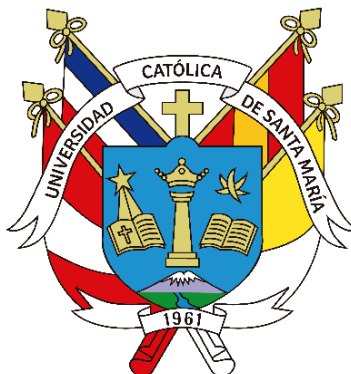


Universidad Católica de Santa María
Facultad de Ciencias y Tecnologías Sociales y
Humanidades
Escuela Profesional de Trabajo Social



**INFLUENCIA DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN EL ESTRÉS
LABORAL EN TIEMPOS DE PANDEMIA DE LA COVID-19 EN EL
PERSONAL TÉCNICO DE ENFERMERÍA DEL ÁREA DE
EMERGENCIA DEL HOSPITAL III YANAHUARA - AREQUIPA, 2022**

Tesis presentada por las Bachilleres:

Hinojosa Sequeiros, Karla Alejandra

Gonzales Marroquín, Madeleyne Katherine

para optar el Título Profesional de:

Licenciadas en Trabajo Social

Asesor:

Mg. Ortega Paredes, Gianni Carol

Arequipa - Perú

2023

UCSM-ERP

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

TRABAJO SOCIAL

TITULACIÓN CON TESIS

DICTAMEN APROBACIÓN DE BORRADOR

Arequipa, 22 de Septiembre del 2023

Dictamen: 005755-C-EPTS-2023

Visto el borrador del expediente 005755, presentado por:

2016147072 - GONZALES MARROQUIN MADELEYNE KATHERINE

2011147032 - HINOJOSA SEQUEIROS KARLA ALEJANDRA

Titulado:

INFLUENCIA DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN EL ESTRÉS LABORAL EN TIEMPOS DE PANDEMIA DE LA COVID-19 EN EL PERSONAL TÉCNICO DE ENFERMERÍA DEL AREA DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL III YANAHUARA - AREQUIPA, 2022

Nuestro dictamen es:

APROBADO

**29559350 - MEDINA GORDILLO SARA YANINA
DICTAMINADOR**



**29329875 - SALINAS SILVA CARY JULIETTE
DICTAMINADOR**



**40392272 - VASQUEZ PAUCA MARIO JOSE
DICTAMINADOR**



INFLUENCIA DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN EL ESTRÉS LABORAL EN TIEMPOS DE PANDEMIA DE LA COVID-19 EN EL PERSONAL TÉCNICO DE ENFERMERÍA DEL ÁREA DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL III YANAHUARA - AREQUIPA, 20

INFORME DE ORIGINALIDAD

4%

INDICE DE SIMILITUD

5%

FUENTES DE INTERNET

4%

PUBLICACIONES

2%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

repositorio.uoosevelt.edu.pe

Fuente de Internet

1%

2

intra.uigv.edu.pe

Fuente de Internet

1%

3

repositorio.uap.edu.pe

Fuente de Internet

1%

4

repositorio.uandina.edu.pe

Fuente de Internet

1%

5

www.essalud.gob.pe

Fuente de Internet

1%

Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias < 1%

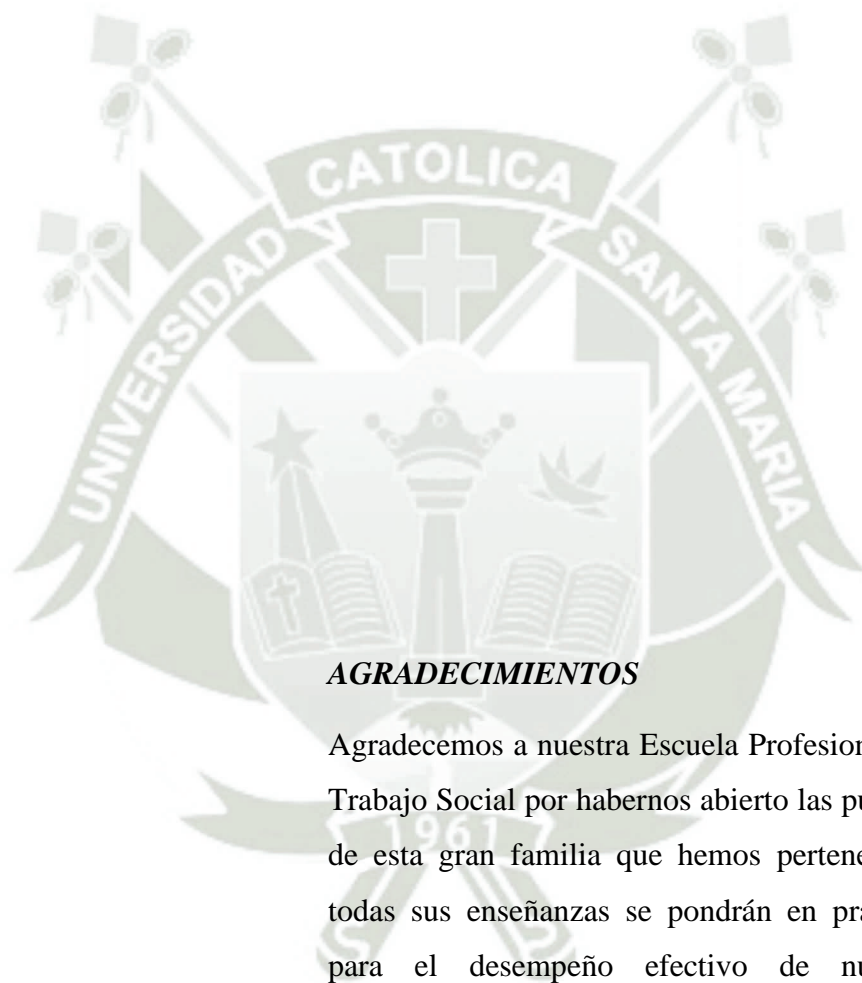
Excluir bibliografía

Apagado



DEDICATORIA

Dedicamos esta Tesis a nuestros padres Víctor Gonzales Durand y Gilda Marroquín de Gonzales, Juan Carlos Hinojosa Marroquín y Mayra Victoria Sequeiros Hinojosa porque siempre estuvieron apoyándonos en lo económico, moral y así haber conseguido este logro de ser profesional.



AGRADECIMIENTOS

Agradecemos a nuestra Escuela Profesional de Trabajo Social por habernos abierto las puertas de esta gran familia que hemos pertenecido, todas sus enseñanzas se pondrán en práctica para el desempeño efectivo de nuestra Profesión, a todos nuestros compañeros y futuros colegas de esta escuela que sigan luchando y esforzándose por llegar a esta misma meta aquí los esperamos para entregarles esta posta de honor.

RESUMEN

El estudio presenta el objetivo de analizar la influencia de la inteligencia emocional en el estrés laboral en tiempos de pandemia COVID 19 en el personal técnico de enfermería del área de Emergencia del Hospital III Yanahuara, periodo 2022. El trabajo de investigación pertenece al enfoque cuantitativo en su nivel correlacional. En el análisis datos se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario en escala de Likert; la información se analizó con el software SPSS versión 22, la unidad de estudio constaba de 35 técnicos del sector de enfermería del área de emergencia del Nosocomio III de Yanahuara.

Como resultado se comprueba la influencia de la inteligencia emocional y el estrés laboral con una significación bilateral de 0.016 y esta relación es inversa con el R de Spearman de -0.174 que confirma lo planteado, que ha mayor inteligencia emocional disminuye el estrés laboral. Con relación a la inteligencia emocional predomina en 66% el nivel adecuado en el personal técnico de enfermería, 31% en un nivel bajo y 3% en alto. Y en agotamiento o estrés laboral se tuvieron resultados con un nivel medio con 48.6%, 45.7% con nivel bajo y 5.7% con alto. Concluyendo que el saber gestionar las emociones va ser de gran influencia al personal técnico de forma directa en el estrés laboral.

Palabras clave: estrés laboral, inteligencia emocional, trabajo social

ABSTRACT

The study presents the objective of analyzing the influence of emotional intelligence on work stress in times of COVID 19 pandemic in the nursing technical staff of the Emergency area of Hospital III Yanahuara, period 2022. The research work belongs to the quantitative approach in its correlational level. The data analysis used the survey technique and the Likert scale questionnaire as an instrument; the information was analyzed with SPSS software version 22, the study unit consisted of 35 technicians of the nursing sector of the emergency area of Nosocomio III of Yanahuara.

As a result, the influence of emotional intelligence and work stress was verified with a bilateral significance of 0.016 and this relationship is inverse with Spearman's R of -0.174, which confirms that the higher the emotional intelligence, the lower the work stress. In relation to emotional intelligence, 66% of the nursing technical personnel had an adequate level of emotional intelligence, 31% had a low level and 3% a high level. In terms of burnout or work stress, the results were medium with 48.6%, 45.7% with a low level and 5.7% with a high level. The conclusion is that knowing how to manage emotions will have a great influence on the technical personnel in a direct way on work stress.

Keywords: work stress, emotional intelligence, social work

INDICE

Contenido

TITULO.....	1
DEDICATORIA	3
AGRADECIMIENTOS.....	4
RESUMEN	5
ABSTRACT	6
ÍNDICE DE TABLAS.....	10
.ÍNDICE DE FIGURAS	11
CAPITULO I.....	14
1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	15
1.1. Enunciado del problema.....	15
1.2. Planteamiento del problema	15
1.3. Campo, Área y Línea de Investigación	17
1.4. Operacionalización de variables	18
1.5. Justificación	19
1.6. Objetivos de la Investigación.....	20
1.6.1. Objetivo General	20
1.6.2. Objetivos específicos	20
1.7. Marco Teórico Conceptual.....	20
1.7.1. La Inteligencia Emocional	20
1.7.1.1. Modelos de Inteligencia Emocional	20
1.7.2. Estrés Laboral.....	22
1.7.2.1. Definición	22
1.7.2.2. Modelos Teóricos del Estrés Laboral	22
1.8. Antecedentes Investigativos.....	23
1.8.1. Antecedentes Internacionales	24
1.8.2. Antecedentes Nacionales	24
1.8.3. Antecedentes Locales.....	25
1.9. Hipótesis.....	26
2. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.....	28
2.1. Tipo, nivel y diseño de investigación.....	28
2.1.1. Tipo de investigación	28

2.1.2.	Nivel de investigación.....	28
2.1.3.	Diseño de la investigación.....	28
2.2.	Técnicas e instrumentos	28
2.2.1.	Técnicas de recolección de datos	28
2.2.2.	Instrumentos de recolección de datos.....	31
2.3.	Campo de verificación.....	32
2.3.1.	Ámbito geográfico.....	32
2.3.2.	Unidad de estudio.....	32
2.3.2.	Temporalidad	33
2.4.	Estrategia de recolección de datos.....	33
2.5.	Criterios para el procesamiento de información.....	33
2.5.1.	Pruebas estadísticas por usar.....	33
2.6.	Cronograma.....	34
3.1.	Análisis de resultados.....	36
	Interpretación:	36
	Interpretación:	36
3.2.	Resultados descriptivos	37
3.2.1.	Variable Inteligencia Emocional.....	37
	Nivel de Inteligencia Emocional	37
	Interpretación:	37
3.2.2.	Dimensiones de la Inteligencia Emocional.....	39
	Dimensión Percepción Emocional.....	39
	Interpretación:	39
	Dimensión Claridad Emocional.....	40
	Interpretación:	40
	Dimensión Reparación Emocional	41
	Interpretación:	41
3.2.3.	Variable Estrés laboral	42
	Nivel de Estrés Laboral	42
	Interpretación:	42
3.2.4.	Dimensiones del Estrés Laboral.....	43
	Dimensión Clima Organizacional	43
	Interpretación:	43
	Dimensión de Estructura Organizacional	44

Interpretación:	44
Dimensión Liderazgo	45
Interpretación:	45
Dimensión Falta de cohesión.....	46
Interpretación:	46
Territorio Organizacional	47
Interpretación:	47
Dimensión Tecnología.....	48
Interpretación:	48
Interpretación:	49
3.3. Resultados inferenciales.....	50
Diagrama de dispersión de la inteligencia emocional y su influencia en el estrés laboral en el personal técnico.....	50
Diagrama de dispersión de la dimensión percepción emocional y su influencia en la variable estrés laboral.....	52
Diagrama de dispersión de la dimensión claridad emocional y su influencia en la variable estrés laboral en el personal técnico de enfermería del Hospital III Yanahuara de la provincia de Arequipa.	54
Diagrama de dispersión de la dimensión reparación emocional y su influencia en la variable estrés laboral.....	56
4. Discusión.....	58
3. Diagnostico	58
Foto del Hospital III de Yanahuara	59
4.1. Reseña Histórica.....	60
4.2. Visión y misión	60
Misión.....	60
5. Identificación de la Problemática.....	61
5.1. Método	61
5.2. Identificación de Problemas	62
5.3. Elección del Problema Objeto de Intervención.....	64
CAPÍTULO III	65
1. Propuesta de intervención	66
1.1.1. Fundamentación	67
1.1.2. Objetivos, Metas, Indicadores, Medios de Verificación y Actividades.....	70
1.1.3. Actividades.....	72

Acciones de Motivación	72
Acciones de Organización.....	72
Acciones de Capacitación.....	72
Acciones de Evaluación	73
Recursos Humanos	73
Recursos Institucionales.....	73
Recursos humanos	73
Recursos Tecnológicos.....	73
Recursos Financieros.....	74
1.1.4. Responsables.....	74
1.1.5. Cronograma.....	74
1.2. Proyecto N°2.....	75
1.2.1. Fundamentación	75
1.2.2. Objetivos, Metas, Indicadores, Medios de Verificación y Actividades.....	78
1.2.3. Indicadores	80
1.2.4. Actividades.....	80
Programación de Acciones.....	81
1.2.5. Recursos Humanos.....	81
Recursos Institucionales.....	81
Recursos humanos	81
Recursos Tecnológicos.....	82
Materiales	82
Recursos Financieros.....	82
1.2.6. Responsables.....	¡Error! Marcador no definido.
1.2.7. Cronograma.....	¡Error! Marcador no definido.
CONCLUSIONES.....	83
SUGERENCIAS	84
REFERENCIA	85
ANEXO 1 Cuestionario de Inteligencia emocional de Escala TMMS-24(Salovey & Mayer, 1997).....	91

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 <i>Operacionalización de variables</i>	18
Tabla 2 Escala general para la inteligencia emocional.....	29
Tabla 3 Baremo para las dimensiones de la inteligencia emocional:	29
Tabla 4 Baremo del estrés laboral	30
Tabla 5 Baremo de las dimensiones estrés laboral.....	30
Tabla 6 Ficha técnica de la inteligencia emocional.....	31
Tabla 7 Ficha técnica del estrés laboral.....	32
Tabla 8 Cronograma de actividades	34
Tabla 9 Alfa de Cronbach de la Variable Inteligencia Emocional	36
Tabla 10 Alfa de Cronbach de la variable de Estrés Laboral	36
Tabla 11 Nivel de Inteligencia Emocional	37
Tabla 12 Dimensión Percepción Emocional	39
Tabla 13 Dimensión Claridad Emocional	40
Tabla 14 Dimensión Reparación Emocional.....	41
Tabla 15 Nivel de Estrés Laboral	42
Tabla 16 Dimensión Clima Organizacional	43
Tabla 17 Dimensión de Estructura Organizacional.....	44
Tabla 18 Dimensión liderazgo	45
Tabla 19 Dimensión Falta de cohesión	46
Tabla 20 Territorio	47
Tabla 21 Dimensión tecnología.....	48
Tabla 22 Dimensión Respaldo del grupo	49
Tabla 23 Correlación entre la inteligencia emocional y el estrés laboral	50
Tabla 24 Correlación entre la dimensión Percepción Emocional y el Estrés Laboral.....	52
Tabla 25 Correlación entre la dimensión Claridad Emocional y el Estrés Laboral.....	54
Tabla 26 Correlación entre la dimensión Reparación Emocional y el Estrés Laboral	56

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	Nivel de Inteligencia Emocional.....	37
Figura 2	Dimensión Percepción Emocional.....	39
Figura 3	Dimensión Claridad Emocional.....	40
Figura 4	Dimensión Reparación Emocional	41
Figura 5	Nivel de Estrés Laboral	42
Figura 6	Dimensión Clima Organizacional.....	43
Figura 7	Dimensión de Estructura Organizacional	44
Figura 8	Dimensión Influencia del líder	45
Figura 9	Dimensión Falta de cohesión.....	46
Figura 10	Dimensión Territorio	47
Figura 11	Dimensión Tecnología.....	48
Figura 12	Dimensión Respaldo de Grupo	49
Figura 13	Diagrama de dispersión de la inteligencia emocional y su influencia en el estrés laboral en el personal técnico de enfermería del Hospital III Yanahuara de la provincia de Arequipa.....	50
Figura 14	Diagrama de dispersión de la dimensión percepción emocional y su influencia en la variable estrés laboral en el personal técnico de enfermería del Hospital III Yanahuara de la provincia de Arequipa.	52
Figura 15	Diagrama de dispersión de la dimensión claridad emocional y su influencia en la variable estrés laboral en el personal técnico de enfermería del Hospital III Yanahuara de la provincia de Arequipa.	54
Figura 16	Diagrama de dispersión de la dimensión reparación emocional y su influencia en la variable estrés laboral en el personal técnico de enfermería del Hospital III Yanahuara de la provincia de Arequipa.	56
Figura 17	Foto del Hospital III de Yanahuara.....	59

INTRODUCCIÓN

El estrés se produce debido a una recargada presión y como resultado de una exigencia en el centro laboral para el cumplimiento eficaz de las funciones. Aunque en ocasiones también puede deberse a factores que no tienen ninguna relación con conflictos en el hogar o la economía.

La capacidad de saber reconocer tus propias emociones y las de otros puede ser considerada como una habilidad de las personas que les permite una adecuada gestión y control de emociones, posibilitando reacciones positivas frente a la presión o demanda laboral para el desempeño dentro de la empresa u organización.

Salguero y Iruarrizaga (2016), que indican que la inteligencia emocional ayuda a predecir el estrés laboral.

Como indica Goleman (2018), el ser humano puede manejar sus emociones internas con los demás convive, dirigir las y lograr un equilibrio. Permitiendo lograr una capacidad resiliente a la presión del entorno laboral, familiar que por la etapa de la pandemia se incrementó estas características.

Con respecto a la influencia de la inteligencia emocional con el estrés laboral, Cordero (2015), encontró que no existe relación significativa entre las variables. Pérez et al. (2019), analiza determinados factores de inteligencia emocional, como el apoyo social percibido y autoeficacia general en el desarrollo del agotamiento profesional entre profesionales de enfermería.

Mesa (2019), evalúa la influencia de la inteligencia emocional con la ansiedad y el estrés laboral, en este estudio se comprobó esta relación directa en la dimensión de la atención emocional con el estrés laboral en los enfermeros asistenciales del Hospital Universitario de Canarias.

La presente investigación se pretende comprobar que los trabajadores del Hospital III Yanahuara EsSalud con la excesiva carga laboral, turnos no programados y otras causantes que el mismo trabajo ofrece puede ocasionar estrés laboral, el cual influye en la satisfacción que el empleado siente por la labor que desempeña y como esté afecta en el ámbito laboral, familiar o social, mediante un enfoque cuantitativo en el que se recolectará los datos a través de la técnica de la encuesta utilizando cuestionarios tipo test para cada variable.

El trabajo realizado está dividido en cuatro capítulos. El capítulo I - Problema de investigación, conformado por el planteamiento del problema, justificación del estudio, objetivos, marco teórico, antecedentes y la hipótesis de la investigación. Se desarrolla también el diseño de la investigación que comprende tipo, nivel y diseño de la investigación, técnicas e instrumentos para la recolección de datos, el campo de verificación, la estrategia de recolección de datos y el cronograma para la tesis ejecutada.

En el capítulo II, se realiza el análisis de los resultados obtenidos como producto de la investigación realizada, así como la discusión, diagnóstico social muy importante para guiar el proceso de intervención social del trabajador social para lo cual se considera el método, la identificación de problemas y la elección del problema objeto de intervención.

En el capítulo III, se presenta la propuesta de intervención social, la misma que se operativiza a través del diseño de dos proyectos sociales, se incluye las conclusiones y sugerencias.



CAPITULO I

1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Enunciado del problema

Influencia de la inteligencia emocional en el estrés laboral en tiempos de pandemia covid-19 en el personal técnico de enfermería del área de emergencia del hospital III Yanahuara - Arequipa, 2022

1.2. Planteamiento del problema

Por pandemia, los trabajos de respuesta a emergencia; como es el caso del área de salud han incrementado la carga laboral, estar en turnos continuos, teniendo que descansar un periodo corto, afectando a su rendimiento lo cual ha generado como efecto dolencias, agotamiento por el estrés que le afecta (Organización Internacional del Trabajo [OIT], 2020).

