019). Reconocer, prevenir y afrontar el estrés académico. <https://uchile.cl/presentacion/centro-de-aprendizaje-campus-sur/reconocer-prevenir-y-afrontar-el-estres-academico>.
- Velásquez, M. (2022). *Inteligencia emocional y estrés laboral del personal de enfermería de un hospital público, 2021* [Tesis Universidad Cesar Vallejo]. Archivo digital.

- Obtenido de
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/84046/Vel%
uez_GMC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/84046/Vel%c3%a1squez_GMC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y).
- Venegas, M. Sanhueza, O y Ramírez, N. (2018) Validación de constructo y confiabilidad de la escala de inteligencia emocional en estudiantes de enfermería. *Revista Latino-Am. Enfermagem. Brasil*, 23(1), 139-147.
<https://www.scielo.br/j/rlae/a/Pgz4fLYHsJ4Mr6gF4dMYzkS/?format=pdf&lang=es>
- Wu, J. (2018). Job stress and job performance among employees in the Taiwanese finance sector: the role of emotional intelligence. *Social Behavior and Personality*, 39 (1), 21-32. <https://es.scribd.com/document/428742053/arifin-The-Effect-of-Time-Budget-Pressure-and-Task-bahasa-pdf>.

ANEXOS

Anexo 1. Resolución del Proyecto de investigación



Decanato
FACULTAD DE CIENCIAS
DE LA SALUD

Riobamba, 10 de febrero de 2022
Oficio No. 0081-RD-FCS-2022

Señoritas
CASTILLO RUIZ GRACE YAJAIRA
MALES ALAJO ANGIE CRISTINA
ESTUDIANTES DE LA CARRERA DE PSICOLOGÍA CLÍNICA
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD - UNACH
De mi consideración. -

Cúmpleme informar a usted la resolución de Decanato de la Facultad de Ciencias de la Salud, que corresponde al 10 de febrero de 2022.

RESOLUCIÓN No. 0081-D-FCS-10-02-2022: Aprobar el tema, perfil del proyecto de investigación, Tutor y Miembros de Tribunal de la carrera de Psicología Clínica. Oficio N° 048- CCPSCL-FCS-2022, Comisión de Carrera y CID de la Facultad:

No	Estudiantes	Tema Proyecto de investigación presentado a revisión	Tema Proyecto de investigación revisado y APROBADO por la Comisión y CID	Informe de la Comisión de Carrera	Artículos 20 y 22-Reglamento Titulación Especial para carreras no vigentes.- Calificación de trabajo escrito y Evaluación de la sustentación del trabajo de investigación
1	CASTILLO RUIZ GRACE YAJAIRA MALES ALAJO ANGIE CRISTINA	Inteligencia emocional y estrés laboral durante la pandemia en personal de salud del Hospital San Luis de Otavalo, 2022	Inteligencia emocional y estrés laboral en profesionales de la salud, Hospital San Luis de Otavalo, 2022	APROBADO Dominio emergente: Salud como producto social, orientado al buen vivir Línea de investigación: Salud	Tutor: Dr. Manuel Cañas Lucondo. Miembros: <ul style="list-style-type: none">Msc. Cosar Eduardo Ponce Guerra (Delegado Decano) Dr. Jenny Rocío Tenesaca Sánchez

Atentamente,

GONZALO EDUARDO BONILLA PULGAR
Fecha: 20220210 08:54:07

Dr. Gonzalo Bonilla P.
DECANO DE LA FACULTAD
CIENCIAS DE LA SALUD – UNACH

Adj.: Documentos Habilitantes
e.c. Archivo

Elaboración de Resoluciones Decanato 10-02-2022 M.C. Ligia Viteri
Transcripción Resoluciones Decanato 10-02-2022: Tlga. Francisca Lara
Revisado y Aprobado: Dr. Gonzalo Bonilla



Ave. Antonio José de Sucre, Km. 1.5
Teléfono (083-3)3730880, ext. 1505
Riobamba - Ecuador
Unach.edu.ec
en riobamba

