



Universidad  
Norbert Wiener

**Facultad de Ciencias de la Salud**

**Escuela Académico Profesional de Enfermería**

Estrés laboral e inteligencia emocional en los  
licenciados de enfermería del servicio de emergencia,  
en un hospital nacional, 2022

**Trabajo académico para optar el título de especialista en  
Cuidado Enfermero en Emergencias y Desastres**

**Presentado por:**

Galvez Espinoza, Milagros

**Código ORCID:** 0000-0003-3008-8333

**Asesor:** Mg. Palomino Taquire, Rewards

**Código ORCID:** 0000-0002-4694-8417

**Línea de Investigación General:** Salud, Enfermedad y Ambiente

**Lima – Perú**

**2023**

 Universidad Norbert Wiener	<b>DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA Y DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN</b>	
	<b>CÓDIGO: UPNW-GRA-FOR-033</b>	<b>VERSIÓN: 01</b> REVISIÓN: 01

Yo, Galvez Espinoza, Milagros, Egresada de la Facultad de Ciencias de la Salud, Escuela Académica de Enfermería, Segunda Especialidad en Cuidado Enfermero en Emergencias y Desastres de la Universidad Privada Norbert Wiener; declaro que el trabajo académico titulado "Estrés laboral e inteligencia emocional en los licenciados de enfermería del servicio de emergencia, en un hospital nacional, 2022", Asesorado por el Docente Mg. Palomino Taquire, Rewards, DNI N° 44694649, ORCID <https://orcid.org/0000-0002-4694-8417>, tiene un índice de similitud de 20 (Veinte) %, con código oid:14912:220203400, verificable en el reporte de originalidad del software Turnitin.

Así mismo:

1. Se ha mencionado todas las fuentes utilizadas, identificando correctamente las citas textuales o paráfrasis provenientes de otras fuentes.
2. No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquella señalada en el trabajo.
3. Se autoriza que el trabajo puede ser revisado en búsqueda de plagios.
4. El porcentaje señalado es el mismo que arrojó al momento de indexar, grabar o hacer el depósito en el turnitin de la universidad y,
5. Asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión en la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas del reglamento vigente de la universidad.



.....  
 Firma de autor(a)  
 Galvez Espinoza, Milagros  
 DNI N° 44951717



.....  
 Firma del Asesor  
 Mg. Palomino Taquire, Rewards  
 DNI N° 44694649

Lima, 25 de Diciembre de 2022

**DEDICATORIA**

A mis dos hijos Benjamín y Daniela que son mi motivo de esfuerzo y lucha cada día, a mi compañero de vida Ruben que siempre me brinda su apoyo incondicional.

### **AGRADECIMIENTO**

A Dios por guiar mi camino y darme fe, fortaleza y salud. A la universidad Norbert Wiener y sus docentes que hicieron posible llegar a esta etapa en mi crecimiento profesional.

**Asesor: Mg. Palomino Taquire, Rewards**

**Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-4694-8417>**

**JURADO**

**PRESIDENTE** : Dr. Gamarra Bustillos, Carlos

**SECRETARIO** : Dr. Arevalo Marcos, Rodolfo Amado

**VOCAL** : Mg. Suarez Valderrama, Yurik Anatoli

## INDICE

<b>Dedicatoria</b>	iii
<b>Agradecimiento</b>	iv
<b>Índice de contenido</b>	v
<b>Resumen</b>	vii
<b>Abstract</b>	viii
<b>1. EL PROBLEMA</b> .....	1
1.1 Planteamiento del problema.....	1
1.2 Formulación del problema.....	3
1.2.1 Problema General.....	3
1.2.2 Problema Específicos.....	3
1.3 Objetivos de la Investigación.....	4
1.3.1 Objetivo General.....	4
1.3.2 Objetivo Específicos.....	4
1.4 Justificación de la Investigación.....	4
1.4.1 Teórica.....	4
1.4.2 Metodológica.....	5
1.4.3 Práctica.....	5
1.5 Delimitación de la Investigación.....	6
1.5.1 Temporal.....	6
1.5.2 Espacial.....	6
1.5.3 Población o unidad de análisis .....	6
<b>2. MARCO TEORICO</b> .....	7
2.1 Antecedentes.....	7
2.1.1 Antecedentes internacionales.....	7
2.1.2 Antecedentes nacionales.....	8

2.2 Bases Teóricas.....	10
2.2.1 Estrés Laboral.....	10
2.2.2 Inteligencia Emocional.....	14
2.3 Formulación de Hipótesis.....	21
2.3.1 Hipótesis General.....	21
2.3.2 Hipótesis Específicos.....	21
<b>3. METODOLOGÍA.....</b>	<b>23</b>
3.1 Método de la Investigación.....	23
3.2 Enfoque de la Investigación.....	23
3.3 Tipo de la investigación.....	23
3.4 Diseño de la investigación.....	23
3.5 Población, muestra y muestreo.....	24
3.6 Variables y operacionalización.....	25
3.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	27
3.7.1 Técnica.....	27
3.7.2 Descripción de instrumentos.....	27
3.7.3 Validación.....	29
3.7.4 Confiabilidad.....	29
3.8 Plan de procesamiento y análisis de datos.....	30
3.9 Aspectos éticos.....	30
<b>4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS.....</b>	<b>32</b>
4.1 Cronograma de actividades.....	32
4.2 Presupuesto.....	33
<b>5 REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....</b>	<b>34</b>
Anexos.....	43
Anexo 1 Matriz de Consistencia.....	44
Anexo 2 Instrumento de Investigación.....	46
Anexo 3 Consentimiento Informado.....	50