A raíz del COVID 19, en los trabajadores del área de salud las jornadas laborales se incrementó y la rutina diaria empeoró por el trabajo bajo presión al atender a pacientes sobrepasando la demanda. Además, el estrés laboral genera problemas para dormir, disminución de su actividad física como detalla (Tirado, 2021).

En este panorama, en Latinoamérica hubo un estancamiento en el empleo y la actividad que se mantuvo, en el sector terciario, servicios, en especial de la atención de salud que como detalla la agencia de la ONU hubo un desgaste de su personal en once países en los trabajadores de salud, presentando síntomas depresivos, pensamiento suicida y malestar psicológico provocado por los efectos de la pandemia (Organización de las Naciones Unidas [ONU], 2022).

A consecuencia del coronavirus en diversos ámbitos del mundo en el sector salud se incrementó la carga laboral por atención de pacientes como en España según el estudio de Carranza et al (2021). Se aumentó los protocolos de atención a pacientes lo cual afecto a su vida personal ocasionando el estrés laboral debido a la sobre carga en las atenciones, presentando en algunos casos agotamiento y ansiedad, miedos y temores a ser contagiados con la COVID 19.

Según Carranza et al. (2021), la carga o sobrecarga laboral crea una conmoción en la sanidad mental de los trabajadores debido al elevado número de atenciones y a la exigencia del cumplimiento de sus funciones y el cumplimiento de protocolos ante pandemia. La carga laboral afecta a cumplir las funciones del trabajo designado en las actividades físicas o a nivel psicológica (Calderón et al. 2018).

Partiendo de estos antecedentes se sobrecarga laboral, problemas de agotamiento, cansancio, exigencia física y psicológica considerados como motivadores de estrés laboral en el área de salud; la investigación se ha desarrollado en el Hospital III Yanahuara como uno de los centros que se hizo cargo de las atenciones de emergencia y urgencias en la región Arequipa en la pandemia de Covid 19, para ello se habilitó un área de Triage Diferenciado especializado para atender a los asegurados en caso de contagio del virus SARS COVID 19 que iba en aumento por cada ola registrada a nivel nacional y que ha dejado secuelas de temores, miedos ante el contagio de este mal, provocando cuadros de ansiedad, depresión, estrés entre otros.

Por tal motivo, se dieron restricciones para aquellos trabajadores que tenían diferentes factores de riesgo al ser mayores de 60 años y / o presentar otras comorbilidades, quedando áreas con poco personal, de tal forma que la institución realizó masivas convocatorias para la contratación de personal por déficit de brecha de personal en las diversas áreas de Servicios del Hospital III Yanahuara, siendo el Área de Emergencia el que tuvo mayor necesidad de personal.

De igual manera en el Hospital III de Yanahuara se dio un ambiente laboral con mucha tensión, esto se observó al notar actitudes negativas en los trabajadores como la poca adaptación al cambio, quejas y comentarios negativos en el ambiente laboral por parte de los trabajadores; se les asignó efectuar actividades hasta de 3 tópicos en el turno, este a su vez requirió que haya un sobre esfuerzo físico y mental, generando a su vez mucha tensión tanto en el trabajador como en el asegurado al no recibir una atención eficaz, provocando quejas del asegurado y a su vez exigencia al mismo personal, aumentando el estrés en éste; la poca confiabilidad de no renovar contrato y miedo de perder el empleo ya que sus puestos son temporales; en muchas circunstancias se presenta el mobbing en los trabajadores del área, convirtiendo su entorno hostil y poco saludable para el personal de salud.

Entender la empatía emocional como capacidad de reconocer y de controlar los sentimientos o emociones (Goleman, 2018), permite a la persona un adecuado desempeño de sus funciones ante la presencia de estresores, lo cual va a repercutir favorablemente en la calidad de atención que se brinda a los pacientes y estar preparados para las situaciones adversas dentro del centro de trabajo. La situación de pandemia y postpandemia provocada por el coronavirus requiere de potenciar al personal de salud para ser resistente ante la presión laboral, sobrecarga provocando cambios urgentes y proactivos.

Para Guevara (2021), existe relación directa significativa entre la inteligencia emocional y estrés laboral del personal de salud frente al COVID 19; siendo relevante para ello el trabajo emocional, fortalecer las capacidades y habilidades emocionales del personal de salud, mediante el conocimiento de sus emociones para un mejor control de estas; lo cual va a permitir que este personal muestre motivación y no desgano, miedos o temores par el cumplimiento de su trabajo individual y en equipo (Goleman, 2018).

Es necesario estar más adaptados al estrés del trabajo y para ello la inteligencia emocional es un elemento importante (Limonero et al., 2004). En tanto se precisa respondernos posterior pregunta investigativa: ¿Influye la inteligencia emocional en el estrés laboral en tiempos de pandemia covid-19 en el personal técnico de enfermería del área de Emergencia del Hospital III Yanahuara – Arequipa en el periodo 2022?

1.3. Campo, Área y Línea de Investigación

Campo: Ciencias sociales

Área: Trabajo social

Línea: Gerencia y gestión social

1.4. Operacionalización de variables

Tabla 1

Operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Dimensiones
V1: Inteligencia emocional	Es la capacidad para expresar emociones con precisión, mostrar sentimientos que faciliten el pensamiento, la habilidad para comprender emociones y el conocimiento emocional y la habilidad para regular las emociones promoviendo un crecimiento emocional, social e intelectual (Salovey y Mayer, 1997).	Percepción Emocional Claridad emocional Reparación emocional
V2: Estrés laboral	Entre los causantes del estrés son las condiciones ambientales de trabajo, factores intrínsecos del puesto y temporales del mismo, estilos de dirección y liderazgo, la gestión de recursos humanos, las nuevas tecnologías, la estructura organizacional e incluso aspectos relacionados al clima organizacional (Llaneza, 2009; OIT, 2016).	Condiciones ambientales Estructura organizacional Territorio organizacional Influencia de un líder Falta de cohesión Respaldo del grupo Tecnología



1.5. Justificación

El estudio es un tema de actualidad debido a que la pandemia provocada por la COVID 19, ha tenido impacto en las personas, principalmente en los colaboradores de la salud que realiza sus tareas laborales en primera línea de cuidado. La investigación planteada, es relevante pues los seres humanos pasamos la mayor parte del día cumpliendo actividades relacionadas con el trabajo.

Tiene relevancia científica y académica en la medida que el estudio se orienta a investigar sobre la inteligencia emocional y como las habilidades que regulan las emociones pueden ayudar al personal de salud, a realizar tareas de manera más efectiva y tomar decisiones bajo presión: así como a participar en interacciones personales en el trabajo en equipo. En el contexto del Hospital hay eventos que generan frustración para un óptimo trabajo

En el cumplimiento de estas actividades se evidencian condiciones y situaciones en el entorno laboral que son fuentes de satisfacción y bienestar o de frustración o malestar, que tiene repercusiones en la salud mental. El aporte del estudio se realiza en la profundización del conocimiento sobre la influencia de la inteligencia emocional en el estrés laboral a nivel local.

La investigación es pertinente ante los problemas sociales que han ocasionado la pandemia y la propuesta de intervención social desde la línea de gerencia y gestión social que se presenta en el desarrollo de la tesis, dando una visión social dentro de la organización de estudio.

El desarrollo de esta investigación tiene un aporte práctico de la regulación emocional en su función conductual, social adaptativa para su centro de trabajo como detalla Gross, Thompson (2006). A nivel institucional en el Hospital III Yanahuara de los trabajadores técnicos de enfermería del área de urgencias, al percibir ambientes laborales con fuerte tensión emocional dentro del equipo de trabajadores a causa del estrés laboral que padecen

Por ende, es necesario profundizar la temática del estrés laboral que padecen los profesionales técnicos del sector de enfermería del área de urgencias del Hospital III Yanahuara para que el trabajo sea eficiente y no afecte al desempeño de sus labores y mejore la calidad y calidez de atención al paciente asegurado que es la prioridad en el Hospital.

1.6. Objetivos de la Investigación

1.6.1. Objetivo General

OG: Evaluar la influencia de la inteligencia emocional en el estresa laboral en tiempos de pandemia covid-19 en el personal técnico de enfermería del área de emergencia Hospital III Yanahuara – Arequipa en el periodo del 2022.

1.6.2. Objetivos específicos

OE1: Describir el nivel de inteligencia emocional en el personal técnico de enfermería del área de emergencia Hospital III Yanahuara- Arequipa, 2022.

OE2: Describir el nivel de estrés laboral en el personal técnico de enfermería del área de emergencia Hospital III Yanahuara- Arequipa, 2022.

OE3: Determinar la influencia de la inteligencia emocional en el estrés laboral en tiempos de pandemia covid-19 en el personal técnico de enfermería del área de emergencia Hospital III Yanahuara – Arequipa en el periodo del 2022.

1.7. Marco Teórico Conceptual

1.7.1. La Inteligencia Emocional

Se define como la habilidad de comprender las emociones de los demás y actuar de manera adecuada. (Salovey & Mayer, 1990). Este concepto deriva del término de inteligencia social de Thorndike (2005), en qué se busca una mejor relación con los compañeros.

1.7.1.1. Modelos de Inteligencia Emocional

En el modelo teórico según Salovey y Mayer (1990), señalan que está relacionado el manejo de la inteligencia emocional se vincula a la capacidad que tiene la persona para utilizar información interna y externa para afrontar los retos de la vida diaria y la convivencia. La inteligencia emocional se basada en tres habilidades: expresión de emociones (reconocer las emociones de acuerdo con su lenguaje verbal y no verbal), regulación emocional (controlar nuestras emociones personales y ajenas) y la utilización emocional (para reconocer nuestras emociones en conflictos que ocurran) (Gonzales & Sánchez, 2020).

El modelo de Reuven según Barón (1997), indica que el progreso del manejo de los sentimientos propios y ajenos en el aspecto personal, interpersonal y emocional contribuye para afrontar las situaciones del entorno. Este modelo está conformado por dos partes: la inteligencia emocional y cognitiva.

En su modelo de Barón (1988), señala que tiene cinco elementos de la variable:

- a. El componente intrapersonal
- b. El componente interpersona
- c. Control del estrés
- d. Estado de animo
- e. Adaptabilidad o ajuste

1.7.2.3. Dimensiones de la inteligencia emocional

Percepción emocional

Se entiende como la habilidad de percibir las emociones tanto de uno y de los demás frente a una situación permite un mejor desenvolvimiento (Fernández, Extremera, 2004).

Claridad emocional

Se define el entender las emociones de uno mismo y adaptarlos en el pensamiento. Las emociones que se maneja dependen de la edad, en que existe una comprensión en la etapa de la juventud.

Es interpretar las emociones de uno y asimilar en el pensamiento (Fernández & Extremera, 2004).

Reparación emocional

Comprende la capacidad para controlar las emociones vividas y regularlo para lograr los objetivos trazados y obtener un adecuado desempeño con el entorno para los aspectos laborales, cotidianos (López, 2006).

1.7.2. Estrés Laboral

1.7.2.1. Definición

Se entiende el estrés laboral como un desequilibrio ante las exigencias por parte del trabajo y esté relacionada a la capacidad de la persona para llevarlas a cabo de manera óptima, se vincula también al exceso de trabajo que asume el trabajador en relación con lo que puede realizar (Organización Mundial de la Salud [OMS], 1999, como se cita en Sanders, 2016).

El estrés puede ser conceptualizado también como un conjunto de respuestas emocionales y cognitivas vinculados a aspectos nocivos del trabajo, que a mediano plazo afecta a la empresa y en la productividad (Melgosa, 1995).

1.7.2.2. Modelos Teóricos del Estrés Laboral

Se basan según la clasificación de Gill (2010) citado por Cordero (2015), son tres y se explican a continuación:

- a. El *modelo demanda-control* que depende de los elementos de la presión que ejerce hacia los trabajadores y el control que uno ejerce sobre el trabajo.
- b. El segundo *modelo de un desajuste de esfuerzo-recompensa*, indica que debe haber un equilibrio del esfuerzo que realiza el trabajador y el salario que se le entrega, promociones y seguridad laboral.
- c. Finalmente, el tercer *modelo, del ajuste persona -ambiente*, en que el ambiente del trabajo dentro de la empresa y el trabajador esta percibido según los procesos cognitivos, de organización.

1.7.2.3. Dimensiones del estrés laboral

Territorio de la organización

Es el lugar donde labora el personal de la empresa y se desenvuelve el ambiente idóneo para las actividades de coordinación, deleite y más actividades (Chacin, 2002).

Tecnología

El estrés se genera por la disposición de la tecnología según la carga laboral y funciones de los colaboradores y que la empresa debe ofrecer los recursos adecuados.

Estructura organizacional

Involucra la carga burocrática que se encarga la empresa en sus distintas áreas y que el colaborador se le asigna según sus funciones y que debe manejar con las demás áreas. La carga laboral designada depende para que este satisfecho y logre un buen desempeño con sus funciones.

Influencia del líder

Comprende el grado de estrés que se genera por el tipo de liderazgo que ejerce el jefe al momento de delegar y supervisar el trabajo de sus colaboradores. La autoridad y poder que involucra desde legitimador, recompensa, experto y referente.

Falta de cohesión

Involucra la separación de uno de los miembros de la empresa con respecto a la visión de la empresa ocasionando un estrés o debilitamiento al ya no integrar y aportar al cumplimiento de las funciones del área (Ivancevich,2006).

Condiciones ambientales

Comprende al ambiente de trabajo que se da dentro de la empresa y que afecta a sus colaboradores en su desempeño (Ivancevich,2006).

1.8. Antecedentes Investigativos

Entre los principales antecedentes de la inteligencia emocional y el estrés de las tareas laborales que abordaron en el área de salud fueron los siguientes

1.8.1. Antecedentes Internacionales

Nespereira y Vázquez (2017), en España; se investigó un estudio descriptivo de cada variable y su relación respectiva en enfermeras de urgencias hospitalarias. El tesista efectuó un enfoque cuantitativo con un diseño no experimental y se empleó como técnica un cuestionario para ambos constructos. Y en su relación se comprobó que la inteligencia emocional enlaza con el estrés

Una de las tesis más recientes sobre el estrés laboral es en Nicaragua de Sanders (2016), con el título “Estrés laboral en personal de enfermería en la unidad de cuidados intensivos pediátricos hospital escuela universitario Tegucigalpa Honduras, 2016” que realizó un estudio descriptivo a las enfermeras de cuidados intensivos sobre grado de estrés que padecen y sus manifestaciones. En las características que se manifiesta son física como el malestar, mareos que le dan en horas de trabajo, falta de concentración entre otros. Y que es variado el estrés en las enfermeras.

Cordero (2015), en su estudio sobre el “estrés laboral, fuentes de estrés e inteligencia emocional en los trabajadores del centro de urgencia y emergencias 112 de Extremadura”. Se planteo un objetivo descriptivo para conocer los niveles de estrés y su asociación con la inteligencia emocional.

Además, en su resultado principal el estrés está en un nivel medio que puede superar la enfermera y que es independiente con respecto a la inteligencia emocional.

En el artículo de Limonero et al. (2004), con el título de “Influencia de la inteligencia emocional percibida en el estrés laboral de enfermería” en 281 profesionales de enfermería de la provincia de Barcelona. En el estudio cuantitativo se obtuvo que existe una relación significativa entre ambos y esta relación es inversa con la inteligencia emocional.

1.8.2. Antecedentes Nacionales

En la tesis de Huamán (2020), sobre “Inteligencia emocional y estrés laboral en el personal asistencial de la Red de Salud Conchucos Sur- Huari, 2019”, Su desarrollo fue mediante el enfoque cuantitativo aplicado a los trabajadores del paciente. Encontrando la influencia en ambos y esta relación en inversa y en el nivel de estrés esta como intermedio en los trabajadores del área de salud.

Gonzales y Sánchez (2020), en su trabajo investigativo titulada “Inteligencia emocional y estrés laboral en los profesionales de un centro de salud de Cajamarca – Perú” en que su metodología siguió la ruta cuantitativa en que se encuestó a las 102 colaboradoras. Se concluyó que el primer constructo no está asociado con el estrés laboral.

Requena (2019), en su trabajo de estudio acerca de la “Inteligencia emocional y Síndrome de burnout en trabajadores del Centro de Salud San Juan de Miraflores tuvo como objetivo analizar la inteligencia emocional y el síndrome de burnout en los trabajadores del centro de salud de Miraflores. Realizando un estudio correlacional a 123 trabajadores de esa área mediante el test de TMMS -24 y el MBIHSS. En su resultado principal señala que la dimensión atención de la inteligencia emocional genera un efecto en la despersonalización del síndrome de burnout. En las conclusiones posee en un nivel bajo en la variable de la inteligencia emocional al igual que el cansancio.

Quispe (2016), en su estudio desarrollado con el título de “Relación entre el estrés laboral de los trabajadores de la Salud con el Clima Organizacional del Departamento de Gineco-obstetricia del HOSPITAL Regional Hipólito Unanue. MINSA. Tacna, 2014”, en que se denota un objetivo relacional en ambas variables. En la técnica fue un instrumento que ya fue validado. En los resultados se comprobó que están asociadas ambas variables ya que comparten en común que el estrés está en un nivel medio y el clima por encima

1.8.3. Antecedentes Locales

Con respecto a la inteligencia emocional a nivel local se han realizado más estudios de tipo correlacionales evaluando su relación con variables como desempeño laboral, estrés laboral; todas afines al tema de Recursos Humanos y la parte social que afecta al trabajador. A continuación, se detalla los principales antecedentes recopilados al tema:

Indagando en los últimos años, en el estudio de Mantilla y Vargas (2021), sobre “Inteligencia emocional y desempeño laboral en enfermeros de la clínica San Juan de Dios de Arequipa, 2020”, a 82 enfermeras se halló la asociación entre ambas variables. Y que se demostró la relación significativa

Por otro lado, en la tesis de Apaza y Bonilla (2021), en su estudio titulado “Inteligencia emocional y estrés en la práctica clínica en estudiantes de quinto año de la facultad de enfermería de la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, 2020”, desde un corte

cuantitativo y que se analiza la relación entre ambos constructos. Se determino que es diferente el comportamiento de la inteligencia emocional con el estrés laboral.

Zevallos y Sánchez (2017), en su investigación titulada “Influencia del programa educativo de autogestión emocional en la disminución del estrés laboral en el personal de enfermería del hospital “Goyeneche” Arequipa 2015”, Universidad Alas Peruanas, Arequipa. Para evaluar la efectividad fue con un alcance descriptivo y un diseño pre- experimental en que determino con la prueba t-student y analiza la diferencia significativa. En su principal hallazgo se determino que fue efectivo el programa educativo

Peralta y Tunco (2014), desarrollaron el trabajo de investigación denominado “Inteligencia emocional y estilos de afrontamiento al estrés en enfermeras(os) de áreas críticas - hospital regional Honorio Delgado Arequipa - 2013”. El autor procedió desde la ruta del enfoque cuantitativo para realizar el diagnostico de cada constructo y su posterior asociación. En los instrumentos se consideró de los autores Bar-on y de afrontamiento de COPE. En su resultado principal existe evidencia de la relación con la prueba chi cuadrado.

1.9. Hipótesis

Es probable que a mayor desarrollo de capacidad en manejo de las emociones influirá en la disminución del estrés laboral en tiempos de pandemia covid-19 en el personal técnico de enfermería del área de emergencia hospital III Yanahuara – Arequipa en el periodo del 2022.



2. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

2.1. Tipo, nivel y diseño de investigación

El diseño de la investigación que se siguió para la tesis es no experimental, este plan y estrategias para recolectar la información como menciona Hernández, Mendoza (2018), contribuye según el problema de investigación y objetivos planteados.

2.1.1. Tipo de investigación

El estudio se alinea a una investigación básica al buscar profundizar el conocimiento del tema según los dos constructos evaluados. En el enfoque de investigación según la clasificación de Hernández et al. (2014), esta corresponde al enfoque cuantitativo en que se fundamenta en la recolección de información para contrastar la hipótesis planteada.

2.1.2. Nivel de investigación

Luego en el nivel de investigación basado en la clasificación de Hernández et al, (2014), está pertenece a un nivel correlacional, al haber antecedentes sobre la asociación de ambas variables. Para nuestro estudio se evalúa la correlación entre inteligencia emocional y el estrés laboral. Para comprobar la influencia entre ambas variables se usó la correlación de Spearman

2.1.3. Diseño de la investigación

En su diseño de investigación según la clasificación de Arias (2012), es no experimental en que no manipula la variable o las condiciones del entorno

2.2. Técnicas e instrumentos

2.2.1. Técnicas de recolección de datos

La técnica por usar según los objetivos propuestos será la encuesta para ambas variables de la inteligencia emocional y el estrés laboral. La encuesta para la inteligencia emocional fue del Inventario de inteligencia emocional de Trait Meta-Mood Scale (TMMS-24) y para el estrés laboral según la OIT – OMS.