Anexo 2. Aprobación de la Institución



Ministerio de Salud Pública
Hospital San Luis de Otavalo
Dirección Técnica

Oficio Nro. MSP-CZ1-HSLO-2022-0034-O

Otavalo, 08 de marzo de 2022

Asunto: Autorización de realización de tema de tesis Srta. Castillo Grace y Srta. Males Angie

Angie Cristina Males Alajo
En su Despacho

De mi consideración:

Saludos cordiales, en respuesta al Documento No. MSP-CZ1-HSLO-AU-2022-0047-E, en el cual la Srta. Castillo Grace solicita realizar un cuestionario al personal que labora en el Hospital San Luis de Otavalo, con el fin de dar cumplimiento al proyecto "inteligencia emocional y estrés laboral 2022".

Por lo expuesto se autoriza la aplicación de dicha encuesta, y se solicita de la manera más comedida que una vez terminado el proyecto, el mismo sea socializado con el área de Psicología de la Institución.

Con sentimientos de distinguida consideración.

Atentamente,

Documento firmado electrónicamente

Dra. Soraya Leonor Molina Aules
DIRECTORA DEL HOSPITAL SAN LUIS DE OTAVALO (E)

Referencias:
- MSP-CZ1-HSLO-AU-2022-0047-E

Anexos:
- msp-cz1-hslo-au-2022-0047-e.pdf

Copia:
Señor Tecnólogo
Luis Guido Pomasqui Montalvo
Responsable de Ventanilla Única



**SORAYA LEONOR
MOLINA AULES**

Dirección: Sucre S/N y Estados Unidos **Código Postal:** 100201 / Otavalo Ecuador
Teléfono: 593-6-2920-444 - www.salud.gob.ec



Anexo 3. Consentimiento informado (aplicación vía on-line mediante el programa Microsoft Forms)

Consentimiento informado

La presente encuesta para la que se ha solicitado su participación tiene fines académicos e investigativos, la misma que es llevada a cabo por dos estudiantes de la Carrera de Psicología Clínica de la Universidad Nacional de Chimborazo cuyo fin es analizar la inteligencia emocional y el estrés laboral en profesionales de la salud del Hospital San Luis de Otavalo. Los datos obtenidos a través de los instrumentos psicológicos serán confidenciales, por lo tanto, ninguna información personal será revelada por ningún motivo y solamente las investigadoras tendrán acceso al mismo.

Si acepta participar de la presente investigación continúe respondiendo las siguientes preguntas, de antemano le agradecemos su colaboración.

¿Acepta participar en la encuesta? *

- Si
- No

Anexo 4. Ficha sociodemográfica

Datos informativos

Género *

- Masculino
- Femenino

Edad *

Tu respuesta _____

Nivel Educativo *

- Universitaria/ tercer nivel
- Universitaria/ cuarto nivel

Profesión *

Tu respuesta _____

Estado Civil *

- Soltero/a
- Casado/a
- Divorciado/a
- Viudo/a
- Unión libre o de hecho

Nivel socioeconómico *

- Bajo
- Medio
- Alto

Anexo 5. Escala Rasgo de metaconocimientos sobre estados emocionales (TMMS-24)

TMMS-24

INSTRUCCIONES:

A continuación encontrará algunas afirmaciones sobre sus emociones y sentimientos. Lea atentamente cada frase y indique por favor el grado de acuerdo o desacuerdo con respecto a las mismas. Señale con una "X" la respuesta que más se aproxime a sus preferencias.

No hay respuestas correctas o incorrectas, ni buenas o malas.

No emplee mucho tiempo en cada respuesta.

1	2	3	4	5
Nada de Acuerdo	Algo de Acuerdo	Bastante de acuerdo	Muy de Acuerdo	Totalmente de acuerdo