## RESUMEN

**Introducción:** El estrés en el trabajo se debe a que la gran mayoría de las enfermeras(os) llevan una gran responsabilidad emocional en su entorno laboral, y a través de la Inteligencia Emocional se trata de mantener un cuidado holístico, sin dejar de lado el manejo de las emociones con empatía en beneficio del paciente. **Objetivo:** Determinar la relación del estrés laboral y la inteligencia emocional en los licenciados de enfermería en el servicio de emergencia de un hospital público de Lima, 2022. **Métodos:** estudio de hipotético deductivo, cuantitativo, aplicado, correlacional y transversal. La muestra censal estará constituida por 140 licenciadas en enfermería que laboran en el servicio de emergencia de un Hospital de Lima. Se empleará la encuesta y como instrumento un cuestionario, el primer instrumento Maslach Burnout Inventor, consta de 22 preguntas con 4 opciones (escala de Likert), presenta tres dimensiones, el segundo instrumento para medir el nivel de inteligencia emocional fue la Escala “Trait Meta Mood Scale –TMMS 24” de Fernández y Ramos modificada, medido en escala Likert de 1 a 4, consiste en 20 ítems que se distribuyen en 3 dimensiones, ambos instrumentos validados y confiables para medir las variables en cuestión. Los datos recolectados serán procesados utilizando SPSS 25 y para contrastar las hipótesis se usará el coeficiente de correlación de Spearman.

**Palabras clave:** estrés laboral, inteligencia emocional, cuidado de enfermería.

## ABSTRACT

**Introduction:** Stress at work is due to the fact that the vast majority of nurses carry a great emotional responsibility in their work environment, and through Emotional Intelligence it is about maintaining holistic care, without neglecting management. of emotions with empathy for the benefit of the patient. **Objective:** To determine the relationship between work stress and emotional intelligence in nursing graduates in the service of emergency of a public hospital in Lima, 2022. **Methods:** hypothetical deductive, quantitative, applied, correlational and cross-sectional study. The census sample will consist of 140 nursing graduates who work in the emergency service of a Hospital in Lima. The survey will be used and a questionnaire as an instrument, the first instrument Maslach Burnout Inventor, consists of 22 questions with 4 options (Likert scale), presents three dimensions, the second instrument to measure the level of emotional intelligence was the Scale "Trait Meta Modified Fernández y Ramos Mood Scale –TMMS 24", measured on a Likert scale from 1 to 4, consists of 20 items that are distributed in 3 dimensions, both validated and reliable instruments to measure the variables in question. The data collected will be processed using SPSS 25 and Spearman's correlation coefficient will be used to test the hypotheses.

**Keywords:** work stress, emotional intelligence, nursing care.

## **1. EL PROBLEMA**

### **1.1 Planteamiento del problema**

El estrés laboral es un aspecto recíproco entre lo ocurrido en el contexto del trabajo y el trabajador que lo desempeña, situación que conlleva al surgimiento de perturbaciones mentales y fisiológicas en la persona, tiene efectos negativos en la calidad del trabajo y en su rendimiento en general, ocasionándoles insatisfacción (1).

En referencia al estrés, la Organización Mundial de la Salud (OMS) lo considera una problemática mundial, que se ha convertido en una preocupación de empleadores y empleados, pues los daños afectan a todos por igual, indistintamente de la labor que realicen. Sin embargo, investigaciones acerca esta temática, han demostrado que la labor de las personas que tienen trato directo con los seres humanos, y especialmente las relacionadas a la atención de salud y a la docencia, tienen mayor riesgo de sufrir estrés, trayendo consigo consecuencias dañinas para el estado de salud de trabajadores, usuarios y empleadores en general, por lo que se recomienda elaborar e implementar estrategias preventivas de abordaje (2).

En relación a las reflexiones anteriores, se considera a la profesión de enfermería como la labor más rígida, que ocasiona estrés muchas veces de efectos negativos en la salud física y mental, además de disminuir la calidad de atención y cuidados al paciente, producir déficit en su calidad de vida personal, familiar y social.(3).

Al respecto, investigaciones en Irán, consideran vital identificar aquellos factores que están ocasionando el estrés, que afecta su calidad de salud y merma el cuidado a lo que están abocados; estudios relacionados al estrés han encontrado que el 63,5% está en relación el contexto de trabajo, en la misma proporción a los horarios alternos y el 39,1% trabajan en los diferentes servicios de medicina (4).

En Nigeria consideran que las condiciones que originan mayor estrés en los enfermeros en emergencia son: la dotación de personal inadecuada para el área con su consecuente sobrecarga laboral, el efectuar procedimientos que evidentemente ocasionan dolor al enfermo, escasez de medicinas, materiales e insumos indispensables para una atención de calidad. Se hizo un estudio comparando dos hospitales, el cual se encontró el 99,35% de estrés en forma general además de este el 99,76% de estrés se da en las enfermeras de mayor edad (5).

En Irán se identifican como elementos de la inteligencia emocional a la autogestión en porcentajes altos 28,32%, la conciencia social baja en 16,15%, así por tanto reportan si incrementamos la inteligencia emocional, el estrés en el trabajo disminuye en relación significativa, hay una situación de correlación inversa entre la inteligencia emocional y el estrés(6).

Por otro lado, artículos de investigaciones realizados en Brasil dan a conocer que 24,6% de enfermeros que presentaron estrés fueron categorizados en: resistencia 19,7%, agotamiento 4,4% casi agotamiento 0,5% encontrando además que el sexo, la calidad del sueño, las limitaciones de los profesionales, el agotamiento emocional así como el estado de las estructuras físicas insalubres e insuficientes áreas incrementan los niveles de estrés (7).