El baremo para la inteligencia emocional según el autor de Trait Meta Mood Scale 24 fue el siguiente:

Tabla 2

Escala general para la inteligencia emocional

Nivel	Puntaje
Alto	99-120
Adecuado	66-98
Bajo	65-24

Tabla 3

Baremo para las dimensiones de la inteligencia emocional

Dimensión	Nivel	Puntaje
Percepción emocional	Alto	33-40
	Adecuado	18-32
	Bajo	8-17
Claridad emocional	Alto	36-40
	Adecuado	21-35
	Bajo	8-20
Reparación emocional	Alto	38-40
	Adecuado	23-37
	Bajo	8-22

Para el estrés laboral se utilizó el siguiente baremo:

Tabla 4

Baremo del estrés laboral

Nivel	Puntaje
Bajo	25-58
Medio	59-91
Alto	92-125

Y para sus dimensiones del estrés laboral son:

Tabla 5

Baremo de las dimensiones estrés laboral

Dimensión	Nivel	Puntaje
Clima	Bajo	4 a 19
	Medio	10 a 13
	Alto	14 a 20
Estructura organizacional	Bajo	4 a 19
	Medio	10 a 13
	Alto	14 a 20
Liderazgo	Bajo	4 a 19
	Medio	10 a 13
	Alto	14 a 20
Falta de cohesión	Bajo	4 a 19
	Medio	10 a 13
	Alto	14 a 20
Territorio	Bajo	3 a 7
	Medio	8 a 11
	Alto	12 a 15
Tecnología	Bajo	3 a 7
	Medio	8 a 11
	Alto	12 a 15
Respaldo del grupo	Bajo	3 a 7
	Medio	8 a 11
	Alto	12 a 15

2.2.2. Instrumentos de recolección de datos

En la primera variable se utilizó el test de Salovey & Mayer (1997), para medir la inteligencia emocional que recoge 24 ítems medidos en escala de Likert de tipo ordinal, Las tres dimensiones miden la inteligencia emocional son: percepción emocional, reparación emocional y claridad emocional.

Tabla 6

Ficha técnica de la inteligencia emocional

FICHA TÉCNICA DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL	
Nombre del Instrumento	Inventario de inteligencia emocional de Trait Meta-Mood Scale (TMMS-24)
Autor	Salovey & Markey (1997)
Adaptado	Adaptación de Fernández et al (2004) del Trait Meta-Mood Scale (TMMS-48) de Salovey, Mayer, Goldman, Turvey y Palfai (1995).
Duración	7 minutos
Nro. ítems	24 ítems
Estructura	Este inventario evalúa tres dimensiones: Percepción emocional (ítems 1,2,3,4,5,6,7,8) Claridad emocional (ítems 9,10,11,12,13,14,15,16,17) Reparación emocional (18,19,20,21,22,23,24) Para obtener la puntuación en cada dimensión se suma las puntuaciones en los ítems correspondientes y para obtener la Puntuación total se suman los subtotales de cada dimensión.

Nota: Adaptado de Salovey v Markey

Tabla 7

Ficha técnica del estrés laboral

FICHA TÉCNICA DEL ESTRÉS LABORAL	
Nombre del instrumento	Escala de estrés laboral OIT – OMS
Autor	Ivancevich y Matteson (1989)
Nro. ítems	25 ítems
Duración	8 minutos
Estructura	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), liderazgo (ítems 5, 17, 6, 13), Falta de cohesión (ítems 7, 9, 18, 21) y respaldo de grupo (ítems 8, 19, 23) Para la obtención de la puntuación en cada dimensión se suman estas mismas a cada ítems que corresponde y para el total de la puntuación se suman los subtotales de cada dimensión

2.3. Campo de verificación

2.3.1. Ámbito geográfico

En el ámbito geográfico para la ejecución de la investigación comprende al Hospital III de Yanahuara en la Provincia de Arequipa perteneciente al Ministerio de Salud.

2.3.2. Unidad de estudio

La población son el personal técnico de enfermería del área de emergencia del Hospital III de Yanahuara en la Provincia de Arequipa de una población de N=35 unidades de estudio.

2.3.2. Temporalidad

El estudio es de corte transversal al evaluarse un único momento. En su ejecución se hará el primer periodo del 2022 con previa coordinación de la Jefatura de Enfermería del Hospital III Yanahuara.

2.4. Estrategia de recolección de datos

El recojo de datos se revisó primero instrumentos ya validados de manera teórica y estén afines al área de salud.

Luego se mejorará los ítems según el contexto y que sean legibles para unidad de estudio y no haya error de estimación.

Se realizará el trabajo de campo mediante el formulario Google form de manera virtual por la coyuntura de la pandemia.

2.5. Criterios para el procesamiento de información

Se recolectará mediante el formulario Google form y enviará a los correos electrónicos según la muestra obtenida.

Luego se tabulará los datos al Excel mediante una base de datos.

Seguidamente se exportará el programa SPSS versión 2.3 los datos para su análisis de la confiabilidad

Se obtendrá las tablas descriptivas e inferenciales con el programa y su posterior análisis con Microsoft Word.

2.5.1. Pruebas estadísticas por usar

El análisis descriptivo de la capacidad del manejo emocional y el estrés laboral se utilizará tablas de frecuencia, figuras. Y para la parte inferencial la correlación de Spearman para la influencia entre ambas variables y evaluar su relación significativa.

2.6. Cronograma

Tabla 8

Cronograma de Actividades

ACTIVIDAD	MESES								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1. Diseño del proyecto									
Elección del problema	X								
Planteamiento del problema		X							
Planteamiento operacional			X						
Elaboración del instrumento				X					
2. Desarrollo del proyecto									
Recojo de información					X				
Procesamiento de datos					X				
Análisis de información					X				
Conclusiones y recomendaciones						X			
3. Elaboración de informe						X			
4. Presentación de tesis						X			
5. Obtener dictámenes							X		
6. Levantamiento de observaciones								X	X





CAPITULO III

3.1. Análisis de resultados

Tabla 9

Alfa de Cronbach de la Variable Inteligencia Emocional

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,950	24

Nota. Índice de Alpha de Cronbach para la variable 1

Interpretación:

La tabla 9 muestra el análisis realizado para los 24 ítems que conforman el cuestionario que mide la variable “Inteligencia Emocional”, el cual fue aplicado al personal de técnico de enfermería del Hospital III Yanahuara en la provincia de Arequipa, durante el periodo 2022, determinándose como resultado según el Alpha de Cronbach un valor de 0.950, que deduce que el instrumento de medición posee una alta fiabilidad, ya que se encuentra por encima del valor mínimo de 0.7 y cercano al valor de 1.

Tabla 10

Alfa de Cronbach de la variable de Estrés Laboral

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,955	25

Nota. Índice de Alpha de Cronbach para la variable 2. Extraído con el software estadístico Spss versión 24

Interpretación:

La tabla 10 muestra el análisis realizado para los 25 ítems que componen el cuestionario que mide la variable “Estrés Laboral”, el cual fue aplicado al personal de técnico de enfermería del Hospital III Yanahuara en la provincia de Arequipa, durante el periodo 2022, determinándose como resultado según el Alpha de Cronbach un valor de 0.955, que detalla una alta fiabilidad, ya que se encuentra por encima del valor mínimo de 0.7 y cercano al valor de 1.

3.2. Resultados descriptivos

3.2.1. Variable Inteligencia Emocional

Tabla 11

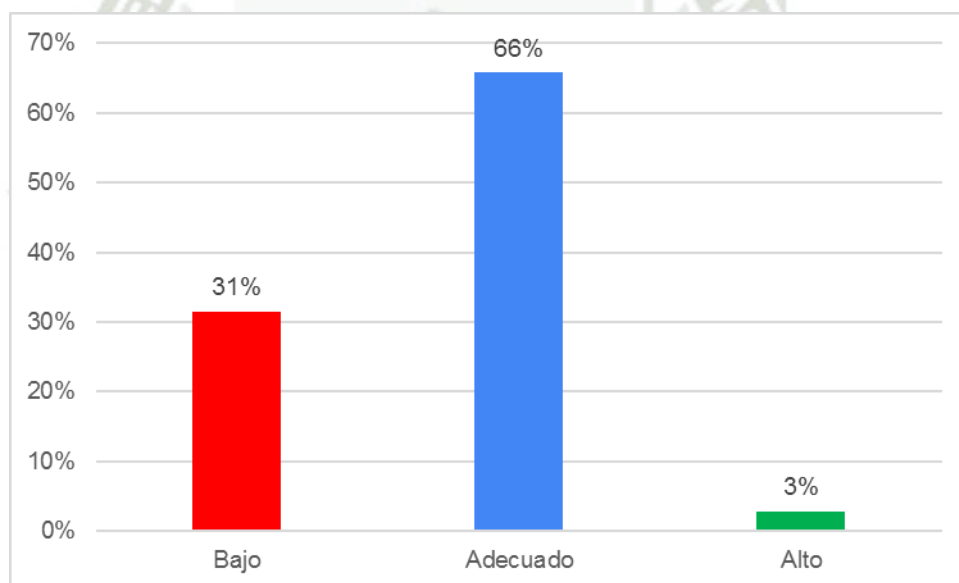
Nivel de Inteligencia Emocional

Inteligencia emocional	Frec.	%
Bajo	11	31%
Adecuado	23	66%
Alto	1	3%
Total, general	35	100%

Nota. Agrupación porcentual de la variable Inteligencia Emocional de los encuestados.

Figura 1

Nivel de Inteligencia Emocional



Nota: Extraído con el software estadístico Spss versión 24

Interpretación:

Según la tabla 11 y la figura 1, en cuanto al nivel de inteligencia emocional que presentó el personal técnico de enfermería del Hospital III Yanahuara de la provincia de Arequipa, se pudo evidenciar que un 66% del personal, presentó un nivel adecuado en cuanto a su inteligencia emocional, es decir, que el personal de técnico de enfermería presenta habilidades para poder identificar, reconocer y regular sus emociones, así como la comprensión de las emociones de los demás, y

esto se debe principalmente a que presentaron una alta percepción y claridad emocional, por otro lado, un 31% del personal presentó un nivel bajo de inteligencia emocional, y ello se debe principalmente a que estos registraron una baja reparación emocional, es decir, que tienen pocas habilidades para poder gestionar sus propias emociones y de las demás personas. Finalmente, solo un 3% del personal registro un alto nivel de inteligencia emocional, esto debido a que registro una alta calificación en cuanto a su percepción, claridad y reparación emocional, siendo que según Baron (1997), indica que desarrollar la capacidad del manejo emocional en el aspecto personal, interpersonal y emocional contribuye para afrontar las situaciones del entorno.



3.2.2. Dimensiones de la Inteligencia Emocional

Tabla 12

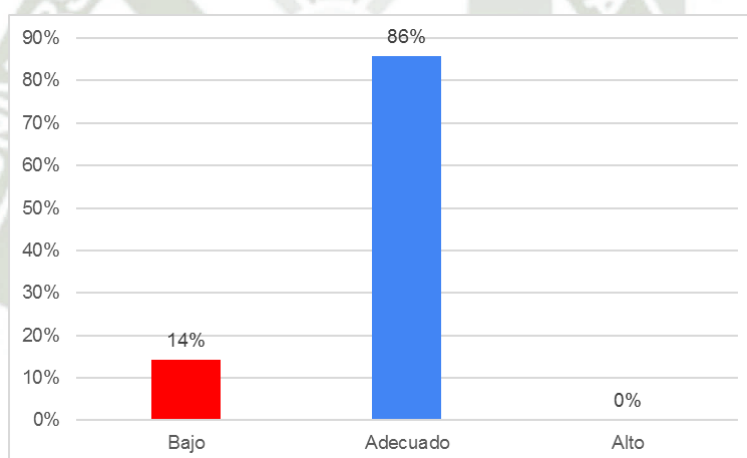
Dimensión Percepción Emocional

Percepción emocional		%
Bajo	5	14%
Adecuado	30	86%
Alto	0	0%
Total, general	35	100%

Nota. Agrupación porcentual de la dimensión percepción emocional de los encuestados.

Figura 2

Dimensión Percepción Emocional



Nota: Según estudio del 2022

Interpretación:

De acuerdo con la tabla 12 y la figura 2, el 86% del personal técnico de enfermería del Hospital III Yanahuara de la provincia de Arequipa presentó un nivel adecuado respecto a la dimensión de percepción emocional, es decir, se observó que en su mayoría el personal de enfermería del Hospital Yanahuara, registra niveles adecuados en cuanto al grado de autoconocimiento tanto de sus sentimientos, deseos e intereses. En tanto solo un 14% del personal técnico de enfermería registro un nivel bajo en su percepción emocional, y ello se debe principalmente a que estos no son muy conscientes de sus emociones, según Barón (1997), de las cuales determina que saber manejar las emociones en el aspecto personal, interpersonal y emocional contribuye para afrontar las situaciones del entorno.

Tabla 13

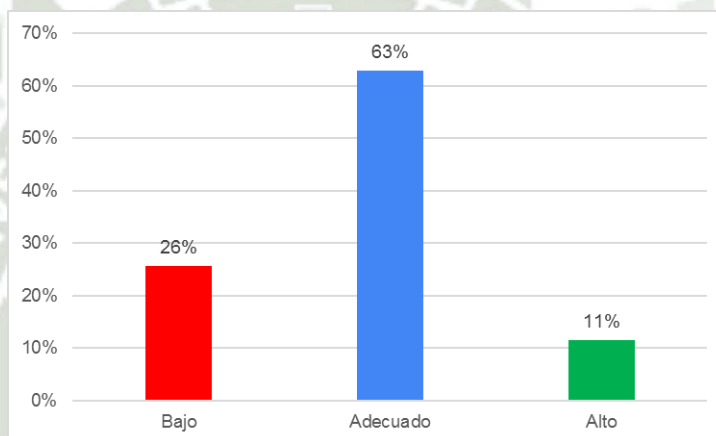
Dimensión Claridad Emocional

Claridad emocional	Frec.	%
Bajo	9	26%
Adecuado	22	63%
Alto	4	11%
Total, general	35	100%

Nota. Agrupación porcentual de la dimensión claridad emocional de los encuestados.

Figura 3

Dimensión Claridad Emocional



Nota: Según estudio del 2022

Interpretación:

Según la tabla 13 y la figura 3, se ha podido observar que un 63% de personal técnico de enfermería del Hospital III Yanahuara de la provincia de Arequipa presentó un nivel adecuado respecto a la dimensión de “Claridad Emocional”, que logran interpretar sus emociones internas, por otro lado, un 26% presentó un nivel bajo esto se debe principalmente a que estos no presentan una buena capacidad para reconocer y comprender sus emociones. Por último, solo un 11% del personal de enfermería presentó un nivel alto para entenderse y ser empático con sus pacientes. El elemento de la claridad emocional es importante para el desempeño del trabajo, controlar las emociones positivas y negativas (López, 2007).

Tabla 14

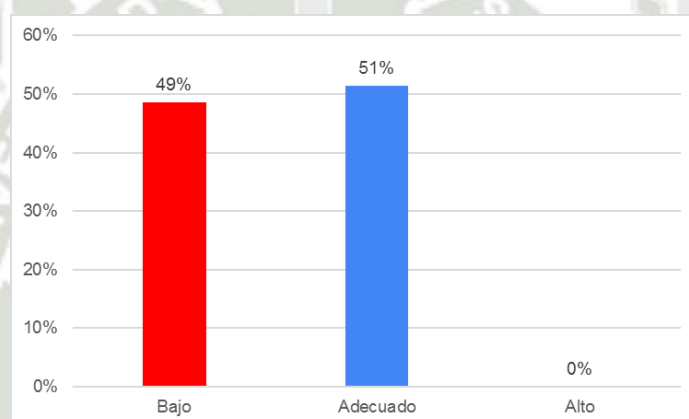
Dimensión Reparación Emocional

Reparación emocional	Frec.	%
Bajo	17	49%
Adecuado	18	51%
Alto	0	0%
Total, general	35	100%

Nota. Agrupación porcentual de la dimensión claridad emocional de los encuestados.

Figura 4

Dimensión Reparación Emocional



Nota: Según estudio del 2022

Interpretación:

Según la tabla 14 y la figura 4, en cuanto a la dimensión “Reparación Emocional” correspondiente a la variable “Inteligencia Emocional”. El 51% del personal técnico de enfermería del Hospital III Yanahuara de la provincia de Arequipa presentaron un nivel adecuado respecto a la dimensión reparación emocional, lo que se traduce como la capacidad que posee el personal de enfermería para poder gestionar sus emociones, así como el manejo y la regulación óptima de aquellas posibles situaciones de contingencia que se puedan presentar durante el ejercicio de sus labores de trabajo. Por otro lado, un 49% del personal presentó un nivel bajo de reparación emocional, esto debido a que estos presentan pocas habilidades para regular y controlar tanto las emociones propias como las ajenas, sin mencionar que es un porcentaje considerable, ya que equivale a casi la mitad del personal de enfermería del hospital en mención. La dimensión de la tabla 14 permite estar en homeostasis con el estado de ánimo (Pedrera y Revuelta, 2016).

3.2.3. Variable Estrés laboral

Tabla 15

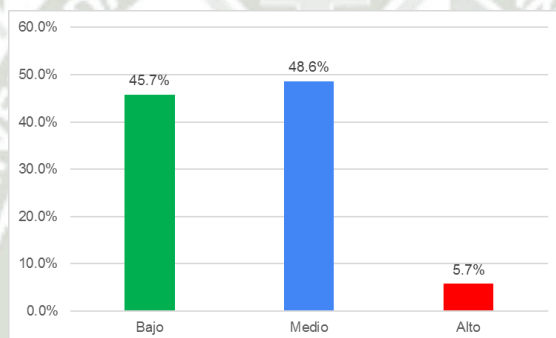
Nivel de Estrés Laboral

Estrés laboral	Frec.	%
Bajo	16	45.7%
Medio	17	48.6%
Alto	2	5.7%
Total, general	35	100%

Nota. Agrupación porcentual de la variable Estrés Laboral de los encuestados.

Figura 5

Nivel de Estrés Laboral



Nota: Según estudio del 2022

Interpretación:

De acuerdo a la tabla 15 y la figura 5, el 48,6% del personal técnico de enfermería del Hospital III Yanahuara de la provincia de Arequipa presentó un nivel “Estrés Laboral” medio, posee una tolerancia media respecto a ciertos aspectos de carácter adverso que pudiesen suscitarse dentro de su entorno laboral, por otro lado, un 45,7% del personal presentó un grado bajo del estrés, indicando de esta forma que los colaboradores tienen una buena respuesta o reacción a los distintos estímulos o situaciones estresantes generados por su ambiente de trabajo. Finalmente, solo un 5,7% del personal técnico de enfermería presentó un nivel alto de estrés laboral, lo cual puede verse influenciado en buena parte por la situación de incertidumbre provocada causada por la pandemia del Covid -19. Hasta el momento se logra controlar el estrés frente a las exigencias de la carga laboral (OMS, 1999).

3.2.4. Dimensiones del Estrés Laboral

Tabla 16

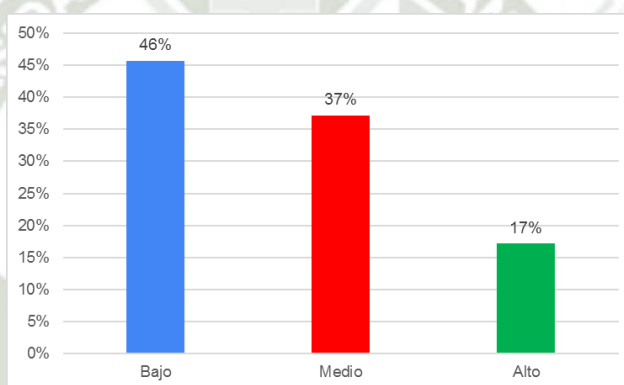
Dimensión Clima Organizacional

Clima organizacional	Frec.	%
Bajo	16	46%
Medio	13	37%
Alto	6	17%
Total, general	35	100%

Nota. Agrupación porcentual de la dimensión Clima Organizacional de los encuestados.

Figura 6

Dimensión Clima Organizacional



Nota: Según estudio del 2022

Interpretación:

Según la tabla 16 y la figura 6, respecto a la dimensión Clima Organizacional de la variable “Estrés Laboral”, el 46% del personal técnico de enfermería del Hospital III Yanahuara de la provincia de Arequipa presentó un nivel bajo en cuanto al clima organizacional, esto se debe principalmente a que el personal no comprende las metas, misión y políticas del hospital en mención, por otro lado, un 37% del personal de enfermería presentó un nivel medio respecto al clima organizacional, entendiendo que las metas, estrategias y políticas de la institución de salud son parcialmente comprendidas, por último solo un 17% del personal técnico de enfermería presentó un nivel alto respecto del clima organizacional, lo cual evidencia que este pequeño grupo de encuestados si tienen una visión clara sobre las metas, políticas y estrategias de la institución de salud.