1.	Presto mucha atención a los sentimientos.	1	2	3	4	5
2.	Normalmente me preocupo mucho por lo que siento.	1	2	3	4	5
3.	Normalmente dedico tiempo a pensar en mis emociones.	1	2	3	4	5
4.	Pienso que merece la pena prestar atención a mis emociones y estado de ánimo.	1	2	3	4	5
5.	Dejo que mis sentimientos afecten a mis pensamientos.	1	2	3	4	5
6.	Pienso en mi estado de ánimo constantemente.	1	2	3	4	5
7.	A menudo pienso en mis sentimientos.	1	2	3	4	5
8.	Presto mucha atención a cómo me siento.	1	2	3	4	5
9.	Tengo claros mis sentimientos.	1	2	3	4	5
10.	Frecuentemente puedo definir mis sentimientos.	1	2	3	4	5
11.	Casi siempre sé cómo me siento.	1	2	3	4	5
12.	Normalmente conozco mis sentimientos sobre las personas.	1	2	3	4	5
13.	A menudo me doy cuenta de mis sentimientos en diferentes situaciones.	1	2	3	4	5
14.	Siempre puedo decir cómo me siento.	1	2	3	4	5
15.	A veces puedo decir cuáles son mis emociones.	1	2	3	4	5
16.	Puedo llegar a comprender mis sentimientos.	1	2	3	4	5
17.	Aunque a veces me siento triste, suelo tener una visión optimista.	1	2	3	4	5
18.	Aunque me sienta mal, procuro pensar en cosas agradables.	1	2	3	4	5
19.	Cuando estoy triste, pienso en todos los placeres de la vida.	1	2	3	4	5
20.	Intento tener pensamientos positivos aunque me sienta mal.	1	2	3	4	5
21.	Si doy demasiadas vueltas a las cosas, complicándolas, trato de calmarme.	1	2	3	4	5
22.	Me preocupo por tener un buen estado de ánimo.	1	2	3	4	5
23.	Tengo mucha energía cuando me siento feliz.	1	2	3	4	5
24.	Cuando estoy enfadado intento cambiar mi estado de ánimo.	1	2	3	4	5

Anexo 6. Cuestionario sobre Estrés Laboral de la OIT-OMS

Cuestionario sobre el estrés laboral de la OIT – OMS

En esta página proporcionamos un cuestionario validado para medir el nivel de Estrés Laboral. Para cada ítem se debe indicar con qué frecuencia la condición descrita es una fuente actual de estrés, anotando el número que mejor la describa. Marque con una X su elección según los siguientes criterios:

1. si la condición NUNCA es fuente de estrés.
2. si la condición RARAS VECES es fuente de estrés.
3. si la condición OCASIONALMENTE es fuente de estrés.
4. si la condición ALGUNAS VECES es fuente de estrés.
5. si la condición FRECUENTEMENTE es fuente de estrés.
6. si la condición GENERALMENTE es fuente de estrés.
7. si la condición SIEMPRE es fuente de estrés.

No.	Condición	1	2	3	4	5	6	7
1	La gente no comprende la misión y metas de la organización.							
2	La forma de rendir informes entre superior y subordinado me hace sentir presionado.							
3	No estoy en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo.							
4	El equipo disponible para llevar a cabo el trabajo a tiempo es limitado.							
5	Mi supervisor no da la cara por mí ante los jefes.							
6	Mi supervisor no me respeta.							
7	No soy parte de un grupo de trabajo de colaboración estrecha.							
8	Mi equipo no respalda mis metas profesionales.							
9	Mi equipo no disfruta de estatus o prestigio dentro de la organización.							
10	La estrategia de la organización no es bien comprendida.							
11	Las políticas generales iniciadas por la gerencia impiden el buen desempeño.							
12	Una persona a mi nivel tiene poco control sobre el trabajo.							
13	Mi supervisor no se preocupa de mi bienestar personal.							
14	No se dispone de conocimiento técnico para seguir siendo competitivo.							
15	No se tiene derecho a un espacio privado de trabajo.							
16	La estructura formal tiene demasiado papeleo.							
17	Mi supervisor no tiene confianza en el desempeño de mi trabajo.							
18	Mi equipo se encuentra desorganizado.							
19	Mi equipo no me brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes.							
20	La organización carece de dirección y objetivo.							
21	Mi equipo me presiona demasiado.							
22	Me siento incómodo al trabajar con miembros de otras unidades de trabajo.							
23	Mi equipo no me brinda ayuda técnica cuando es necesario.							
24	La cadena de mando no se respeta.							
25	No se cuenta con la tecnología para hacer un trabajo de importancia.							