Por su parte, el Centro para el Control de enfermedades de Colombia asegura que el estrés del personal de enfermería está en estrecha relación principalmente con los horarios de trabajo, la dotación de personal insuficiente, hechos que disminuye la calidad de la atención y cuidados al paciente además de la vida personal del trabajador; en el país en mención el 51,60% de los profesionales enfermeros son programadas en turnos que oscilan entre 9 y 12 horas de labor, 9,10% labora en turnos fijos(8).

Así mismo, es importante que el profesional de enfermería tenga conocimiento sobre la importancia del poder terapéutico de su labor emocional cuando brinda cuidado a los pacientes,

por lo que es necesario que tengan un adecuado nivel de inteligencia emocional (IE). Los resultados de los estudios realizados en Colombia, evidencian que 44,9% tiene una IE promedio, 34,6% alto y 20,5% baja (9).

Ahora bien, en nuestro país, estudios indican que la pandemia mundial del COVID-19 ha afectado el bienestar físico, emocional y social de los profesionales de enfermería que laboran en el área de emergencia, generándoles ansiedad en el 39,1% de los profesionales, 24,6% presenta depresión y 8,8% estrés (10).

En referencia a la inteligencia emocional, es sumamente importante en el quehacer diario de la enfermera ya que es la capacidad de percibir y asimilar las emociones, lo que le permitirá entenderlas y regularlas correctamente. Los estudios realizados en Perú, evidencian que el 20,3% del personal de enfermería posee IE excelente, 59,3%, adecuada y 20,3%, poco adecuada (11).

## **1.2 Formulación del problema general**

¿Cómo es la relación entre el estrés laboral y la inteligencia emocional en los licenciados de enfermería en el servicio de emergencia de un hospital público de Lima, 2023?

### **1.2.1 Formulación de los problemas específicos**

¿Cómo es el agotamiento emocional en los licenciados de enfermería en el servicio de emergencia de un hospital público de Lima 2022?

¿Cómo es la falta de realización personal en los licenciados de enfermería en el servicio de emergencia de un hospital público de Lima 2022?

¿Cómo es la despersonalización en los licenciados de enfermería en el servicio de emergencia de un hospital público de Lima 2022?

### **1.3 Objetivos de la investigación**

#### **1.3.1 Formulación del objetivo general**

Determinar la relación del estrés laboral y la inteligencia emocional en los licenciados de enfermería en el servicio de emergencia de un hospital público de Lima, 2022.

#### **1.3.2 Formulación de los objetivos específicos**

Establecer la relación entre el agotamiento emocional y la inteligencia emocional en los licenciados de enfermería en el servicio de emergencia de un hospital público de Lima, 2022.

Establecer la relación entre la falta de realización personal y la inteligencia emocional en los licenciados de enfermería en el servicio de emergencia de un hospital público de Lima, 2022.

Establecer la relación entre la despersonalización y la inteligencia emocional en los licenciados de enfermería en el servicio de emergencia de un hospital público de Lima, 2022.

### **1.4 Justificación de la investigación.**

#### **1.4.1 Justificación teórica**

Los resultados de la presente investigación permitirán rediscutir, cuestionar, reflexionar, replantear los conceptos de estrés laboral e inteligencia emocional, con la finalidad de cerrar las brechas del conocimiento según la teoría del cuidado humano de Jean Watson quien sostiene que para brindar cuidado holístico, científico- técnico se requiere que el licenciado de enfermería se comprometa moralmente para preservar la salud y dignidad del usuario, sin dejar de lado el reconocimiento y manejo acertado de sus emociones, poniendo en práctica sus experiencias, habilidades de percepción, empatía, generar confianza de tal manera que facilite la identificación individual y oportuna de las necesidades físicas, psicológicas, emocionales y espirituales que busca la prevención de riesgos a través de la calidad del cuidado que ofrece. (12)

### **1.4.2 Justificación metodológica**

El estudio se desarrollará teniendo en cuenta las contribuciones de los estudios cuantitativos en ciencias de la salud enfermería, utilizando para tal efecto instrumentos validados y confiables científicamente, de tal manera que servirán para el desarrollo de estudios posteriores realizados en poblaciones similares.

En la elaboración del presente estudio, se tuvo cuidado de elaborarlo respetando la organización estructural normado por la universidad, para la ejecución de estas investigaciones; por lo que, pretendemos ejecutarlo de una forma metódica y técnica esgrimiendo la metodología cuantitativa, de tal forma que al culminarlo podamos admitir el análisis de la información, diseñar conclusiones, y prorrumpir las recomendaciones consideradas pertinentes.

### **1.4.3 Justificación práctica**

Los resultados de la presente investigación servirán a los directores de los hospitales, unidad de capacitación y docencia de la sedes hospitalarias, unidad de recursos humanos, jefatura de departamento de enfermería, y jefa de servicio de emergencia, con la finalidad de realizar procesos de mejora continua, a través de la implementación y puesta en práctica de las estrategias de afrontamiento del estrés y el desarrollo de la inteligencia emocional del personal de enfermería, en el marco de la teoría de Modelo de Sistemas, que sostiene que la enfermera debe encontrarse emocionalmente estable para lo cual requiere principalmente canalizar sus sentimientos y reacciones que ocasionan la condición de salud del usuario, que le permita brindar un cuidado eficiente y eficaz al usuario y su familia. (13)

**1.5. Delimitaciones de la investigación:****1.5.1. Temporal:**

La presente investigación se realizará en los meses de noviembre 2022 a marzo 2023.