Tabla 17

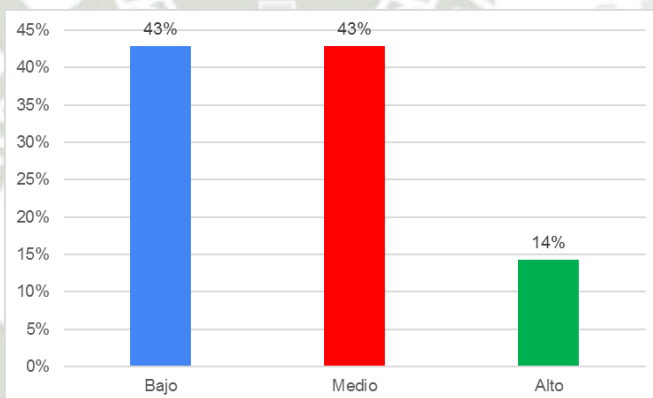
Dimensión de Estructura Organizacional

Estructura organizacional	Frec.	%
Bajo	15	43%
Medio	15	43%
Alto	5	14%
Total, general	35	100%

Nota. Agrupación porcentual de la dimensión Estructura Organizacional de los encuestados.

Figura 7

Dimensión de Estructura Organizacional



Nota: Según estudio del 2022

Interpretación:

De la Tabla 17 y la figura 7, se pudo observar que un 43% del personal técnico de enfermería del Hospital III Yanahuara de la provincia de Arequipa presentó un nivel bajo respecto a la dimensión “Estructural Organizacional”, esto se debe a que el personal considera que la estructuración formalizada del centro de salud posee demasiada burocracia documental, siendo una de las razones por las que el personal sufre de estrés laboral, sin embargo otro 43% del personal evidenció tener un nivel medio respecto de la dimensión mencionada, debido a que consideran que a veces no se respeta el orden jerárquico dentro del establecimiento de salud. Finalmente, solo un 14% del personal calificó un nivel alto, ya que estos consideran que el orden jerárquico y la sobrecarga laboral no les genera estrés laboral.

Tabla 18

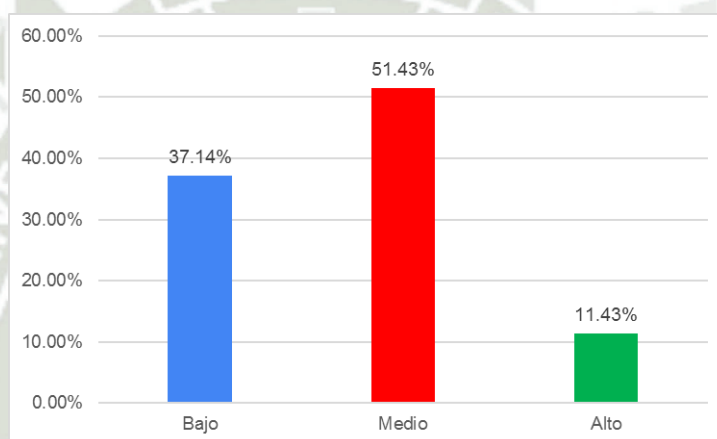
Dimensión liderazgo

Liderazgo	Frec.	%
Bajo	13	37.14%
Medio	18	51.43%
Alto	4	11.43%
Total, general	35	100%

Nota. Agrupación porcentual de la dimensión Influencia del líder de los encuestados.

Figura 8

Dimensión Liderazgo



Nota: Según estudio del 2022

Interpretación:

De acuerdo a la tabla 18 y la figura 8, el 51,43% del personal técnico de enfermería del Hospital III Yanahuara de la provincia de Arequipa presentó un nivel medio con respecto a la influencia de líder, esto debido a que el personal de enfermería siente respaldo por parte de su jefe inmediato ante sus superiores, por otro lado, un 37,14% del personal califico como bajo la influencia del líder debido a que consideran que su jefe inmediato no se preocupa por el bienestar del personal, así como una escasa comunicación asertiva. Por último, solo un 11,43% consideraron el alto impacto que tiene el líder sobre los trabajadores de enfermería debido a que sienten que su jefe inmediato respalda su trabajo y se preocupa por su bienestar. El liderazgo que se ejerce en las enfermeras con sus pacientes y la atención frente a sus familiares permite lograr la productividad (Robbins, 1994)

Tabla 19

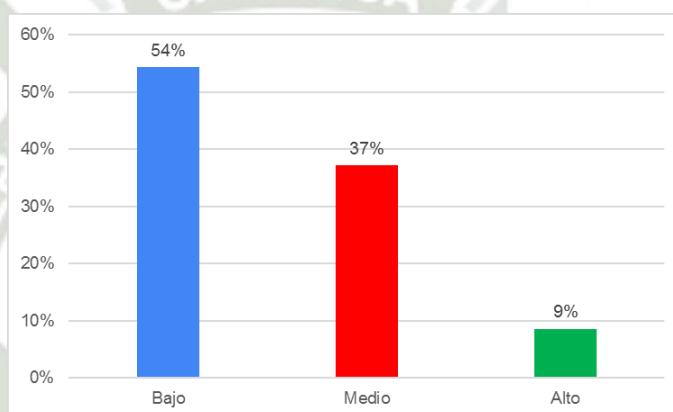
Dimensión Falta de cohesión

Falta de cohesión	Frec.	%
Bajo	19	54%
Medio	13	37%
Alto	3	9%
Total, general	35	100%

Nota. Agrupación porcentual de la dimensión falta de cohesión de los encuestados. Nota: Según estudio del 2022

Figura 9

Dimensión Falta de cohesión



Nota: Según estudio del 2022

Interpretación:

Según la tabla 19 y la figura 9, respecto de la dimensión “Falta de cohesión” de la variable “Estrés Laboral”, se evidenció que el 54% del personal técnico de enfermería del Hospital III Yanahuara de la provincia de Arequipa presentó nivel bajo en cuanto a la falta de cohesión, es decir que el personal trabaja en equipo de manera organizada y conjunta, permitiendo generar mayor cohesión en el equipo, por otro lado, un 37% del personal considera que la cohesión de equipo es intermedia, dado que consideran que el equipo esta medianamente organizado y que existen algunas deficiencias en cuanto a la presión que se ejerce dentro del equipo de trabajo. Finalmente, mencionar que solo un 9% del personal califican alta la falta de cohesión debido a que consideran que el trabajo de equipo no se da de manera efectiva ocasionando situaciones de conflictos o estrés en las tareas laborales en el grupo de técnicos de enfermería.

Tabla 20

Territorio

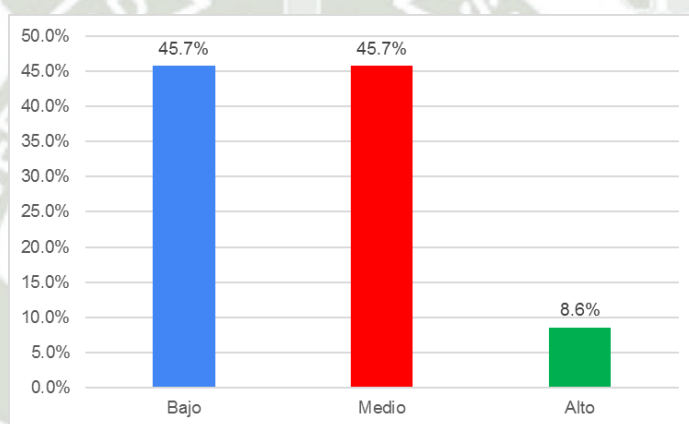
Territorio	Frec.	%
Bajo	16	45.7%
Medio	16	45.7%
Alto	3	8.6%
Total, general	35	100%

Nota. Agrupación porcentual de la dimensión territorio de los encuestados.

Nota: Según estudio del 2022

Figura 10

Territorio Organizacional



Nota: Según estudio del 2022

Interpretación:

De acuerdo con la tabla 20 y la figura 10, el 45,7% del personal técnico de enfermería del Hospital III Yanahuara de la provincia de Arequipa calificó como bajo la dimensión de “Territorio”, debido a que consideran que no cuentan con un espacio privado en el trabajo. Sin embargo, un 45,7% del personal califico la dimensión “territorio” como media, debido a que consideran que trabajar con personal asistencial de otras áreas les genera estrés laboral. Por último, solo un 8,6% del personal de enfermería lo califico como alto, es decir que no tienen inconveniente con el espacio privado dentro del trabajo, y consideran que existe un control adecuado de las actividades que se desarrollan dentro de su área de trabajo.

Tabla 21

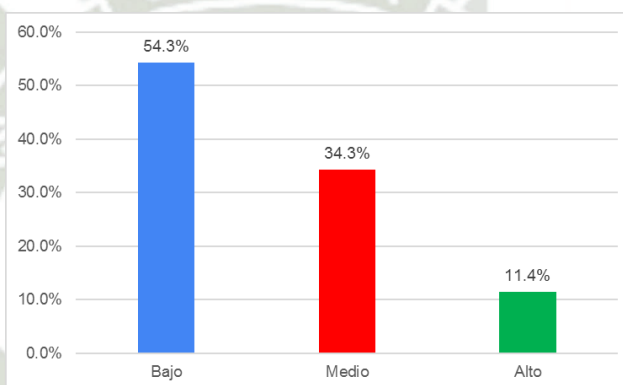
Dimensión tecnología

Tecnología	Frec.	%
Bajo	19	54.3%
Medio	12	34.3%
Alto	4	11.4%
Total, general	35	100%

Nota. Agrupación porcentual de la dimensión tecnología de los encuestados. Nota: Según estudio del 2022

Figura 11

Dimensión Tecnología



Nota: Según estudio del 2022

Interpretación:

Según la tabla 21 y la figura 11, respecto a la dimensión “Tecnología” que corresponde a la variable “Estrés Laboral”, el 54,3% del personal técnico de enfermería del Hospital III Yanahuara de la provincia de Arequipa calificó como bajo la tecnología, esto se debe principalmente a que el personal considera que el establecimiento de salud cuenta con un personal asistencial limitado, generando la incapacidad de cumplir con las metas de la institución, por otro lado un 34,3% del personal considera que la tecnología con la que cuenta el establecimiento de salud es buena pero insuficiente, es decir que los equipos e instrumental médico no van acorde con los avances de la tecnología para poder brindar una buena atención a los pacientes. Finalmente, solo un 11,4% del personal califican como buena la tecnología y la capacidad técnica del personal asistencial.

Tabla 22

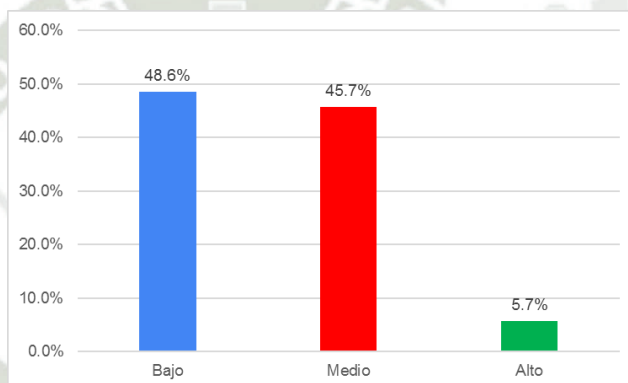
Dimensión Respaldo del grupo

Respaldo del grupo	Frec.	%
Bajo	17	48.6%
Medio	16	45.7%
Alto	2	5.7%
Total, general	35	100%

Nota. Agrupación porcentual de la dimensión respaldo de grupo de los encuestados. Nota: Según estudio del 2022

Figura 12

Dimensión Respaldo del grupo



Nota: Según estudio del 2022

Interpretación:

De acuerdo a la tabla 22 y la figura 12, con respecto a la dimensión “Respaldo de grupo” que corresponde a la variable “Estrés Laboral”, se evidenció que el 48,6% del personal técnico de enfermería del Hospital III Yanahuara de la provincia de Arequipa califico como bajo el respaldo de grupo, esto se debe principalmente a que el personal considera que sus compañeros de trabajo no respaldan sus metas profesionales, ni brindan asistencia técnica cuando estos lo necesitan, por otro lado, un 45,7% del personal de enfermería considera que el respaldo de grupo se da a un nivel intermedio, es decir que si bien es cierto los miembros del equipo de trabajo brindan protección y asistencia técnica, esto no se da siempre, y finalmente solo un 5,7% del personal califico el respaldo de grupo como alto, ya que consideran que si hay un respaldo y asistencia técnica por parte de los compañeros de trabajo.

3.3. Resultados inferenciales

Tabla 23

Correlación entre la inteligencia emocional y el estrés laboral

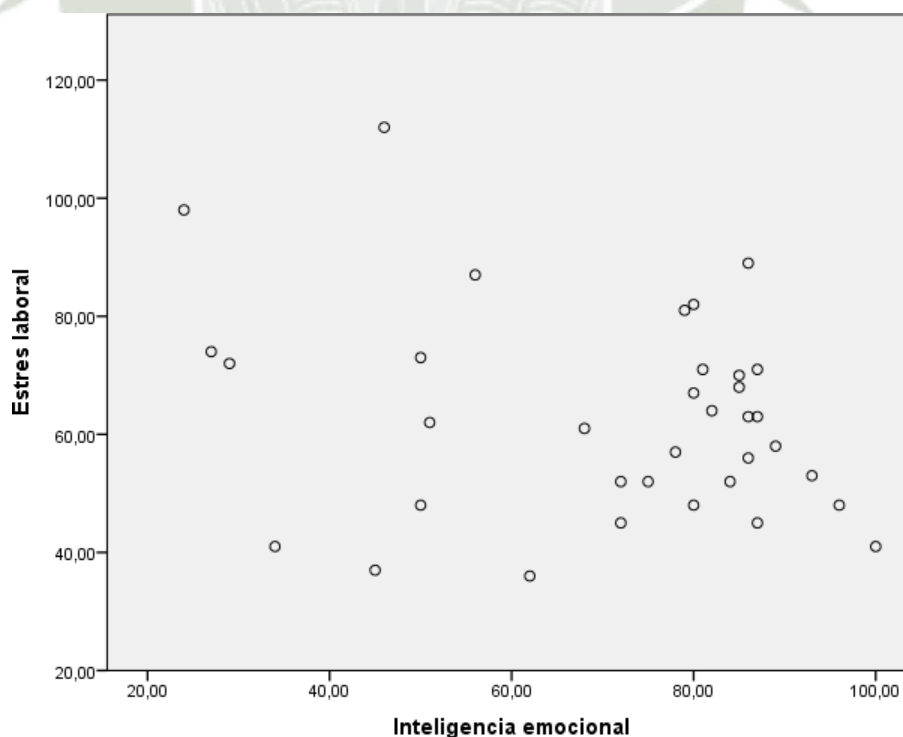
Correlaciones

			Inteligencia emocional	Estrés laboral
Rho de Spearman	Inteligencia emocional	Coefficiente de correlación	1,000	-,174
		Sig. (bilateral)	.	,016
		N	35	35
	Estrés laboral	Coefficiente de correlación	-,174	1,000
		Sig. (bilateral)	,016	.
		N	35	35

Nota: Según estudio del 2022

Figura 13

Diagrama de dispersión de la inteligencia emocional y su influencia en el estrés laboral en el personal técnico



Interpretación:

Al evaluar la tabla 23 y la figura 13, al analizar la influencia de ambos constructos del estudio se determinó que existe la evidencia suficiente para la comprobación de la hipótesis con el valor de sig. bilateral de 0.016 que está por debajo del nivel de significancia y que el controla las emociones en sus colaboradores les ayuda desenvolverse a condiciones con una fuerte carga. Dicho resultado es semejante en las tesis de Gabel, Shemeli(2012); Millan et al(2019) en que manejar las emociones permite enfrentar el estrés.

La intensidad en que ayuda la inteligencia emocional es bajo e inversa con respecto al estrés con la correlación según Rho de Spearman es -0.174



Tabla 24

Correlación entre la dimensión Percepción Emocional y el Estrés Laboral

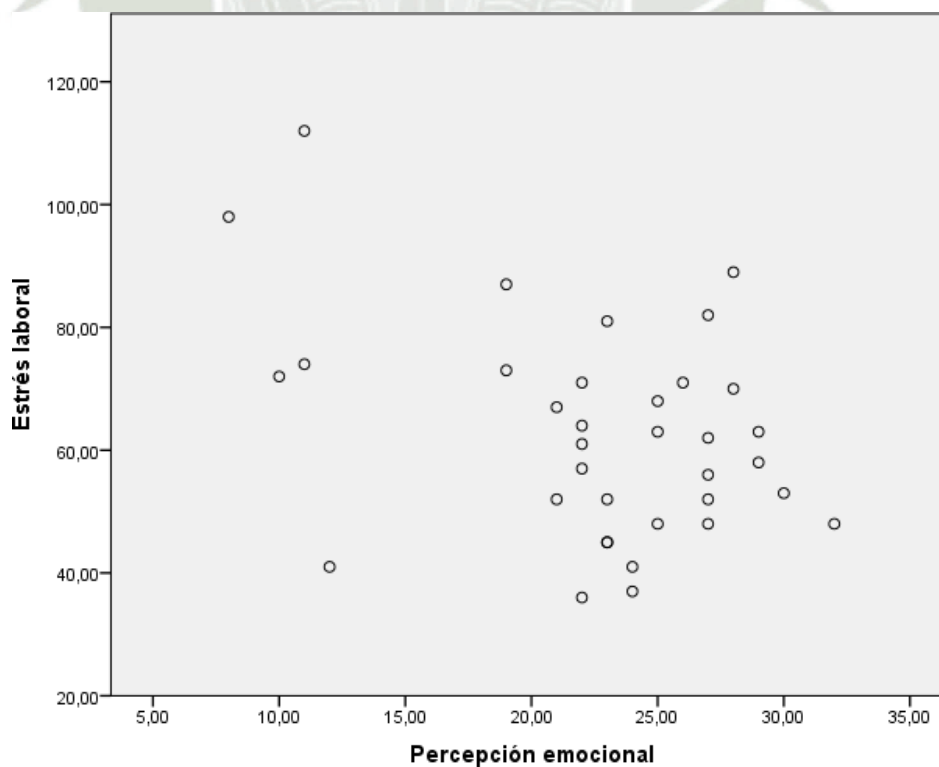
Correlaciones

			Percepción emocional	Estrés laboral
Rho de Spearman	Percepción emocional	Coefficiente de correlación	1,000	-,245
		Sig. (bilateral)	.	,056
		N	35	35
	Estrés laboral	Coefficiente de correlación	-,245	1,000
		Sig. (bilateral)	,046	.
		N	35	35

Nota: Según estudio del 2022

Figura 14

Diagrama de dispersión de la dimensión percepción emocional y su influencia en la variable estrés laboral



Interpretación:

En la tabla 24 y la figura 14, al analizar la dimensión de percepción emocional con el estrés laboral de los colaboradores del Hospital III Yanahuara de la provincia de Arequipa se dentro que existe influencia entre ambos elementos al ser el sig. bilateral de 0.046 por debajo del nivel de significancia($p < 0.05$). Además, la intensidad de la percepción emocional que se tenga permite que su estrés se reduzca en su personal y puede enfrentar y adaptarse a su labora por la pandemia que hubo una alta presión



Tabla 25

Correlación entre la dimensión Claridad Emocional y el Estrés Laboral

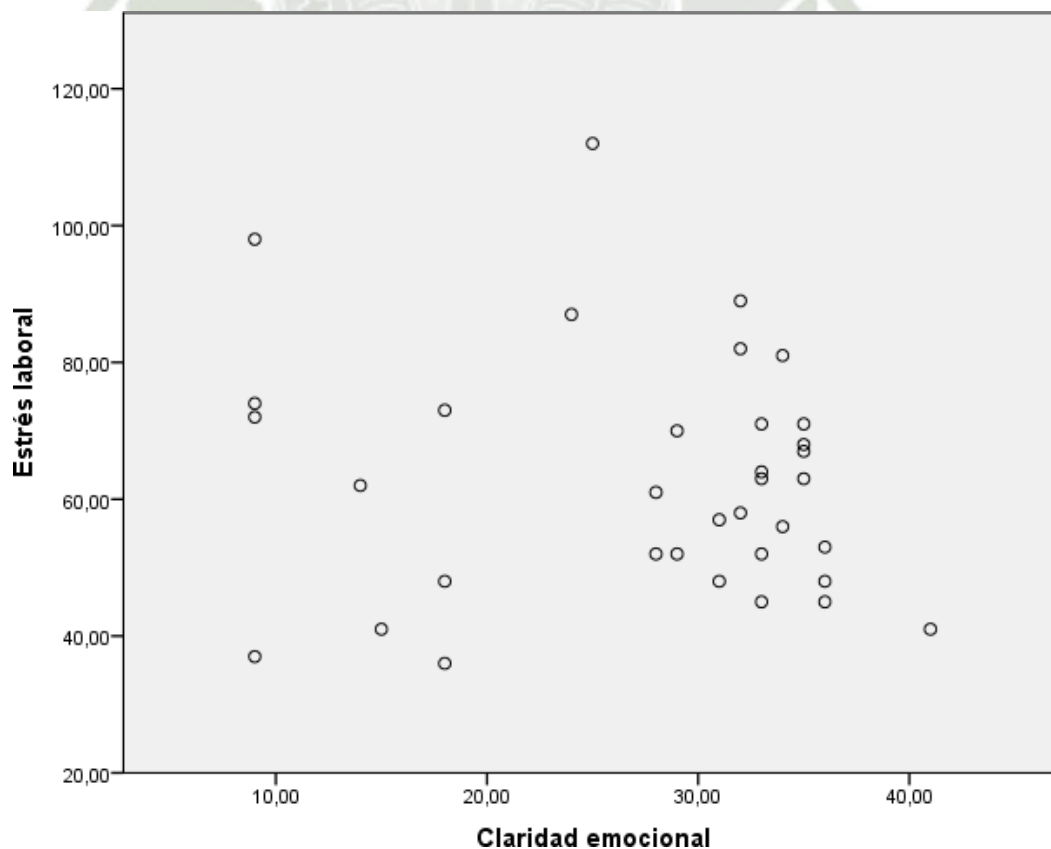
Correlaciones

			Claridad emocional	Estrés laboral
Rho de Spearman	Claridad emocional	Coefficiente de correlación	1,000	-,148
		Sig. (bilateral)	.	,096
		N	35	35
	Estrés laboral	Coefficiente de correlación	-,148	1,000
		Sig. (bilateral)	,096	.
		N	35	35

Nota: Según estudio del 2022

Figura 15

Diagrama de dispersión de la dimensión claridad emocional y su influencia en la variable estrés laboral en el personal técnico de enfermería del Hospital III Yanahuara de la provincia de Arequipa.