**1.5.2. Espacial:**

El lugar de investigación de la presente investigación será en un hospital público de Lima

**1.5.3. Población o unidad de análisis:**

Licenciados de enfermería que laboran en el área de Emergencia.



## **2. MARCO TEÓRICO**

### **2.1.1 Antecedentes internacionales**

Millán(14), en el 2021, en Colombia realizan un análisis con el objetivo de “Identificar la relación entre la IE y el Estrés Laboral en el personal de enfermería del Hospital Departamental San Antonio del municipio de Roldanillo”. Estudio cuantitativo, correlacional, transversal, realizado con la concurrencia de 31 unidades muestrales, de los que se les recoge la información a través de dos escalas de medición. Los resultados obtenidos demuestran en relación a la inteligencia emocional: 32% baja atención, 7% baja claridad, reparación emocional 55% una buena reparación, con regulación adecuada; en cuanto al estrés el 43% presenta niveles altos, concluyen que no existe relación entre la inteligencia emocional y el estrés.

Xue et al.(15), en el 2021, en China, investigan con el objetivo de ”Establecer un modelo estructural para estimar el impacto de la inteligencia emocional de las enfermeras clínicas chinas en el bienestar laboral”. Estudio transversal, en el que participaron 1475 licenciados, a quienes a través de dos escalas se pudo obtener la información, con los siguientes resultados en relación a la inteligencia emocional, 83,16 % niveles de percepción de bienestar laboral, 36,1 % comprensión emocional y 42,7 % regulación emocional, con un bienestar emocional de 57,5 % y 33,7 % bajo nivel de relaciones positivas. Concluyen en una relación directa y significativa entre las dimensiones de las escalas de inteligencia emocional y bienestar psicológico.

Tirado-Vides et al. (16), en el 2020 en Colombia, investigan para “Establecer la relación entre inteligencia emocional, clima organizacional y estrés ocupacional en trabajadores”; investigación cuantitativa correlacional, transversal, utilizando un tres instrumentos de medición que fueron aplicado a una muestra de 150. La realidad demuestra en relación al estrés

66% riesgo bajo y muy bajo, mientras un 6% y 7% riesgo alto y muy alto; en relación a la inteligencia emocional, 51% de atención y 40% presentan poca atención, en cuanto a la claridad, 58% comprenden bien las emociones, en cuanto a la reparación el 64% son capaces de gestionar los estados emocionales correctamente, mientras que el 36% deben ejecutar acciones de mejora. En conclusión, los altos niveles de estrés son consecuencia del deficiente manejo de la inteligencia emocional.

Ahmed y AL-Hadrawi (17), en el 2020 en Irak, realizan el estudio titulado “Inteligencia Emocional y Estrés Laboral entre Enfermeras que Trabajan en Hospitales Psiquiátricos”, estudio descriptivo correlacional 104 profesionales enfermeros, recogieron los datos con dos escalas. Encontraron que 61,0% de los profesionales enfermeros habían experimentado niveles moderados de estrés, y una puntuación de inteligencia emocional de 18,70%, por lo que concluyen en la existencia de una relación relativamente fuerte e inversa entre la inteligencia

Afnuhazi (18), en el 2019, en Indonesia, realizaron el estudio buscando “Determinar la relación entre la inteligencia emocional y el estrés laboral de los enfermeros”. Este estudio utiliza el diseño de cuasi experimental, transversal, en una muestra de 83 entrevistado. Encuentran 84% de estrés moderado y 68,6% de unidades muestrales no utilizan la inteligencia emocional, por lo que no experimentan niveles de estrés; concluyen en la relación entre las variables estudiadas.

### **Estudios nacionales**

Ahora bien, en el ámbito nacional se halla los trabajos de:

Aparcana (19), en el 2022, en Lima realizan un estudio con el objetivo de “Determinar la relación entre la inteligencia emocional y el estrés laboral en enfermeros de un hospital estatal de Cañete”; estudio cuantitativo, no experimental, descriptivo, correlacional, en una muestra de 109 enfermeros recogieron los datos con dos cuestionarios los resultados fueron

95% de niveles adecuado de inteligencia emocional, y 55% nivel estrés laboral normal, concluyendo en una relación significativa relativamente débil entre las variables estudiadas.

Linch y Cabrejo (20), en el 2021, en Trujillo, realizan un estudio con el objetivo de “Determinar la relación entre el Nivel de Inteligencia emocional y el Estrés laboral”; estudio descriptivo correlacional, realizado utilizando 94 profesionales enfermeros, se usaron dos cuestionarios, los resultados alcanzados fueron 64,9 % nivel de inteligencia emocional elevadamente desarrollada y adecuada frente a 46,8% alto nivel de estrés. Concluyó en correlación altamente significativa entre ambas variables.

Quiliano y Quiliano (21), en el 2020 en Huancayo, investigan buscando “Determinar la relación que existe entre inteligencia emocional y estrés académico de los estudiantes de enfermería”; estudio ex post facto, descriptivo, transversal realizado en una población de 320 estudiantes de Enfermería, se utilizaron 2 instrumentos para obtener los datos con resultados de 47%, Adaptabilidad promedio 17%, manejo del estrés promedio 30%. Concluyen que no existe correlación entre ambas dimensiones.

Montenegro (22), en el 2020 en Chiclayo-Perú, realizan una investigación con la finalidad de “Determinar el papel protector de la inteligencia emocional ante la ansiedad, depresión, estrés académico y el burnout académico en estudiantes universitarios”; se trató de un estudio cuantitativo realizado en una muestra de 332 de quienes a través de un escala de medición y un cuestionario se obtuvo 46.7%, de Inteligencia Emocional 46.7%, de Ansiedad 26.5%. en Cansancio Emocional -Depresión, estrés académico 46.4%, con un 52.4%, de disfrute de estudiar y 21,1 % no manifiestan sintomatología de burnout. Concluyen que la inteligencia emocional y el estrés, se encuentran relacionados.