Interpretación:

De acuerdo a la tabla 25 y figura 15, luego de comprobar como la claridad emocional afecta en el estrés laboral se comprobó que el grado de influencia es bajo e inverso como se determina con el R de Spearman de -0.148 demostrando la hipótesis planteada y que el comprender las emociones de si mismo contribuye a que u estrés se reduzca en el personal del nosocomio



Tabla 26

Correlación entre la dimensión Reparación Emocional y el Estrés Laboral

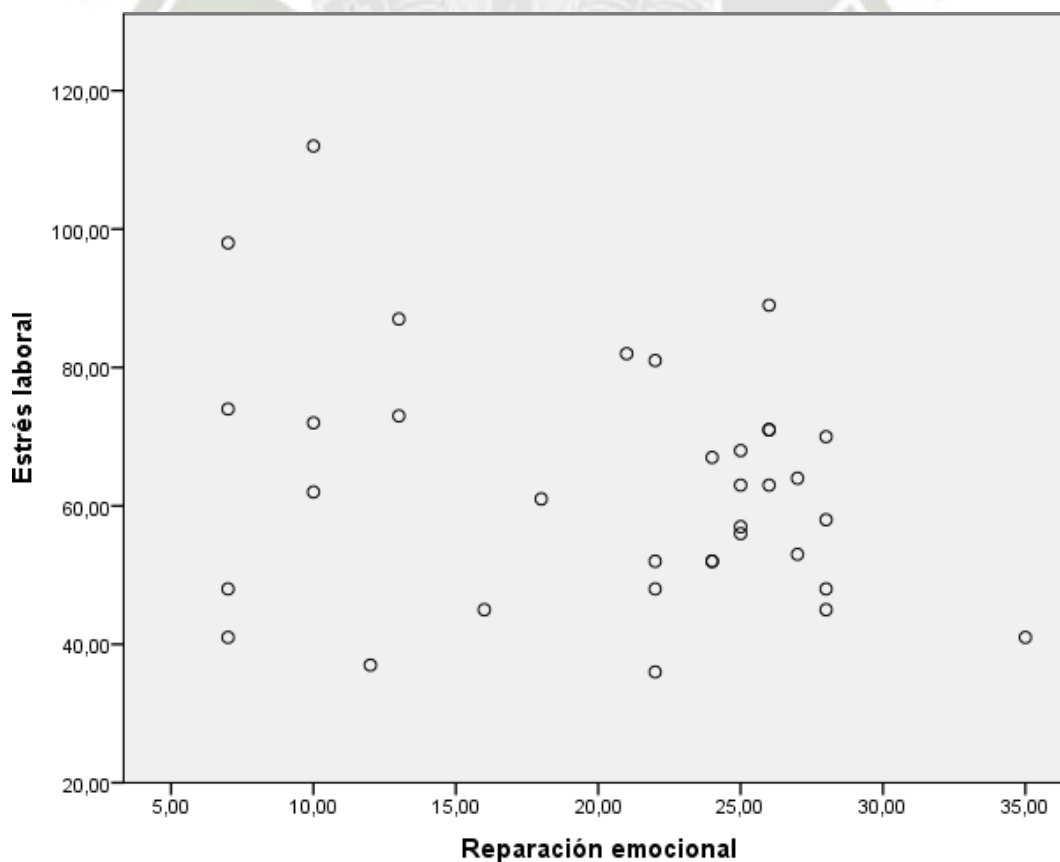
Correlaciones

			Reparación emocional	Estrés laboral
Rho de Spearman	Reparación emocional	Coefficiente de correlación	1,000	-,167
		Sig. (bilateral)	.	,037
		N	35	35
	Estrés laboral	Coefficiente de correlación	-,167	1,000
		Sig. (bilateral)	,037	.
		N	35	35

Nota: Según estudio del 2022

Figura 16

Diagrama de dispersión de la dimensión reparación emocional y su influencia en la variable estrés laboral



Interpretación:

Según la tabla 26 y la figura 16, prosiguiendo con el análisis se analizó la relación existente entre la reparación emocional y el estrés laboral, donde se pudo evidenciar según el sig. bilateral de 0.037 que existe correlación entre ambos, ya que este valor es menor al valor de significancia (0.05). Además de ello, el Rho de Spearman dio un valor de -0.167, lo que indica que existe una correlación inversa muy débil que se interpreta como, a la presencia de una menor reparación emocional en la muestra de estudio es probable que experimente mayores presión laboral por las exigencias de sus actividades



4. Discusión

En el resultado principal se comprobó la hipótesis planteada en el personal técnico de enfermería del área de Emergencia del Hospital III Yanahuara mediante una relación inversa y débil. Este mismo panorama se daba antes de la pandemia como indica Huamán (2020) de la red de salud de Huari. Sin embargo, en otros departamentos se refleja el resultado que no es significativo como de Gonzales, Sánchez (2020), que evaluó al personal del Hospital regional Docente de Cajamarca y que otras variables impulsaron el estrés laboral.

Luego en su inteligencia emocional es adecuado en 66% de los trabajadores para trabajar con su equipo, 31% presenta un nivel bajo para controlar sus emociones y 3% registra un nivel alto. Este resultado también coincide con la tesis de Huamán (2020), en que predomina el nivel muy adecuado en relación con el trabajo en equipo de los trabajadores técnicos

En relación con los resultados encontrados en función al estrés que presentan el personal técnico de enfermería del área de Emergencia del Hospital III Yanahuara, alcanza un nivel medio (48.6%) para tolerar el trabajo en este escenario post covid y todavía con una carga laboral más extensa. Este resultado coincide con el de Human (2020), quien en su estudio señala que predomina el nivel intermedio en estrés laboral, a diferencia de Silvana (2021), quien indica que durante la pandemia fue alto el grado de estrés.

Al identificarse que la inteligencia emocional afecta en un grado bajo para la reducción del estrés es necesario en una siguiente investigación evaluar con el engagement, el riesgo psico social su grado de relación. Para dichos estudios ayudara a obtener un mejor diagnóstico.

En las limitaciones del estudio fue el control del llenado de las encuesta y entendimiento de los ítems de los participantes durante el lapso de la pandemia.

Se comprobó que las dimensiones de percepción, reparación la inteligencia emocional están relacionados con el compromiso de las enfermeras. Mostrando similitud con el estudio de Limonero et al (2004), realizado en Barcelona en que es significativo la percepción emocional.

3. Diagnostico

El Policlínico Yanahuara inició el 30 de marzo de 1982, con el D.L. 23161, ubicado en el Distrito de Yanahuara de la ciudad de Arequipa.

El 06 de febrero de 2001 logró ser acreditado en el rango I del nivel III, con el marco de requisitos y condiciones en la Acreditación de Hospitales, pasando a ser Hospital III Yanahuara. Para mejorar los servicios, renovar e implementar nuevas áreas como equipos de alta tecnología para una mejor atención a los usuarios, como también conformando las diferentes áreas con profesionales de la salud especializados para brindar un buen servicio a los asegurados.

Es importante que el personal de salud deba brindar atención de calidad y calidez, de esta manera satisfacer las necesidades básicas, fisiológicas y de comodidad de los pacientes.

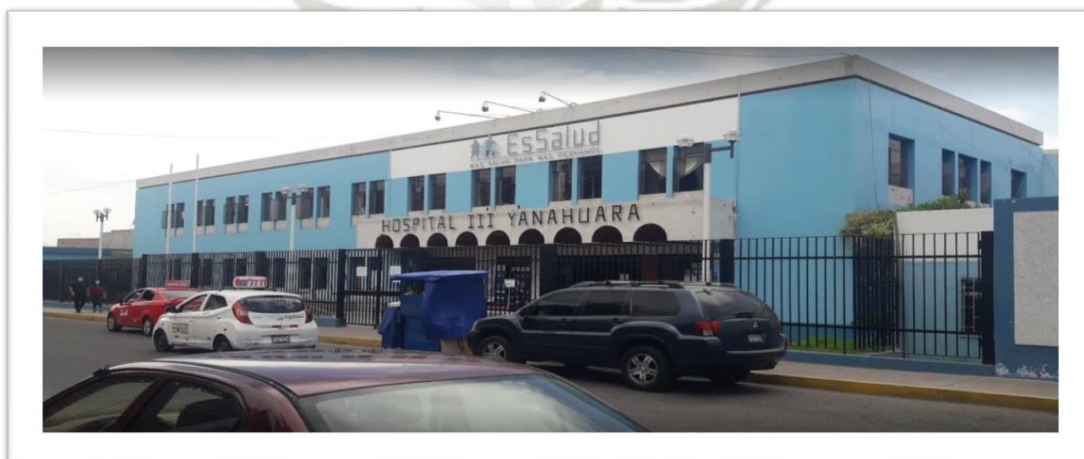
Partiendo de estos principios institucionales, se considera que no se han venido cumpliendo en los últimos años al obtener múltiples y constantes quejas de los pacientes asegurados hacia el personal por la falta de atención oportuna e insensibilidad.

Sin embargo, se debe tomar en cuenta que las funciones y actividades conlleva a un ambiente de tensión y presión esto conlleva a que se vean afectados por el estrés causando una inadecuada atención al paciente.

Viendo la necesidad de atender esta situación se ejecutará dos proyectos sociales con el apoyo del Equipo multidisciplinario del Hospital III Yanahuara y de las bachilleras de la Escuela Profesional de Trabajo Social.

Figura 17

Foto del Hospital III de Yanahuara



4.1. Reseña Histórica

El Seguro Social en sus inicios de 1936 – 1947, mediante la iniciativa de los militares y según requerimientos de la población de acceso a la educación seguros social y salud se creó el Ministerio de Salud en 1935 (Essalud, 2020)

En el siguiente año implemento con mayor fuerza otra política social que fue el Sistema de Seguridad Social promulgada el 12 de agosto de 1936, donde la ley N° 8433 toma la iniciativa de la creación del Seguro Social del Obrero obligatoria y la Caja Nacional del Seguro Social, con el objetivo de obtener una atención eficaz en la clase de los trabajadores obreros en los sectores de enfermedad, maternidad, invalidez, vejez y muerte (Essalud, 2022).

Con posterioridad, bajo el régimen de Manuel Prado Ugarteche, en el año de 1958, se termina de construir el Hospital Central del Empleado u Hospital del Empleado, siendo considerado por aquellas fechas en el más moderno y mejor equipado de América del Sur. Entre 1973 y 1980 el régimen Revolucionario de las Fuerzas Armadas, bajo la figura del Gral. Juan Velasco Alvarado inició un proceso de unificación progresiva del Seguro Social Obrero y Empleado.

4.2. Visión y misión

Visión

A largo plazo se espera ser condecorado y caracterizarse por su trato humano, innovador que vela por la seguridad social para cuidar la salud (Essalud, 2022).

Misión

Es una entidad pública que tiene como fin la protección de la salud de la ciudadanía buscando la calidad, eficiencia de resultados y universalidad (Essalud, 2022)

5. Identificación de la Problemática

5.1. Método

Mediante el método cuantitativo de la investigación, se ha determinado la identificación de la problemática en base a los resultados obtenidos, es relevante mencionar que desde la intervención social resulta importante considerar la línea de base para la implementación de proyectos sociales logrando una adecuada gerencia y gestión de proyectos.

Respecto a las propuestas de intervención frente la problemática identificada, se utiliza la metodología del marco lógico que permite y facilita direccionar la intervención social a través de procedimientos de conceptualización, diseño y evaluación de proyectos; con orientación al cumplimiento de objetivos y hacia grupos beneficiarios. Desde el trabajo social se busca la mejora o actualización de metodologías para arribar a diagnósticos basados en evidencias y al mismo tiempo metodologías que orientan propuestas que puedan ser medibles y verificables, y el marco lógico facilita a través del análisis de los involucrados, análisis de problemas, de objetivos y de alternativas, direcciona finalmente la idea de proyecto social que promueva el desarrollo de las personas y superación de problemáticas que les afectan (Cárdenas et al. 2022).

Así tenemos que los principales problemas identificados y que presenta el personal técnico de enfermería del área de emergencia del Hospital de Yanahuara son los siguientes:

- Nivel bajo de inteligencia emocional (31 %)
- Nivel bajo de reparación emocional (49 %)
- Nivel bajo en su percepción emocional (14 %)
- Nivel bajo en cuanto a su claridad emocional (26 %)
- Nivel de estrés alto (5.7 %)
- Nivel bajo en cuanto al clima organizacional (46 %)
- Nivel bajo respecto a la dimensión estructural organizacional (43 %)
- Nivel bajo la influencia del líder (37.14%)
- Nivel bajo en cuanto a la falta de cohesión (54%)
- Nivel bajo la dimensión de territorio (45.7%)
- Nivel bajo la tecnología (54.3 %)
- Bajo nivel bajo el respaldo de grupo (48.6 %)

5.2. Identificación de Problemas

Para una mejor comprensión de los problemas identificados, es importante describir como desde las teorías sociales se entienden y se comprenden para la intervención social. Así tenemos:

- **Nivel bajo de inteligencia emocional**

Desde lo social la inteligencia emocional es entendida como la capacidad de expresar las ideas, pensamientos y acciones en concordancia con el respeto a los derechos humanos, la persona al tener *bajo nivel de inteligencia emocional* puede ocasionar diversidad de problemas en relación con el inadecuado trato al paciente, puede incluso llegar hasta la falta de respeto.

- **Nivel bajo de reparación emocional**

Se hace referencia a la competencia social y emocional como parte de las relaciones interpersonales en las cuales se debe considerar la capacidad para regular y moderar emociones (Millán et al., 2021). Dentro de esta mirada es probable que el personal contara con poca capacidad de resiliencia para poderse reponer de situaciones adversas que pueda haber mayado su tranquilidad en las labores que realizan dentro de la institución, por lo que esto estaría afectando el bienestar del personal, así como su desempeño, lo cual puede traducirse en inadecuada capacidad de reparación emocional del personal.

- **Nivel bajo en su percepción emocional**

Esta problemática puede entenderse desde lo social como deficiente capacidad de percepción emocional para relacionarse e interactuar con otras personas, considerando el conocimiento de las propias emociones y de la ajenas, lo cual también afecta en la trata de las personas desde una mirada de los derechos humanos.

- **Nivel bajo en cuanto a su claridad emocional**

La claridad emocional podemos entenderla como el nivel en el que una persona conoce y comprende sus estados de ánimo, esto es importante en la medida que tiene impacto en las buenas relaciones y el trato de calidad del personal técnico hacia el paciente, al carecer de

ello o ser limitado, se da el problema de inadecuado conocimiento de los estados de ánimo y así como deficiente capacidad para regular emociones.

- **Nivel de estrés alto**

Si bien esta problemática no ha alcanzado un porcentaje elevado como resultado de la investigación, desde el trabajo social es importante abordarla debido a que ejerce influencia no solo en el ámbito laboral, sino también puede trasladarse al ámbito familiar y sobre todo al ámbito de las relaciones interpersonales. Como resultado del estudio, el personal muestra poca tolerancia en ciertos aspectos de carácter adverso que pudiesen suscitarse dentro de su entorno laboral, lo cual hace que no tengan una buena respuesta o reacción a los distintos estímulos o situaciones estresantes generados por su ambiente de trabajo y esto genera una inadecuada atención a los usuarios debido a la poca capacidad de tolerancia al estrés por los colaboradores.

- **Nivel bajo en cuanto al clima organizacional**

Desde el trabajo social, el clima organizacional es un aspecto que está directamente relacionado promover una adecuada gestión del talento humano impulsando el desarrollo organizacional, lo cual conlleva fomentar acciones para la motivación e interacción en relación con las metas organizacionales. En el estudio esto se debe principalmente a que el personal no comprende las metas, misión y políticas del hospital en mención, o son parcialmente comprendidas y al darse este nivel bajo de comprensión del clima organizacional genera a su vez que el personal se encuentre insatisfecho con el clima organizacional.

- **Nivel bajo respecto a la dimensión estructural organizacional**

Descontento por parte de los trabajadores de la estructura organizacional, esto debido a que el personal considera que la estructuración formalizada del centro de salud tienen un sistema caótico documental, siendo una de las razones por las que el personal sufre de estrés laboral.

- **Nivel bajo de influencia del líder**

Esta problemática se da porque el personal de enfermería no siente respaldo por parte de su jefe inmediato ante sus superiores, debido a que consideran que su jefe inmediato no

se preocupa por el bienestar del personal, así como de una adecuada comunicación asertiva generando baja capacidad de respaldo hacia el líder por parte del personal.

- **Nivel bajo en cuanto a la falta de cohesión**

Desde el trabajo social se entiende que la falta de cohesión se vincula a la resistencia de la persona a integrarse a un grupo, no se identifica con el grupo por tanto no se identifica con la metas organizacionales y metas diarias del trabajo en equipo, generando un deficiente clima organizacional.

- **Nivel bajo la dimensión de territorio - Condiciones ambientales**

El personal técnico percibe un nivel bajo, lo cual aumento la posibilidad de riesgo laboral, contribuyendo a la existencia de los problemas ya mencionados y la deficiente satisfacción con su espacio laboral.

5.3. Elección del Problema Objeto de Intervención

Se determino dos problemas para las propuestas de intervención:

- Deficiente trabajo en equipo (Nivel bajo en cuanto a la falta de cohesión (54%)).
- Inadecuada capacidad de reparación emocional del personal (Nivel bajo de reparación emocional (49 %)).

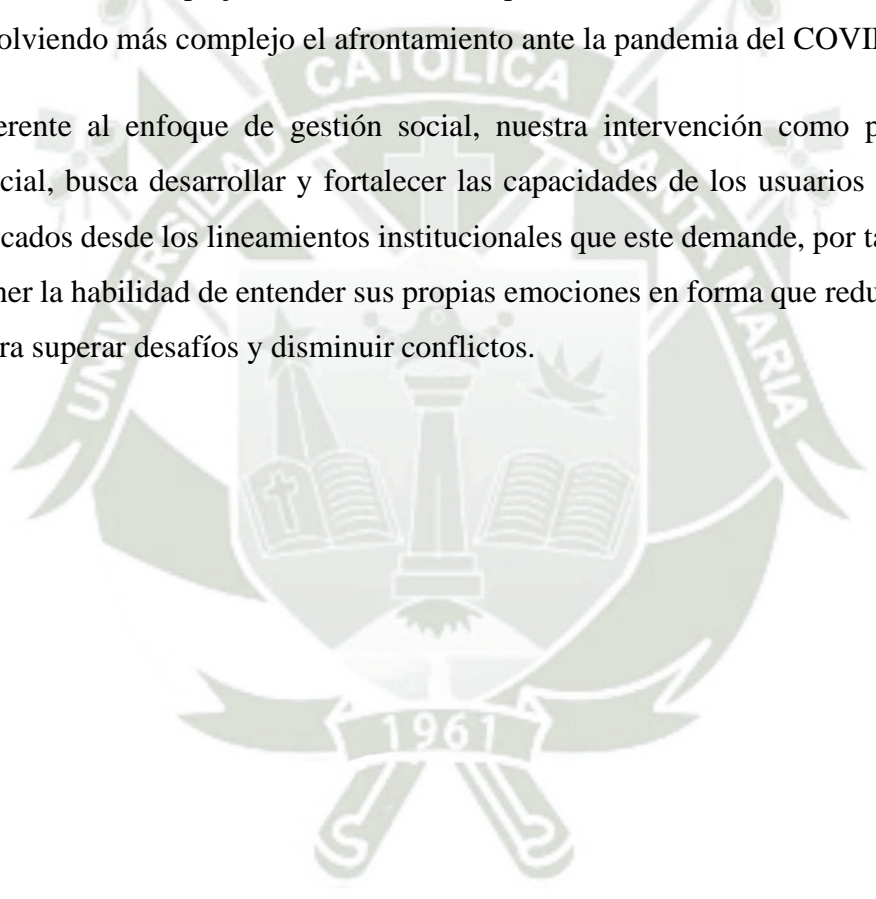


CAPÍTULO III

1. Propuesta de intervención

La investigación realizada ha permitido obtener resultados que al ser analizados muestran la existencia de una problemática que afrontaría el personal técnico de enfermería del Hospital III Yanahuara siendo que existe deficiente trabajo en equipo traducido en un nivel bajo en cuanto a la falta de cohesión con 54% y la presencia de una inadecuada capacidad de reparación emocional del personal con un nivel bajo de reparación emocional 49 %, lo cual tiene impacto en el ambiente laboral, perjudicando no solo al personal, sino también el desempeño de sus labores, volviendo más complejo el afrontamiento ante la pandemia del COVID - 19.