## **2.2 Bases Teóricas**

### **2.2.1 Estrés laboral**

La OMS, define el estrés como cualquier arquetipo de modificación que origina nerviosismo, intranquilidad impaciencia, o inquietud que va afectar las esferas del ser humano en los aspectos físico, emocional o psíquico. Visto de esta perspectiva, asevera que es la forma que asume el organismo para responder ante eventos personales o del contexto que de alguna manera demanda su vigilancia, así mismo es importante que las personas desarrollen estrategias que le permitan afrontarlo ya que puede afectar considerablemente su estado de salud general (23).

Según Slipak, la palabra estrés deriva del griego stringere y significa provocar presión, y fue empleado en el siglo XIV por primera vez. Según Hans Selye, define al estrés como la acción no específica del cuerpo humano a toda demanda que se le realice y esto involucra a la interacción entre el organismo y el medio ambiente en donde se desarrolla. Dicha demanda podría ser fisiológica o psicológica, que origina una respuesta en el cuerpo humano, si las respuestas que se otorgan son adaptadas a la fisiología del organismo se denomina eustrés, y se llama distress si las solicitudes son excesivas y sobrepasan la función de resistencia del organismo (24).

Por su parte el estrés en el trabajo que realiza el profesional enfermero es definido como una manifestación que pudiera ser en el aspecto físico o emocional, respuestas que generalmente causan daño personal, a sus compañeros, sus líderes y aquellos que se encuentran directamente relacionados al puesto de trabajo; este suele presentarse cuando las exigencias del trabajo no están en concordancia con las capacidades, los recursos o las necesidades del trabajador. El estrés laboral puede causar problemas de salud e incluso lesiones(25).

En especial, este estrés generado en los trabajadores puede tener efectos muy negativos a nivel psicológico como una disminución del rendimiento en el trabajo, intención de dejar el susodicho, menor satisfacción con el desempeño laboral, una disminución de la calidad de vida del trabajador, e incluso puede llegar a afectar a la concentración y a la toma de decisiones1 . Otros aspectos negativos a nivel físico pueden llegar a ser algunos tales como un incremento de enfermedades cardíacas crónicas, problemas gastrointestinales derivados de la ansiedad y trastornos a nivel musculo esquelético. Además, este estrés está muy presente en los profesionales de la Salud y más concretamente en los de enfermería, los cuales no están exentos del padecimiento del mismo como anteriormente mencionábamos, y menos aún desde finales de 2019 con la aparición del Sars-CoV-2. Las enfermeras son más susceptibles de padecer este tipo de estrés debido al alto riesgo y la elevada presión a la que se enfrentan a diario en cada turno. El número de enfermeras con altos índices de estrés se ha visto incrementado en los últimos años, además entre estas se encuentran enfermeras más veteranas, las cuales en numerosas ocasiones tienen un doble papel: cuidar de los pacientes a su cargo en cada jornada laboral y enseñar a las enfermeras más jóvenes o inexpertas (26).

Sobre la base de las ideas expuestas, existen diferentes definiciones de estrés emitidas por críticos y científicos, los que concuerdan que este malestar puede presentarse en el ámbito intra y extra laboral, pues las variables que lo originan y generan, se encuentra en todos los contextos, sin embargo, los elementos personales que lo causan suelen transformarse en estrés ofensivo al perder el control de las emociones por carencia de herramientas y estrategias de canalización, situación que cuando los síntomas se agudizan se hacen crónicos, lo que incrementa el riesgo de complicaciones físicas y mentales con repercusión seria en el deterioro de la salud (27).

Ante los factores estresantes, el individuo puede reaccionar tolerando o evitándolos, de ahí las manifestaciones de los niveles de estrés, los que están determinados por la sintomatología metabólica, fisiológica, neurológica, cardiológicas, musculoesqueléticas y psicológicas que se manifiestan en ellos, que afectan el desarrollo de las actividades de manera segura, incrementando los riesgos de accidentes laborales y de prácticas inseguras en el cuidado(28).

En la clínica puede identificarse el estrés agudo, como aquel que se presenta en corto plazo y generalmente tiende a terminar de forma rápida, es el tipo de estrés que se experimenta cuando enfrentamos conflictos en el trabajo originado por alguna diferencia intrascendente, suele también manifestarse frente a una vivencia nueva o alguna emoción percibida, por lo que se asevera que todos los individuos en algún momento de su vida han sufrido estrés. El otro tipo de estrés identificado es el crónico, que se instala por tiempo y permanencia prolongada, al extremo de que se hace parte de la vida del individuo, al punto que no lo reconoce y que a la larga ocasiona problemas serios de salud(29).

Se mencionan las siguientes dimensiones:

a) Agotamiento emocional

El agotamiento emocional se constituye en una temática que en el mundo moderno está emergiendo de manera acelerada invadiendo todo tipo de institución de salud, en este contexto se ha convertido en un reto de afrontamiento para todos los profesionales de enfermería por el elevado número de estas profesionales que lo padece, y por la situación amenazante que origina(30).