Referente al enfoque de gestión social, nuestra intervención como profesionales de trabajo social, busca desarrollar y fortalecer las capacidades de los usuarios internos, siendo estos enfocados desde los lineamientos institucionales que este demande, por tal motivo es que podrán tener la habilidad de entender sus propias emociones en forma que reduzca el estrés, de esta manera superar desafíos y disminuir conflictos.



Proyecto N°1

“Sonriendo para seguir viviendo”**1.1.1. Fundamentación**

Durante este tiempo de pandemia del coronavirus (COVID – 19) el sector salud al ser uno de los sistemas que luchó en primera línea para afrontar esta enfermedad, es que el personal de salud es uno de los que se han visto más expuesto de contraer esta enfermedad, sino también se han visto afectados de forma física y psicológica.

La capacidad para regular y moderar emociones Gómez y Calleja (2017), se vincula a promover en las personas modular sus emociones y comportamiento en situaciones poco favorables que realizan dentro de la institución, por lo que esto estaría afectando el bienestar del personal, así como su desempeño.

Este proyecto busca que el personal de salud mejore la capacidad de regular sus emociones lo cual, sino lo logra este resulta perjudicial de tal manera que genera desgaste emocional, el entorno se vuelve más intenso y poco saludable, con sus compañeros de trabajo, como con los usuarios que son atendidos por los mismos y también con su familia.

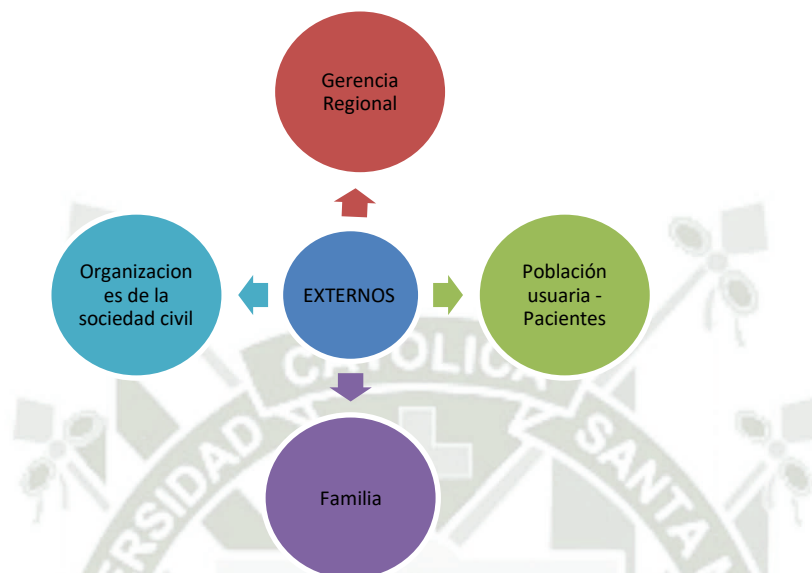
a. Análisis de Involucrados**Figura 18**

Análisis de involucrados a nivel interno de EsSalud.



Figura 19

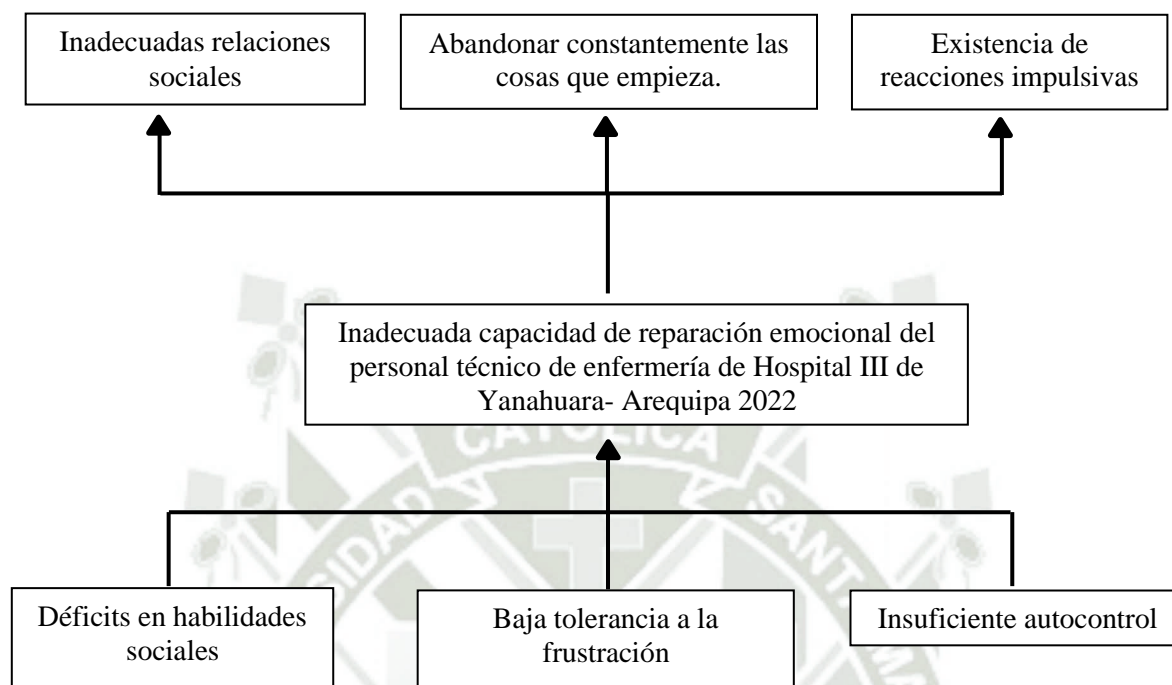
Análisis de involucrados a nivel externo de EsSalud.



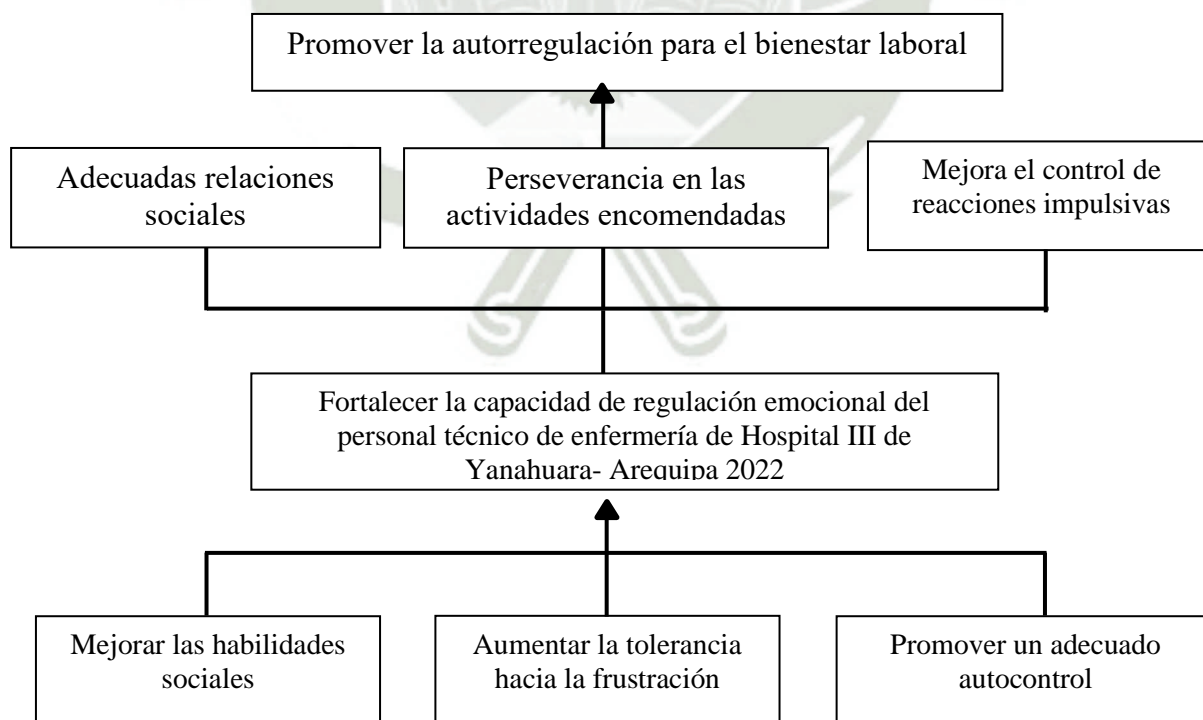
En el Hospital II de Yanahuara para brindar el servicio durante pandemia se ha tenido la participación directa de los trabajadores técnicos del sector de enfermería en la e primera línea de atención siendo el principal problema que le afectó la sobre carga laboral, teniendo impacto en su salud emocional, esto debido al miedo de contraer la enfermedad provocada por la COVID 19, ocasionando en ellos inadecuada regulación emocional.

Por otro lado, a nivel institucional desde el área de gerencia del Hospital, recursos humanos y área de servicio social existía la necesidad de brindar al personal técnico de enfermería no solo la protección física para evitar contagios según protocolos establecidos, sino también la necesidad de fortalecer sus emociones para una adecuada autorregulación y control emocional. Existiendo también necesidades o problemáticas del personal de salud que se relacionan a los vínculos con las personas externas a la institución donde la principal necesidad existente en pandemia era y aún es disminuir los casos de contagios por COVID 19 y además reducir el impacto en la salud mental, esto vinculado al desarrollo de la capacidad de controlar y mantener un equilibrio de las emociones.

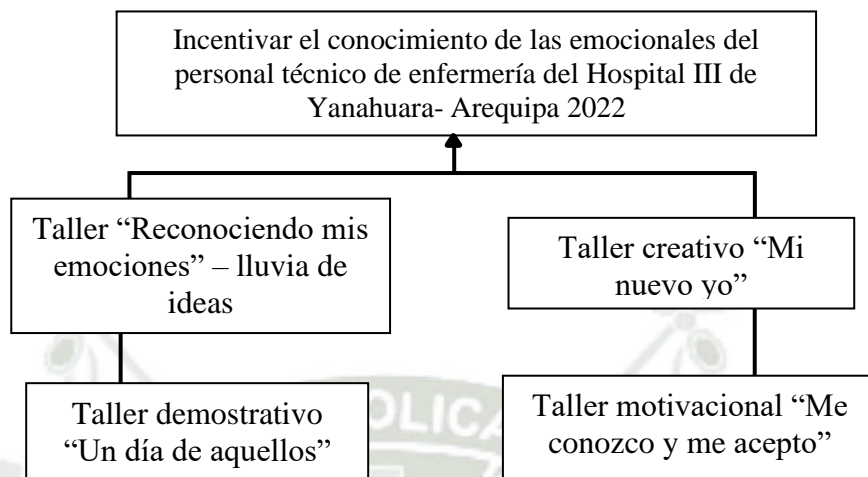
b. Árbol de Problemas



c. Árbol de Objetivos



d. Árbol de Alternativas o Estructura Analítica del Proyecto



Objetivos, Metas, Indicadores, Medios de Verificación y Actividades

Jerarquía de Objetivos	Metas/Indicadores	Medios de Verificación	Supuestos
FIN: Control de emociones en los trabajadores	Al terminar el proyecto el 80% de los trabajadores tendrán control en sus emociones y podrán desempeñarse adecuadamente en su día a día	Pre-test Post test Entrevista Informe final	
PROPÓSITO Fortalecer la capacidad de regulación emocional del personal técnico de enfermería de Hospital III de Yanahuara- Arequipa	20% del personal con adquiere habilidades para regular sus emociones logrando mejorar su bienestar emocional y su trato con los usuarios durante su trabajo.	Entrevista Post test	Los trabajadores tienen que seguir practicando constantemente el manejo y control de sus emociones.
COMPONENTE 1 Mejorar las habilidades sociales del personal técnico de enfermería del Hospital III de Yanahuara- Arequipa	80 % del personal técnico de enfermería mejora sus habilidades sociales para llevar una adecuada relación social en su entorno laboral	Fichas de evaluación	Algunos trabajadores no deseen participar

<p>COMPONENTE 2</p> <p>Aumentar la tolerancia hacia la frustración el personal técnico de enfermería del Hospital III de Yanahuara- Arequipa.</p>	<p>El 20% del personal aumenta la tolerancia hacia la frustración para que puedan perseverar en las actividades que se les designen.</p>	<p>Fichas de evaluación</p>	<p>Trabajadores desistan en el camino</p>
<p>COMPONENTE 3</p> <p>Promover un adecuado autocontrol en el personal técnico de enfermería del Hospital III de Yanahuara- Arequipa.</p>	<p>El 20% del personal mejorar el control de reacciones impulsivas al promover un adecuado Autocontrol.</p>	<p>Fichas de evaluación</p>	<p>Trabajadores desistan en el camino</p>
<p>ACTIVIDAD 2.1</p> <p>Taller “Reconociendo mis emociones” – lluvia de ideas</p>	<p>2 sesiones de capacitación para que los trabajadores reconozcan sus emociones</p>	<p>Ficha de asistencia Videos Fotos Informe</p>	<p>Algunos trabajadores se sientan desmotivados a participar</p>
<p>ACTIVIDAD 2.2</p> <p>Taller creativo “Mi nuevo yo”</p>		<p>Ficha de asistencia Videos Fotos Informe</p>	
<p>ACTIVIDAD 1.1</p> <p>Taller demostrativo “Un día de aquellos”</p>	<p>2 sesiones de capacitación para que los trabajadores sepan controlar sus emociones</p>	<p>Ficha de asistencia Videos Fotos Informe</p>	<p>Trabajadores de mente cerrada que no participen</p>
<p>ACTIVIDAD 1.2</p> <p>Taller motivacional “Me conozco y me acepto”</p>		<p>Ficha de asistencia Videos Fotos Informe</p>	

Estrategias de acción

- Conseguir la autorización del jefe de Enfermería de Hospital III de Yanahuara- Arequipa 2022.
- Motivar la participación del personal de salud mediante videos para así promover la

reparación emocional en el personal técnico de enfermería del Hospital III de Yanahuara- Arequipa 2022.

- Utilizarlas herramientas tecnológicas para poder capacitar al personal técnico de enfermería del Hospital III de Yanahuara- Arequipa 2022.

1.1.2. Actividades

Acciones de Coordinación

1. Se programa una llamada con el Jefe de Enfermería de Hospital III de Yanahuara- Arequipa, para solicitar autorización para la ejecución de este proyecto
2. Se solícítala autorización para la ejecución de la actividad a través de un correo electrónico con el Jefe de Enfermería de Hospital III de Yanahuara- Arequipa, para poder informar y coordinar una fecha.
3. Se coordina con el profesional para que puedan realizar esta sesión de capacitación.
4. Coordinar los días y horarios que se darán las capacitaciones.

Acciones de Motivación

- Realizar un video motivacional utilizando herramientas tecnológicas para invitar a los participantes de la sesión de capacitación.
- Promover este video a través de las redes sociales (WhatsApp) de la comunidad para asegurar la participación de los miembros del personal el técnico de enfermería.

Acciones de Organización

- Coordinar con el Jefe de Enfermería del Hospital.
- Diseño y elaboración de cronograma de trabajo.
- Diseño y planificación de las capacitaciones a realizar según cronograma de trabajo.

Acciones de Capacitación

Ejecución de 4 talleres de capacitación con relación a los temas propuestos.

- Taller demostrativo “Un día de aquellos”
- Taller motivacional “Me conozco y me acepto”
- Taller “Reconociendo mis emociones” – lluvia de ideas
- Taller creativo “Mi nuevo yo”

Acciones de Evaluación

- Uso de herramientas tecnológicas como (MENTIMETER) para poder evaluar la efectividad de las sesiones realizadas.

Recursos Humanos

Recursos Institucionales.

- Hospital III Yanahuara EsSalud

Recursos humanos

- Jefe el Jefe de Enfermería del Hospital III de Yanahuara - Arequipa
- Una profesional en Trabajo Social.
- Todo el personal técnico de enfermería del área de Emergencia del Hospital III de Yanahuara–Arequipa
- Bachilleres de Trabajo Social UCSM

Recursos Tecnológicos

- Celulares
- Laptop
- Cámara
- Cartulinas

- Plumonés
- Hojas

Materiales

- Cuenta privada de Zoom.
- Computador del capacitador.
- Anuncios de promoción

Recursos Financieros

- Aporte de las graduandas

1.1.3. Responsables

- Karla Alejandra Hinojosa Sequeiros
- Madeleyne Katherine Gonzales Marroquín

1.1.4. Cronograma

El tiempo previsto para la ejecución del proyecto es aproximadamente tres meses.

1.2. Proyecto N°2

“Aprendiendo más, para servir mejor”

1.2.1. Fundamentación

Durante este tiempo de la pandemia del coronavirus (COVID – 19) el Hospital III de Es salud de Yanahuara – Arequipa fue uno de los establecimientos destacados en brindar a atención en la región Arequipa ante la ola de contagios más altos que se registraron a nivel nacional y siendo una de las instituciones que realizo masivas contrataciones de diferentes profesionales de salud para poder cubrir toda la demanda de personal, a consecuencia de la coyuntura actual y enfocándose toda atención para la lucha en salvaguardar otras vidas humanas, se obviaron diversas y múltiples normativas, reglamentos y códigos internos institucionales, así como la Induccion respectiva para su ingreso al establecimiento de salud; que conlleva a desarrollar buenas prácticas interpersonales y laborales en los trabajadores.

a. Análisis de Involucrados

Figura 20

Análisis de involucrados a nivel interno de EsSalud.



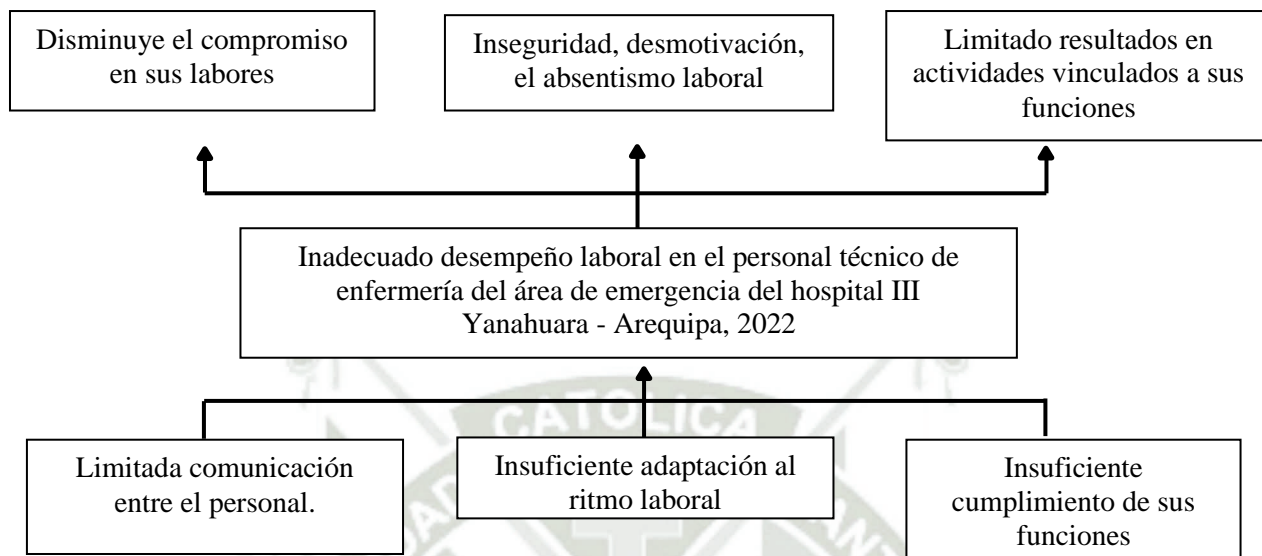
Figura 21

Análisis de involucrados a nivel externo de EsSalud.