Estudios han establecido que los contextos con deficientes niveles de salubridad, ocasionado por insuficiente dotación de personal, incremento en la carga laboral,

desproporción enfermera/paciente en las áreas críticas como emergencia, infraestructura no adecuada, escasez de materiales y equipos médicos son situaciones que coacciona el actuar del enfermero en su entorno laboral, evidenciado por el incremento de profesionales que lo padecen, de ahí la importancia del compromiso de directivos y líderes de apoyar a sus liderados, pues el tratamiento inoportuno sentara los cimientos del Burnout, con la cronicidad de este, donde además aparece agotamiento somático, y emocional resultado de la sobre carga laboral (31)

b) Falta de realización personal

La falta de realización personal, vienen a ser una serie de comportamientos, conductas, hábitos, normas o actitudes que van a desencadenar en el individuos afectación en el aspecto físico e intelectual, descuido, irresponsabilidad, reacciones pasivo-agresivas, ante los problemas de los pacientes y los integrantes del equipo de salud, desmotivación al realizar sus actividades laborales. Está influenciada por aspectos intrínsecos como las virtudes, el estado de ánimo, indecisiones entre otros, y los aspectos extrínsecos relacionados a las instituciones laborales, las relaciones interpersonales con el equipo de salud, el entorno del trabajo, etcétera; todo lo indicado son consideraros estresores que van a traer como resultado síntomas de ineficacia en el desarrollo de la profesión, falta de vitalidad, insatisfacción personal y dificultad para manejar los conflictos propios del trabajo y emociones (32).

c) Despersonalización

Al respecto, la despersonalización, se encuentra reflejada en actitudes negativas hacia pacientes y compañeros y, por último, falta de ambición personal, demostrado por una falsa imagen propia e insatisfacción con el trabajo. Los trabajadores que se dedican al sector de la salud son un grupo de alto riesgo para sufrir este síndrome, en especial la enfermería, que es una de las profesiones más vulnerables al estrés laboral, probablemente debido a la gran

exigencia y esfuerzo requerido en la atención directa con el paciente. A su vez, la despersonalización hace referencia a las actitudes negativas que reciben los pacientes por parte de los profesionales, y es una respuesta propia del enfermero que puede desembocar en emociones patológicas como pueden ser el cinismo o la insensibilidad (33).

### **2.2.2 Inteligencia emocional**

El científico Charles Darwin fue el primero en emplear el concepto de inteligencia emocional, y también enfatizó cuán sustancial es la expresión emocional para la supervivencia y la adaptación. Thorndike, en 1920, para explicar la capacidad de escuchar y motivar a los demás empleó el término inteligencia social. En 1940, David Wechsler define la influencia de los factores no intelectuales en el pensamiento inteligente, y además argumenta que nuestros modelos de inteligencia no estarán completos hasta que podamos escribir estos componentes correctamente. En 1983, Howard Gardner, en su teoría de las inteligencias múltiples, fue pionero en la idea de integrar tanto la inteligencia interpersonal que se refiere a capacidad de comprender las intenciones, motivaciones y deseos de los demás; como la inteligencia intrapersonal que es la capacidad de comprender las intenciones, motivaciones y deseos de los demás (34).

Por otro lado, la inteligencia emocional, es considerada como aporte beneficioso para los enfermeros, caracterizada por el incremento de su compromiso y responsabilidad para realizar sus acciones de cuidado de las personas que tiene a su cargo, además ayuda a poner en práctica las estrategias de afrontamiento ante los problemas que surgen en su jornada laboral, incrementa así mismo el desarrollo de sus habilidades blandas, permitiéndole tomar decisiones acertadas en beneficio propio y de los usuarios, mejorar su estilo de liderazgo, la comunicación terapéutica, y con ello facilita el manejo de conflictos propios de la labor, permitiéndole al profesional administrar cuidados de calidad para satisfacer las necesidades del enfermo (35).



En este contexto, la toma de decisiones viene a ser la puesta en práctica de sus conocimientos con sustento científico técnico, que le permite brindar cuidados seguros e impecables, sin embargo, estos cuidados se ven influenciados por su estado emocional, por lo que requiere desarrollo de habilidades blandas de afrontamiento, las que son básicas para la toma de decisiones, así mismo, debemos tener presente que las emociones positivas incrementan la atención y favorecer a decidir acertadamente, mientras que las negativas son responsables de la colera y rabia, que van a interferir en los cuidados que se otorgan. Ahora bien, la inteligencia emocional se van adquiriendo con las experiencias y la práctica clínica al interactuar con sus sentimientos y a su vez manejar las emociones que le ayuden a razonar y a enfrentar situaciones poco agradables (36).

La IE en enfermería proporciona el desarrollo de relaciones terapéuticas con los pacientes y facilita las relaciones con otros profesionales sanitarios. No obstante, en algunos casos, los enfermeros presentan una insuficiencia en estas competencias y comentan que no han obtenido preparación adecuada en su formación (Aradilla, 2013). Los enfermeros, en su actividad asistencial tienen una relación continua con las enfermedades, el dolor, la muerte, entre otras situaciones, en las que contar con competencias emocionales es fundamental para reducir las complicaciones que provienen de éstas, como padecer estrés hasta llegar incluso a síndrome de burnout, ansiedad ante la muerte o conductas negativas que son capaces de perturbar la calidad asistencial enfermera (Aradilla, 2013). Los profesionales enfermeros realizan un trabajo muy riguroso y estresante, en el que continuamente debe hacerse un trabajo persistente por controlar las emociones. Además, diversos estudios confirman que el estrés percibido por los estudiantes de enfermería en sus prácticas universitarias, han provocado cierta inestabilidad emocional, baja autoestima, susceptibilidad, depresión, trastornos del sueño y cansancio, repercutiendo en su bienestar y contribuyendo negativamente en su desarrollo profesional (37).