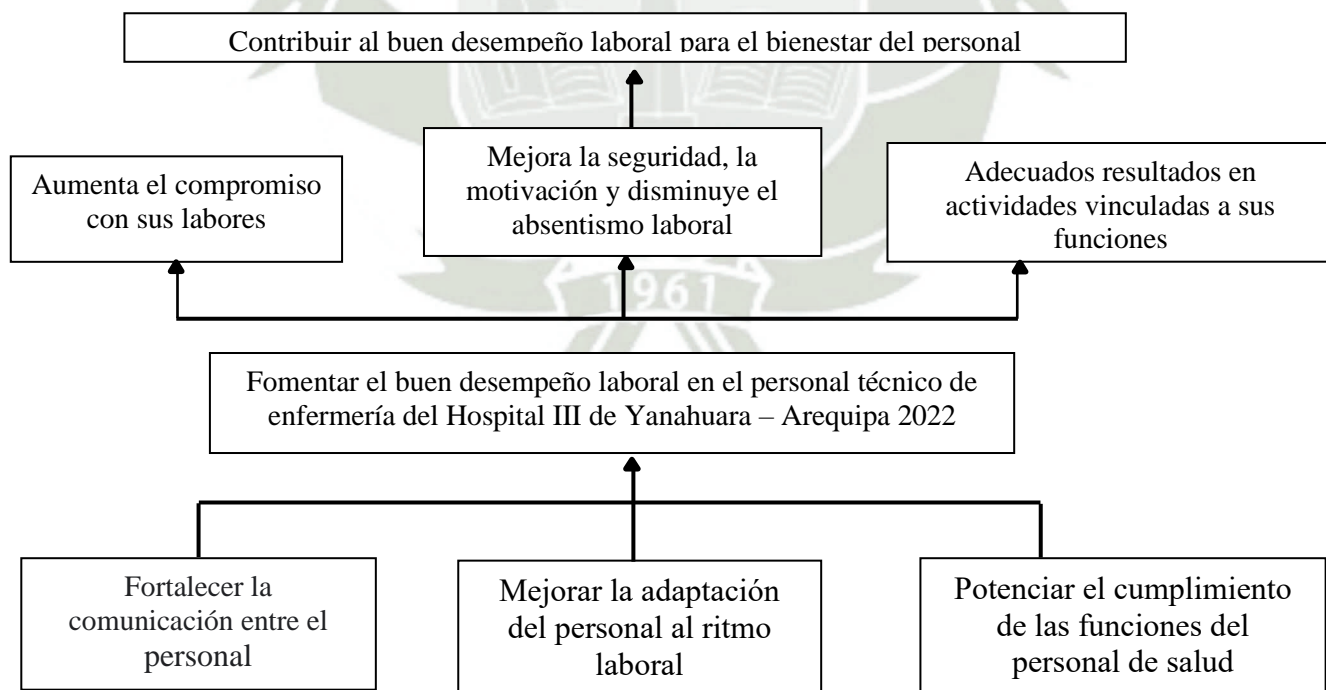


En el Hospital II de Yanahuara para brindar el servicio durante pandemia se ha tenido la participación directa a los colaboradores técnico del área de enfermería primera línea de atención siendo el principal problema que le afectó la sobre carga laboral, teniendo impacto en su salud emocional, esto debido al miedo de contraer la enfermedad provocada por la COVID 19, ocasionando en ellos inadecuada regulación emocional, Por otro lado, a nivel institucional desde el área de gerencia del Hospital, recursos humanos y área de servicio social existía la necesidad de brindar al personal técnico de enfermería no solo la protección física para evitar contagios según protocolos establecidos, sino también la necesidad de fortalecer sus emociones para una adecuada autorregulación y control emocional. Existiendo también necesidades o problemáticas del personal de salud que se relacionan a los vínculos con las personas externas a la institución donde la principal necesidad existente en pandemia era y aún es disminuir los casos de contagios por COVID 19 y además reducir el impacto en la salud mental.

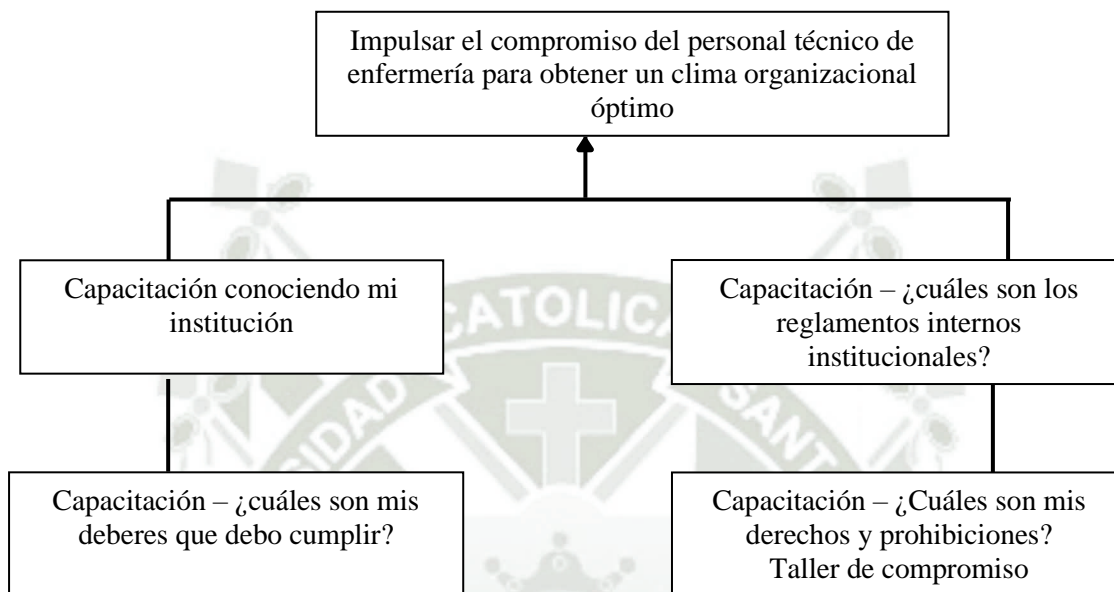
b. Árbol de Problemas



c. Árbol de Objetivos



d. Árbol de Alternativas o Estructura Analítica del Proyecto



1.2.2. Objetivos, Metas, Indicadores, Medios de Verificación y Actividades

Jerarquía de Objetivos	Metas/Indicadores	Medios de Verificación	Supuestos
FIN:	Al terminar el proyecto el 50% de los trabajadores demuestren un buen desempeño laboral.	Pre-test Post test Entrevista Informe final	
PROPÓSITO Fomentar el buen desempeño laboral en el personal técnico de enfermería del Hospital III de Yanahuara – Arequipa 2022.	20% del personal participa en las capacitaciones para lograr un buen desempeño laboral.	Entrevista Post test	Los trabajadores tienen que ser capacitados constantemente
COMPONENTE 1 Fortalecer la comunicación entre el personal	80 % del personal técnico de enfermería aumenta el compromiso con sus labores	Fichas de evaluación	Algunos trabajadores no deseen participar

COMPONENTE 2 Mejorar la adaptación del personal al ritmo laboral	El 20% mejora la seguridad, motivación y disminuye el absentismo laboral	Fichas de evaluación	Trabajadores desistan en el camino
COMPONENTE 3 Potenciar el cumplimiento de las funciones del personal de salud	El 30% del personal obtiene logros buenos resultados en actividades vinculadas a sus funciones.		
ACTIVIDAD 1.1 Capacitación: conociendo mi institución	2 sesiones de capacitación para impulsar el compromiso de desempeño en el personal técnico de enfermería del Hospital III de Yanahuara – Arequipa 2022	Ficha de asistencia Videos Fotos Informe	Algunos trabajadores no participan de las capacitaciones
ACTIVIDAD 1.2 Capacitación – ¿cuáles son los reglamentos internos institucionales?		Ficha de asistencia Videos Fotos Informe	
ACTIVIDAD 2.1 Capacitación – ¿cuáles son mis deberes que debo cumplir?	2 sesiones de capacitación para que los trabajadores sepan controlar sus emociones	Ficha de asistencia Videos Fotos Informe	Trabajadores que no demuestran interés conocer normas, políticas, derechos y prohibiciones.
ACTIVIDAD 2.2 Capacitación – ¿cuáles son mis derechos y prohibiciones? Taller de compromiso		Ficha de asistencia Videos Fotos Informe	

Estrategias de acción

- Conseguir la autorización del jefe de Enfermería de Hospital III de Yanahuara- Arequipa.
- Motivar la participación del personal de salud mediante videos para así promover la reparación emocional en el personal técnico de enfermería del Hospital III de Yanahuara- Arequipa.
- Utilizarlas herramientas tecnológicas para poder capacitar al personal técnico de enfermería del Hospital III de Yanahuara- Arequipa.

Meta

- El 20% del personal mejore el desempeño laboral conociendo y cumpliendo las normas y reglamentos internos del Hospital III de Yanahuara- Arequipa.
- El 20% del personal mejore satisfacción laboral, así como el clima laboral dentro del Hospital III de Yanahuara- Arequipa.

1.2.3. Indicadores

- Conseguir la autorización del jefe de Enfermería del Hospital III de Yanahuara- Arequipa.
- Motivar la participación del personal técnico de enfermería, así promover la reparación emocional en el personal de enfermería del Hospital III de Yanahuara- Arequipa.
- Utilizarlas herramientas tecnológicas para poder capacitar al personal técnico de enfermería del Hospital III de Yanahuara- Arequipa.

1.2.4. Actividades

Acciones de Coordinación

- Se cita y queda la fecha con el jefe de Enfermería del Hospital III de Yanahuara-Arequipa, para solicitar autorización para la el proyecto establecido
- Se solícitala autorización para la ejecución de la actividad a través de un correo con el jefe de Enfermería de Hospital III de Yanahuara- Arequipa, para poder informar y coordinar una fecha.
- Se solicita los números telefónicos para poder hacerles llegar los enlaces para la capacitación para que los participantes pueden ingresar a la sesión.
- Coordinar los días y horarios que se darán las capacitaciones.

Programación de Acciones

Acciones de Motivación

- Presentar un podcast que incentive a las enfermeras sobre como sobrellevar el estrés
- Difundir el podcast por la página de la entidad pública

Acciones de Organización

- Coordinar con el jefe de Enfermería del Hospital.
- Crear un cronograma de trabajo.
- Evaluar las capacitaciones según actividad 2

Acciones de Capacitación

- Ejecución de 4 talleres de capacitación con relación a los temas propuestos Capacitación – conociendo mi institución

Capacitación – ¿cuáles son los reglamentos internos institucionales? Capacitación – ¿cuáles son mis deberes que debo cumplir?

Capacitación – ¿cuáles son mis derechos? Taller de compromiso interpersonal y laboral

Acciones de Evaluación

- Uso de herramientas tecnológicas como (MENTIMETER) para poder evaluar la efectividad de las sesiones realizadas.

1.2.5. Recursos Humanos

Recursos Institucionales.

- Hospital III Yanahuara EsSalud

Recursos humanos

- Jefe de Enfermería del Hospital III de Yanahuara - Arequipa

- Una profesional en Trabajo Social.
- Todo el personal técnico de enfermería del área de Emergencia del Hospital III de Yanahuara–Arequipa
- Bachilleres de Trabajo Social UCSM

Recursos Tecnológicos

- Celulares
- Laptop
- Cámara
- Cartulinas
- Plumones
- Hojas

Materiales

- Cuenta privada de Zoom.
- Computador del capacitador.
- Anuncios de promoción

Recursos Financieros

- Aporte de las graduandas

1.2.6. Responsables

- Karla Alejandra Hinojosa Sequeiros
- Madeleyne Katherine Gonzales Marroquín

1.2.7. Cronograma

El lapso establecido para su desarrollo es de máximo 3 meses.

CONCLUSIONES

Primera: La evaluación que se realizó de la influencia de la inteligencia emocional en el estrés laboral del personal técnico de enfermería del área de emergencia del Hospital III Yanahuara-Arequipa, permite comprobar la hipótesis y que existe evidencia suficiente, dado que el nivel de significancia es menor a 0.05, por otro lado, el grado de correlación según Rho de Spearman es -0.174, lo cual detalla un grado de intensidad negativa muy débil, entendiéndose que a mayor inteligencia emocional posea el personal técnico de enfermería, menores situaciones de estrés laboral atravesarán.

Segunda: El nivel de inteligencia emocional en el personal técnico de enfermería del área de emergencia Hospital III Yanahuara- Arequipa es adecuado, existiendo en la mayoría de los trabajadores un apropiado control emociones, lo cual contribuye al desarrollo laboral e interpersonal posibilitando la autorregulación emocional permitiendo afrontar exigencias.

Tercera: El estrés laboral en el personal técnico de enfermería del área de emergencia Hospital III Yanahuara- Arequipa se encuentra en nivel medio, esto se sustenta a razón de que existe más de la mitad de los trabajadores técnicos presenta tolerancia en enfrentar aquella presión del entorno laboral, a consecuencia la experiencia personal y laboral durante el contexto de la enfermedad del Covid-19

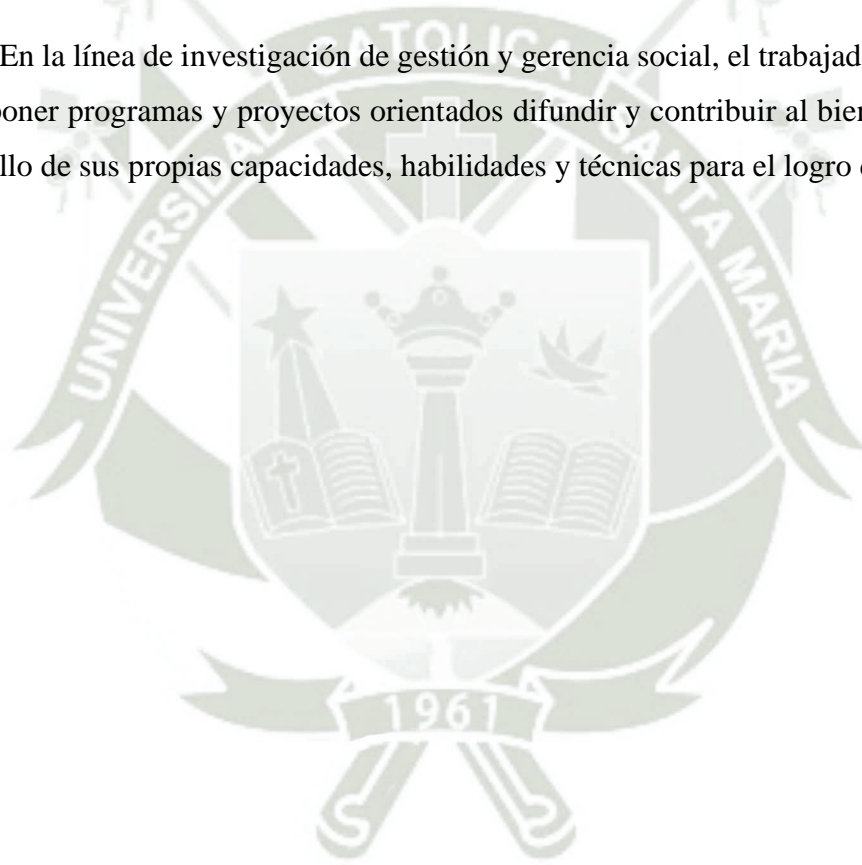
Cuarta: Se afirma que existe una influencia entre las variables de Inteligencia emocional y el estrés de las tareas laborales en los colaboradores especializados en técnicas de enfermería de Emergencia del Hospital III Yanahuara, existiendo una correlación negativa muy débil, lo cual permite comprobar la hipótesis.

SUGERENCIAS

Primera: Se recomienda seguir desarrollando la propuesta de intervención con los demás servicios del Hospital III Yanahuara, de esta manera se podrá potencializar la destreza de del manejo y regulación de las emociones en la mayoría del personal de salud, logrando un adecuado clima organizacional.

Segundo: Desde el área de trabajo social en el campo de la salud, se propone incorporar talleres para fortalecer las habilidades emocionales en los trabajadores y que se incluyan en el programa de bienestar social de los diferentes hospitales.

Tercero: En la línea de investigación de gestión y gerencia social, el trabajador social en salud debe proponer programas y proyectos orientados difundir y contribuir al bienestar colectivo y al desarrollo de sus propias capacidades, habilidades y técnicas para el logro de la resiliencia.



REFERENCIA

- Apaza, G; Bonilla, T. (2021). *Inteligencia emocional y estrés en la práctica clínica en estudiantes de quinto año de la facultad de enfermería de la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, 2020*: Repositorio Institucional UNS.A. <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/20.500.12773/12899>.
- Araujo, M. & Guerra, L. (2007). Inteligencia emocional y desempeño laboral en las instituciones en la educación superior públicas. CICAG. *Revista del Centro de Investigación de Ciencias Administrativas y Gerenciales*.4(2), págs. 132-147. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3218188>
- Arias, F. (2012). El Proyecto de investigación. Venezuela: Editorial Episteme.
- Baron, R. (1997). Development of the Baron EQ-I: A measure of emotional and social. Chávez, L. (2020). Inteligencia emocional y estrés laboral en el personal asistencial de la Red de Salud Conchucos Sur – Huari, 2019. (Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo). Repositorio de Universidad Cesar Vallejo: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/43544>.
- Cárdenas, L., Cruz, N. & Álvarez, N. (2022). Revisión del marco lógico: conceptualización, metodología, variaciones y aplicabilidad en la gerencia de proyectos y programas. *Inquietud Empresarial*, 22(1), 117-133. <https://doi.org/10.19053/01211048.13408>.
- Carranza, R.; Mamani, O; Quinteros, D ; Farfán, R.(2020). Preocupación por el contagio de la COVID-19 y carga laboral como predictores del malestar psicológico durante la emergencia sanitaria en personal de salud de Perú. *Revista Colombiana de Psiquiatría*. 2.(7).1-7. 10.1016/j.rcp.2021.06.005.
- Carvahlo, G. (2016). Carga de trabajo de enfermería y ocurrencia de eventos adversos en cuidados intensivos: una revisión sistemática. *Revista de la escuela de enfermería*. 50(4).1-4. <https://doi.org/10.1590/S0080-623420160000500020>.
- Cordero, A. (2015). *Estrés laboral, fuentes de estrés laboral e inteligencia emocional en los trabajadores del centro de urgencias y emergencias de Extremadura*. (Tesis Doctoral, Universidad de Extremadura). Repositorio Institucional Dehesa.https://dehesa.unex.es/bitstream/10662/3270/1/TDUEX_2015_Cordero_Magan.pdf.
- Diario El Comercio. (09 de 10 de 2020). El 76% de empresas afirma que necesita apoyo para la gestión de la salud mental de sus trabajadores. <https://elcomercio.pe/economia/peru/el-76-de-empresas-afirma-que-necesita-apoyo-para-la-gestion-de-la-salud-mental-de-sus-trabajadores-segun-marsh-peru-mndc-noticia>.
- Diario El Comercio. (30 de 01 de 2021). ¿Cómo repercutió el estrés laboral crónico en los peruanos y cómo afectará la nueva cuarentena? Obtenido de

<https://elcomercio.pe/lima/como-repercutio-el-estres-laboral-cronico-en-los->

[peruanos-y-como-afectara-la-nueva-cuarentena-coronavirus-pandemia-estres-laboral-trabajo-remoto-desempleo-cuarentena-covid-19-nczg-noticia/?ref=ecr](https://elcomercio.pe/lima/como-repercutio-el-estres-laboral-cronico-en-los-peruanos-y-como-afectara-la-nueva-cuarentena-coronavirus-pandemia-estres-laboral-trabajo-remoto-desempleo-cuarentena-covid-19-nczg-noticia/?ref=ecr).

Essalud (2022). Nuestra historia. Recuperado 01 de agosto del 2023 de:

<https://portal.essalud.gob.pe/index.php/nuestra-historia/>.

Fernández, P., Extremera, N., & Ramos, N. (2004). Validity and reliability of the Spanish modified version of the Trait Meta-mood Scale.

Psychological Reports. 94(3):751-755. doi:

10.2466/pr0.94.3.751-755.

Goleman, D. La inteligencia emocional en la empresa. Barcelona, España. Editorial: Liberduplex.

Gómez, O. & Calleja, N. (2017). Regulación emocional: definición, red nomológica y medición. Revista Mexicana de Investigación en Psicología RMIP 2016, 8(1), 96-117.

<https://www.medigraphic.com/pdfs/revmexinvpsi/mip-2016/mip161g.pdf>.

Gonzales, E., & Sánchez, S. (12 de 2020). *Inteligencia emocional y estrés laboral en un centro de salud de Cajamarca-Perú*. (Tesis de Maestría, Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo). *Repositorio Institucional de la Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo*. <http://repositorio.upagu.edu.pe/handle/UPAGU/1474>.

Gross, J; Thompson, R. (2006). Emotion regulation: conceptual foundations. In: Gross J, editors. Handbook of emotion regulation. New York: The Guilford Press.

Huamán, L. Inteligencia emocional y estrés laboral en el personal asistencial de la Red de Salud Conchucos Sur – Huari, 2019. (Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo). Repositorio de la Universidad Cesar Vallejo: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/43544>.

Hernández, R., Fernández, R., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. Mc Graw Hill.

Hernández, R; Mendoza, C. (2018) Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. Mc Graw Hill.