Inteligencia Emocional según Daniel Goleman: La inteligencia emocional nos permite tomar conciencia de nuestras emociones, comprender los sentimientos de los demás, tolerar las presiones y frustraciones que soportamos en el trabajo, acentuar nuestra capacidad de trabajar en equipo y adoptar una actitud empática y social, que nos brindará mayores posibilidades de desarrollo personal. En un lenguaje claro y accesible.

La ventaja del manejo de las emociones es cómo nos ayudan a interpretar los sentimientos de los demás, lo que puede ayudar a predecir sus acciones y crear conexiones más fuertes. Nuestras emociones son la base de la empatía. Y una tercera ventaja de tener emociones, es que nos permiten hacer. Se suele decir que el ego es el enemigo, pero todo depende de nuestra relación con el mismo.

Goleman piensa que lo que él llama “**inteligencia emocional**” está en el origen de las facultades de autocontrol. Podemos inculcarles a los niños que pueden hacer un uso completo de su potencial intelectual, cualquiera que sea, independientemente de su coeficiente intelectual (CI). (38)

Una nueva forma de entender las emociones

La visión típica de las emociones es que son como actos reflejos, algo que no podemos controlar. Esto nace del punto de vista clásico de cómo nacen las emociones y de cómo son algo espontáneo que “nos acerca a quien somos de verdad”, y que por lo tanto tienen un alto factor de irracionalidad.

Se cree que hay un conjunto de emociones que se pueden encontrar en toda la humanidad y que cada una de ellas tiene una propiedad o “esencia” subyacente. Este concepto se llama esencialismo.

Asume que cada uno de nosotros no solo es igualmente emocionalmente expresivo, sino que también es capaz de reconocer automáticamente las mismas emociones en los demás.

Es como si el cerebro estuviera precableado con neuronas para emociones específicas. Una vez que se activan las neuronas, producen respuestas físicas.

El autor del libro Inteligencia emocional, Daniel Goleman, agrupó la inteligencia emocional en cinco categorías:

**a) Autoconocimiento**

Ser capaz de conocerse a uno mismo. Llegamos a esta etapa cuando somos capaces de entender qué nos pasa por la mente y que sentimos

**b) Autorregulación**

Una vez que entendemos que es lo que estamos sintiendo, el próximo paso es ser capaz de controlar esto que sentimos y controlarlo cuando va en direcciones que no queremos

**c) Motivación**

Una vez que aprendemos a controlar nuestras emociones y pensamientos el próximo paso es ser capaz de usarlo para poder desarrollar motivación, energía para nuestros objetivos

**d) Empatía**

Cuando somos capaces de generar energía por nuestra cuenta el próximo paso es el de dirigir esta energía y conocimiento hacia conocer lo que sienten los demás, desarrollar empatía

### **e) Habilidades sociales**

Al final cuando somos capaces de usar esta energía para entender a los demás, el próximo paso es ser capaz de usar lo que vamos aprendiendo sobre que sienten los demás y usarlo para desarrollar la capacidad de gestionar como nos sentimos, como se sienten los demás y llevarlo en la dirección de nuestros objetivos. (39). Para la Inteligencia Emocional toma sus siguientes dimensiones:

#### **A. Percepción de los propios sentimientos**

La percepción de los propios sentimientos caracterizada por el énfasis de las emociones que experimenta el profesional de enfermería desde la planificación de sus cuidados, la ejecución y la evaluación de sus resultados, para ello se requiere que el profesional esté preparado para poder auto comprenderse, ser consciente de su accionar, asumiendo con responsabilidad, profesionalismo el resultado de su labor, poseer auto control de sus reacciones, ser capaz de identificar de manera oportuna signos negativos de su comportamiento, pues solo al aceptarlos podrá hacerles frente y tomar las medidas preventivas(40).

Ahora bien las reacciones del estado de ánimo pueden ser clasificadas teniendo en cuenta los individuos con vivencias emocionales desarrolladas, lo cual solo se puede conseguir siendo consciente de nuestro propio comportamiento; existen también aquellos que son esclavos de su comportamiento y viven atrapados en ellas; por último tenemos aquellos que se resignan y aceptan sus sentimientos reaccionando de manera alegremente o con irritabilidad (41).

#### **B. Comprensión de los sentimientos**

La comprensión de los sentimientos, faculta la activación de las capacidades del profesional y activa sus habilidades que originan los sentimientos que facilitan su

razonamiento, a través de la valoración de las necesidades identificadas en el paciente; así mismo, afrontar de manera positiva sus emociones, utilizando las estrategias de afrontamiento, entre las que destaca la comunicación asertiva verbal y no verbal de tal manera que se pueda expresar de manera apropiada; así mismo, se requiere utilizar estrategias que le permitan facilitar de manera emotiva un pensamiento crítico razonable de lo investigado, siendo necesario mantener un buen temple pues de ello va a depender los resultados (42).

Considerando que las emociones son las manifestaciones que dan a conocer el estado de ánimo de los individuos, originadas por provocaciones internas y externas, a pesar de ello este comportamiento incluye básicamente aspectos conceptuales actitudinales, prácticas de valores entre otros; sin embargo, se requiere la comprensión y el análisis de tal manera que se pueda dar denotado valor al aspecto emocional, de forma normada, regulada y reflexiva, permitiéndoles crecer profesional, emocional, personal e intelectualmente, para afrontar las emociones del paciente, su familia y las suyas propias de manera acertada, aceptar sus sentimientos, así como estar dispuestos a los cambios que producen los sentimientos positivos o negativos vividos (43).