Ivancevich, J ; Matteson M. (1989). Estrés y trabajo: Una perspectiva gerencial.

Editorial Trillas.

Ivancevich, Konopaske y Matteson (2006). *Comportamiento Organizacional*. Editorial McGraw-Hill.

Leal-Costa, C, Díaz-Agea, JL, Ruzafa-Martínez, M, & Ramos-Morcillo, AJ. (2021). El estrés laboral en profesionales sanitarios en tiempos de pandemia. *Anales del Sistema Sanitario de Navarra*, 44(1), 123-124. Epub 21 de junio de 2021. <https://dx.doi.org/10.23938/assn.0940>.

Liébana, C; Fernández, M. ; Bermejo, J., Carabias Maza, M.^a Rosa, Rodríguez Borrego, M.^a Aurora, & Villaceros Durbán, Marta. (2012). Inteligencia emocional y vínculo laboral en trabajadores del Centro San Camilo. *Gerokomos*, 23(2), 63-68. <https://dx.doi.org/10.4321/S1134-928X2012000200004>.

Limonero, J., Tomas, J., Fernández, J., & Gómez, J. (2004). Influencia de la inteligencia emocional percibida en el estrés laboral de enfermería. *Ansiedad y estrés*, Vo.10(1)29-41. <https://core.ac.uk/download/pdf/157852154.pdf>.

Llaneza, J. (2009). *Ergonomía y psicología aplicada Manual para la formación del especialista*. Valladolid, España: Lex Nov.

López, M., Acosta, I., García, L, y Fumero, A. (2006). Inteligencia Emocional en policías locales. *Ansiedad y Estrés*, Vol. 12 (2-3), 463-477. <https://www.ansiedadystres.es/sites/default/files/rev/ucm/2006/anyes2006a36.pdf>

Mantilla, E., & Vargas, A. (2021). *Inteligencia emocional y desempeño laboral en enfermeros de la clínica San Juan de Dios Arequipa, 2020*. http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12773/12857/ENmacaey_vapaap.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

Martínez, A; Piqueras, J; Ramos, V. (2010). Inteligencia emocional en la salud física y mental. *Electronic Journal of Research in Educational Psychology*. 2010;8(2):861-890. <https://www.redalyc.org/pdf/2931/293122002020.pdf>.

Mazuelos, J. (21 de 04 de 2021). Día de la seguridad y salud en el trabajo: Cuatro prácticas laborales para cuidar la salud mental. *Diario El Comercio*. <https://elcomercio.pe/economia/peru/dia-de-la-seguridad-y-salud-en-el-trabajo-cuatro-practicas-laborales-para-cuidar-la-salud-mental-nndc-noticia/>.

Melgosa, J. (1995). *Nuevo estilo de vida sin estrés*. Miami, Florida: Publicadora interamericana.

- Mesa, N. (2019). Influencia de la inteligencia emocional percibida en la ansiedad y el estrés laboral de enfermería. *Ene*, 13(3), 13310. Epub 24 de febrero de 2020. Recuperado en 21 de abril de 2022, de http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1988-348X2019000300010&lng=es&tlng=es.
- Nespereira, T. & Vázquez, M. (2017). Inteligencia Emocional y Manejo del Estrés en Profesionales de Enfermería del Servicio de Urgencias hospitalarias. *Escuela Universitaria de Enfermería de Ourense, Universidad de Vigo, España*. 27(3). 172-178. DOI: 10.1016/j.enfcli.2017.02.007.
- ONU (2022). América Latina: El personal de la salud muestra elevados niveles de depresión y pensamiento suicida debido a la pandemia.: <https://news.un.org/es/story/2022/01/1502562>.
- OIT (2020). Gestión de los riesgos psicosociales relacionados con el trabajo durante la pandemia COVID 19. Recuperado de: https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/-safework/documents/instructionalmaterial/wcms_763314.pdf.
- Peralta, R., & Tunco, Y. (2014). *Inteligencia emocional y estilos de afrontamiento al estrés en enfermeras(os) de áreas críticas - hospital regional Honorio Delgado Arequipa - 2013*. Obtenido de Tesis de Licenciatura: <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/2329>.
- Pérez, M., Molero, M., Gázquez, J. & Simón, M. (2019). Analysis of burnout predictors in nursing: Risk and protective psychological factors. *European Journal of Psychology Applied to Legal Context*, 11(1), 33-40. doi:10.5093/ejpalc2018a13.
- Quispe, F. (2016). *Relación entre el estrés laboral de los trabajadores de la Salud conel Clima Organizacional del Departamento de Gineco-obstetricia del HOSPITAL Regional Hipólito Unanue. MINSA. Tacna, 2014*. <http://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/handle/UCSM/5761>.
- Requena, D. (2019). *Inteligencia emocional y síndrome de burnout en trabajadores del Centro de Salud San Juan de Miraflores*. <http://repositorio.unfv.edu.pe/handle/UNFV/3005>.
- Salguero J; Iruarrizaga I. (2016) Relaciones entre inteligencia emocional percibida y emocionalidad negativa: Ansiedad, ira y tristeza/depresión. *Ansiedad y Estrés*. 2006;12(2-3).207-221.

- Salovey, P., & Mayer, J. (1997). Emotional intelligence. *Imagination, Cognition, and Personality*. Sage Journal. Vol.9(3)185-211. <https://doi.org/10.2190/DUGG-P24E-52WK-6C>.
- Sanders, S. (2016). Estrés laboral en personal de enfermería en la unidad de cuidados intensivos pediátricos hospital escuela universitario Tegucigalpa Honduras, 2016. Tegucigalpa. <https://repositorio.unan.edu.ni/7800/1/t901.pdf>.
- Soto, E. (2001). *Comportamiento Organizacional, Impacto de las Emociones*. México. Editorial Thomson.
- Thorndike, E. (2005). *Intelligence and its uses*. Harper's. 227-235.
- Tirado, J. (10 de 10 de 2021). El 60% de los profesionales de salud ha sufrido trastornos mentales por el COVID-19. 2021. <https://elcomercio.pe/tecnologia/ciencias/el-60-de-los-profesionales-de-salud-ha-sufrido-trastornos-mentales-por-el-covid-19-noticia/?ref=ecr>.
- Zeballos, T., & Sánchez, J. (2017). *Influencia del programa educativo de autogestión emocional en la disminución del estrés laboral en el personal de enfermería del hospital "Goyeneche" Arequipa 2015*. (Tesis de Licenciatura, Universidad Alas Peruanas). <https://repositorio.uap.edu.pe/jspui/handle/20.500.12990/466>.



ANEXOS

ANEXO 1 Cuestionario de Inteligencia emocional de Escala TMMS-24(Salovey & Mayer, 1997)

A continuación, se presenta una serie de enunciados indique como se percibe usted según cada columna. Marque con “X” considerando la escala de Likert:

Totalmente en desacuerdo (TD), En desacuerdo (ED) Regular(R), De acuerdo(DA), Totalmente de acuerdo(TA)

Nro	Ítems	TD	ED	R	DA	TA
Dimensión Percepción emocional						
1	Presto mucha atención a los sentimientos					
2	Normalmente me preocupo por lo que siento					
3	Normalmente dedico tiempo a pensar en mis emociones					
4	Pienso que merece la pena prestar atención a mis emociones y estado de ánimo					
5	Dejo que mis sentimientos afecten mis pensamientos					
6	Pienso en mi estado de ánimo constantemente					
7	A menudo pienso en mis sentimientos					
8	Presto mucha atención a como me siento					
Claridad emocional						
9	Tengo claro mis sentimientos					
10	Frecuentemente puedo definir mis sentimientos					
11	Casi siempre se cómo me siento					
12	Normalmente conozco mis sentimientos sobre las personas					
13	A menudo me doy cuenta de mis sentimientos en diferentes situaciones					
14	Siempre puedo decir cómo me siento					
15	veces puedo decir cuales son mis emociones					
16	Puedo llegar a comprender mis sentimientos					
17	Aunque a veces me sienta triste suelo tener una visión optimista					
Dimensión Reparación emocional						
18	Aunque a veces me sienta mal, procuro pensar en cosas agradables					
19	Cuando estoy triste, pienso en todos los placeres de la vida					
20	Intento tener pensamientos positivos, aunque me sienta mal					

21	Si doy demasiadas vueltas a las cosas, complicándolas, trato de calmarme					
22	Me preocupo por tener buen estado de ánimo					
23	Tengo mucha energía cuando me siento feliz					
24	Cuando estoy enfadado intento cambiar mi estado de ánimo					



ANEXO 2 Cuestionario de estrés laboral de OIT

Nro	Ítems	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	Qué el personal no comprenda las metas y misión del establecimiento de salud me causa estrés					
2	La forma de rendir informes entre superior y a subordinado me estresa					
3	El que no esté en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo me produce estrés					
4	El personal asistencial disponible para poder cumplir las metas es limitado y me estresa					
5	El que mi jefe inmediato no respalde mi trabajo ante los superiores me estresa					
6	Que mi jefe inmediato no me respete me estresa					
7	El que no forme parte del equipo de trabajo en mi establecimiento de salud me causa estrés					
8	El que mi equipo de trabajo no respalde mis metas profesionales me causa estrés					
9	Que el equipo de trabajo no tenga prestigio ni valor dentro del establecimiento de salud me causa estrés					
10	La forma de trabajo en el establecimiento de salud no es clara y me causa estrés					
11	Que las políticas de la dirección impiden mi buen desempeño me estresa					
12	Como personal asistencial en mi posición tengo poco control sobre el trabajo y eso me estresa					
13	El que mi jefe inmediato no se preocupe por mi bienestar me estresa					
14	El no tener el conocimiento actualizados para seguir siendo competitivo me estresa					
15	El no contar con un espacio privado en mi trabajo me estresa					
16	La estructura formal dentro del establecimiento de Salud tiene mucho papeleo y me causa estrés					
17	Que mi jefe inmediato no tenga confianza en el desempeño de mis funciones me causa estrés					
18	Que mi equipo de trabajo se encuentre desorganizado me causa estrés					
19	Que mi equipo de trabajo no me brinde protección en relación con las injustas demandas de trabajo que me hacen los directivos me causa estrés					
20	Que el establecimiento de Salud carezca de dirección y objetivos me causa estrés					

21	El que mi equipo de trabajo me presione demasiado me causa estrés					
22	Trabajar con personal asistencial de otros programas me estresa					
23	El que mi equipo de trabajo no me brinde asistencia técnica cuando lo necesito me causa estrés					
24	El que no respeten el orden jerárquico en mi establecimiento de salud me causa estrés					
25	El no contar con los equipos e instrumental médico acordes al avance de la tecnología para realizar una buena atención me causa estrés					



ANEXO 3 MATRIZ DE SISTEMATIZACION DE DATOS DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL

IE1	IE2	IE3	IE4	IE5	IE6	IE7	IE8	IE9	IE10	IE11	IE12	IE13	IE14	IE15
4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3
3	4	3	4	2	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4
1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	4	4	1	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4
4	4	4	1	2	2	3	2	4	4	3	4	4	4	3
5	2	5	3	2	3	2	5	2	2	5	3	2	5	5
1	1	1	1	5	1	1	1	1	4	1	1	4	1	1
4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
1	1	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4
3	4	3	4	2	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3
3	3	3	4	2	3	2	3	4	4	1	1	4	4	3
2	2	2	2	2	5	5	5	4	4	4	1	1	1	1
3	3	3	4	2	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4
1	1	3	1	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3
4	4	3	2	2	5	2	5	1	1	1	4	1	1	3
4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3
3	3	3	5	2	2	3	3	5	5	5	5	5	3	3
4	3	2	3	2	2	3	3	4	4	4	3	4	4	3
3	3	3	1	3	3	3	3	1	4	4	3	3	4	4
1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
4	4	3	1	2	3	2	3	1	1	1	1	4	1	4
3	4	4	4	2	3	3	2	3	4	4	4	4	4	4
1	4	3	3	2	5	3	3	1	1	1	1	1	1	1
3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1	1	1	1	4	1	1	1	4	4	1	1	3	5	3
4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4
4	4	3	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4
4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4
1	4	4	4	2	3	2	2	4	4	3	3	3	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1	1	4	1	3	4	1	4	4	4	1	1	4	4	1
3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4
3	3	3	3	3	2	2	2	4	4	3	4	4	4	4

CONTINUACION DE LA BASE DE DATOS DE INTELIGENCIA EMOCIONAL

IE16	IE17	IE18	IE19	IE20	IE21	IE22	IE23	IE24
4	4	4	4	4	4	4	1	4
4	4	4	3	4	4	3	4	4
1	1	1	4	1	1	1	1	1
4	1	1	1	1	4	4	1	4
4	4	4	3	4	3	4	4	4
3	4	4	4	4	4	4	3	4
2	5	3	4	2	3	3	2	5
1	1	1	1	1	1	1	1	1
3	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	3	4	3	4	1	3
2	4	4	4	4	3	1	1	4
3	4	4	4	4	3	4	4	1
1	1	1	1	1	1	1	1	1
4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	2	3	3	3	3	4	4	2
1	1	1	1	1	4	1	1	1
4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5
2	3	3	4	3	4	4	4	3
4	1	4	3	1	1	4	1	4
1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	1	1	1	1	1	1	1	1
4	1	1	4	4	4	4	1	4
4	4	4	3	4	4	3	4	3
1	1	1	3	1	1	4	1	1
4	4	4	3	4	4	4	4	4
3	1	1	1	1	2	1	1	3
4	4	4	3	3	3	4	4	4
4	1	1	4	1	1	1	1	4
4	3	4	3	4	4	4	4	3
4	4	4	4	4	4	3	4	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	1	1	2	1	3	4	1	1
4	3	3	2	5	3	4	4	3
4	4	4	4	4	2	4	3	3

ANEXO 4 MATRIZ DE SISTEMATIZACION DE ESTRÉS LABORAL

EL1	EL2	EL3	EL4	EL5	EL6	EL7	EL8	EL9	EL10	EL11	EL12	EL13	EL14
3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	1	1	2
3	3	3	3	2	2	1	1	3	3	3	3	3	1
2	2	1	3	2	5	1	2	4	3	3	3	3	2
3	1	1	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2
2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
2	3	3	2	3	3	1	2	2	2	2	2	3	3
1	1	2	3	3	2	3	1	1	2	2	3	3	2
1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	5	1	3
3	3	3	4	3	2	2	3	4	3	3	2	2	2
4	3	2	4	5	5	3	3	4	4	4	2	4	1
3	3	2	5	5	2	3	2	3	4	4	2	5	4
3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	5	1	3
2	2	2	3	3	3	2	2	2	5	2	1	1	1
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
3	2	3	2	2	2	2	1	3	2	2	2	1	2
3	1	2	2	1	3	1	3	3	2	2	2	3	3
3	4	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2
2	1	2	1	2	1	3	1	2	3	2	1	2	3
4	2	3	3	3	3	2	2	2	2	1	2	2	2
3	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3
3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2
3	2	2	3	3	3	4	3	3	2	2	3	3	4
2	2	2	1	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2
2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2
4	4	4	4	5	5	5	5	4	3	3	5	5	5
3	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3
3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2
4	3	4	4	4	3	2	3	3	4	4	4	3	4
3	2	3	4	2	2	3	3	3	3	4	2	3	3
2	3	3	3	3	3	1	1	1	1	1	1	3	1
3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
2	2	3	2	2	1	2	2	2	2	3	2	2	3
2	3	3	2	3	3	5	3	2	2	2	2	2	2

EL15	EL16	EL17	EL18	EL19	EL20	EL21	EL22	EL23	EL24	EL25
3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2
3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2
2	5	3	2	5	5	5	1	3	3	2
1	1	2	2	2	2	1	1	1	2	1
3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3
3	4	3	3	3	2	3	3	3	2	2
2	2	5	1	1	1	1	1	2	2	1
1	3	1	1	1	1	1	3	3	1	3
2	2	3	4	3	3	3	3	2	3	3
5	3	3	4	3	3	2	2	2	3	3
4	5	2	2	2	4	2	2	4	4	4
1	3	2	1	2	2	1	1	2	1	5
2	1	2	2	2	1	1	1	1	2	2
2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2
2	1	1	3	3	2	2	3	2	2	2
5	5	3	3	3	3	1	2	2	2	2
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	2
3	2	2	3	2	1	2	2	2	2	3
3	2	2	2	3	3	2	2	3	2	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	2	1	1	1	2	1	1	1	2	2
2	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3
1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	2
2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2
4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4
4	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2
3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3
4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	5
4	2	3	4	3	2	3	2	2	3	3
1	3	3	1	1	1	3	1	1	5	1
3	4	4	4	3	5	4	4	4	3	4
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3

ANEXO 5 MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO		INFLUENCIA DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN EL ESTRÉS LABORAL EN TIEMPOS DE PANDEMIA COVID-19 EN EL PERSONAL TÉCNICO DE ENFERMERÍA DEL ÁREA DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL III YANAHUARA - AREQUIPA, 2021	
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES
Problema General	Objetivo general	Hipótesis general	Variable 1: Inteligencia emocional
¿Influye la inteligencia emocional en el estrés laboral en tiempos de pandemia covid- 19 en el personal técnico de enfermería del área de emergencia hospital III Yanahuara – Arequipa en el periodo del 2021?	Analizar la influencia de la inteligencia emocional en el estrés laboral en tiempos de pandemia covid-19 en el personal técnico de enfermería del área de emergencia hospital III Yanahuara – Arequipa en el periodo del 2021	Es probable que la inteligencia emocional influya en el estrés laboral. Además, que esta es una relación inversa al tener un buen manejo de la inteligencia emocional entonces el estrés laboral del personal técnico de enfermería del área de emergencia Hospital III Yanahuara disminuirá.	Definición: Es la habilidad para percibir, valorar y expresar emociones con exactitud, la habilidad para acceder y /o generar sentimientos que faciliten el pensamiento, la habilidad para comprender emociones y el conocimiento emocional y la habilidad para regular las emociones promoviendo un crecimiento emocional, social e intelectual (Salovey & Mayer, 1997). Dimensiones: 1. Percepción emocional 2. Claridad emocional 3. Reparación emocional
Problemas Específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	Variable 2: Estrés laboral
¿Influye la percepción emocional en el estrés laboral en tiempos de pandemia covid-19 en el personal técnico de enfermería del área de emergencia hospital III Yanahuara – Arequipa en el periodo del 2021?	Evaluar la influencia de la percepción emocional en el estrés laboral en tiempos de pandemia covid-19 en el personal técnico de enfermería del área de emergencia hospital III Yanahuara – Arequipa en el periodo del 2021	Existe influencia significativa de la percepción emocional en el estrés laboral en tiempos de pandemia covid-19 en el personal técnico de enfermería del área de emergencia hospital III Yanahuara – Arequipa en el periodo del 2021	Definición: es una “respuesta adaptativa, intercedida por peculiaridades individuales, a consecuencia de una acción, situación o suceso externo que pone exigencias físicas y/o psicológicas específicas sobre la persona derivado de los elementos organizacionales” (Ivancevich y Matteson, 1992, p. 94)
¿Influye la claridad emocional en el estrés laboral en tiempos de pandemia covid- 19 en el personal técnico de enfermería del área de	Evaluar la influencia de la claridad emocional en el estrés laboral en tiempos de pandemia covid-19 en el	Existe influencia significativa de la claridad emocional en el estrés laboral en tiempos de pandemia covid-19 en el	

emergencia hospital III Yanahuara – Arequipa en el periodo del 2021?	personal técnico de enfermería del área de emergencia hospital III Yanahuara – Arequipa en el periodo del 2021	personal técnico de enfermería del área de emergencia hospital III Yanahuara – Arequipa en el periodo del 2021.	Dimensiones: 1. Clima 2. Estructura 3. Territorio 4. Tecnología. 5. Influencia del líder. 6. Falta de cohesión	organizacional. organizacional.
¿Influye la reparación emocional en el estrés laboral en tiempos de pandemia covid- 19 en el personal técnico de enfermería del área de emergencia hospital III Yanahuara – Arequipa en el periodo del 2021?	Evaluar la influencia de la reparación emocional en el estrés laboral en tiempos de pandemia covid-19 en el personal técnico de enfermería del área de emergencia hospital III Yanahuara – Arequipa en el periodo del 2021	Existe influencia significativa de la reparación emocional en el estrés laboral en tiempos de pandemia covid-19 en el personal técnico de enfermería del área de emergencia hospital III Yanahuara – Arequipa en el periodo del 2021.		
METODOLOGÍA	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS - INSTRUMENTO	ANALISIS DE DATOS	
Enfoque	Población:	V1: Inteligencia emocional	Descriptiva:	
Cuantitativo	Personal técnico de enfermería	Técnicas: Encuesta	Tablas de frecuencias	
Alcance o nivel	Muestra:	Instrumentos: Cuestionario en escala de Likert	Figuras	
Correlacional	35 enfermeras	V2: Estrés laboral	Inferencial:	
Diseño		Técnicas: Encuesta	Prueba de Correlación de Spearman	
No Experimental - Transversal		Instrumentos: Cuestionario e escala de Likert		