### C. Regulación emocional

Ahora bien, se requiere prestar atención a las emociones sentidas y percibidas, para regularlas, por lo que se necesita no solo identificarlas de manera oportuna, hacerles frente según como estas se manifiesten, y teniendo presente su origen, para conseguir que se conviertan en positivas, para ello se debe implementar y llevar a la práctica las estrategias de afrontamiento efectivas para prevenir efectos negativos y/o desagradables; en torno a lo indicado, es necesario tener en cuenta y reflexionar sobre las contribuciones favorables y desfavorables, lo que servirá para el crecimiento personal y profesional (44).

Por otra parte, es necesario autogestionar y regular los sentimientos e inquietudes que se experimentan en el contexto en el que se desarrolla, para lo cual lo actitudinal es el factor principal para afrontar los estresores que están presentes en el quehacer diario del individuo, a través de la regulación de las emociones negativas y otorgar un valor a las positivas, solo así podrán adaptarse a los eventos que suelen presentarse en su labor diaria, visto así se puede aseverar que la inteligencia emocional es una herramienta utilizada durante el proceso de análisis de información (45).

### **2.2.3 Valoración de Enfermería**

La valoración se debe dar sistemáticamente y de una manera organizada y congruente que permita realizar un análisis de información importante y que pueda ayudar a realizar comparaciones con lo indicado teóricamente, para lo cual el profesional enfermero debe contar con el conocimiento adecuado, de esta manera se podrá realizar un diagnóstico de enfermería correcto y que pueda servir de guía para las intervenciones requeridas según las necesidades de cada paciente.

La teoría del cuidado humano de Jean Watson tiene un enfoque filosófico que sostiene que el cuidado humano comprende un compromiso moral mostrando un interés en la persona de manera integral, el cual Watson menciona que el cuidado se practica en forma interpersonal enfermera- paciente constituido por acciones transpersonales para mejorar la humanidad y ayudar a las personas en todos los aspectos psicosociales.

SEGÚN WATSON CONCEPTOS METAPARADIGMATICOS SON: Salud: definió como unidad y armonía en la mente cuerpo y el alma y está asociado con el grado de coherencia entre el yo percibido y el yo experimentado. Persona: considera a la persona como una unidad de mente, cuerpo, espíritu y naturaleza y refiere que la personalidad va unida a ideas, donde es libre de tomar decisiones. Entorno: nos dice que el papel de la enfermera es atender los entornos

y que incluye la percepción de sí mismo, creencias, expectativas e historicidad (pasado, presente y futuro) Enfermería: para Watson la enfermería consiste en conocimiento, pensamiento, valores, filosofía compromiso y acción con cierto grado de pasión. Nos dice que la práctica cotidiana de la enfermera se debe basar en valores humanísticos donde comprendemos los sentimientos del otro y a la vez poder expresarlos de forma semejante que la otra persona lo experimente. Sabemos que la enfermera debe de tener conocimiento científico para poder guiar la actividad, pero la esencia de la enfermera ayuda a relacionar la ciencia de cuidar. (12)

### **2.3. Formulación de Hipótesis**

#### **1.3.2 Formulación de los objetivos específicos**

##### **2.3.1. Hipótesis general**

Hi Existe relación estadísticamente significativa entre el estrés laboral y la inteligencia emocional en los licenciados de enfermería en el servicio de emergencia de un hospital público de Lima, 2022.

Ho No existe relación estadísticamente significativa entre el estrés laboral y la inteligencia emocional en los licenciados de enfermería en el servicio de emergencia de un hospital público de Lima, 2022.

##### **2.3.2. Hipótesis específicas**

HE i. Existe relación estadísticamente significativa entre el agotamiento y la inteligencia emocionales en los licenciados de enfermería en el servicio de emergencia de un hospital público de Lima, 2022.

HE o. No existe relación estadísticamente significativa entre el agotamiento emocional y la inteligencia emocional en los licenciados de enfermería en el servicio de emergencia de un hospital público de Lima, 2022.

HE i. Existe relación estadísticamente significativa entre la falta realización personal y la inteligencia emocional en los licenciados de enfermería en el servicio de emergencia de un hospital público de Lima, 2022.

HE o. No existe relación estadísticamente significativa entre la falta realización personal y la inteligencia emocional en los licenciados de enfermería en el servicio de emergencia de un hospital público de Lima, 2022.

HE i. Existe relación estadísticamente significativa entre la despersonalización y la inteligencia emocional en los licenciados de enfermería en el servicio de emergencia de un hospital público de Lima, 2022.

HE o. No existe relación estadísticamente significativa entre la despersonalización y la inteligencia emocional en los licenciados de enfermería en el servicio de emergencia de un hospital público de Lima, 2022.



### **3. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Método de la investigación**

Este estudio será de método hipotético deductivo, este método parte de una hipótesis la cual se busca falsear o refutar, permitiendo obtener conclusiones las cuales deben ser confrontadas con los hechos, pues se parte de un problema general real, luego del análisis de la literatura de fuentes primarias y secundarias del estudio, se fundamentan los resultados y se plantean a manera de sugerencias las soluciones (46).

#### **3.2. Enfoque de la investigación**

El estudio será de enfoque cuantitativo, se encuentra basado en el paradigma positivista, donde lo que interesa es la medición y la cuantificación, puesto que a través de la medición se pueden obtener tendencias, plantear nuevas hipótesis y de esa manera construir teorías. Este enfoque utiliza la estadística como herramienta para la cuantificación pues los datos recolectados luego de su cuantificación y tratamiento estadístico podremos formular las hipótesis obtener conclusiones y al final realizar las generalizaciones(47).

#### **3.3. Tipo de investigación**

El tipo de investigación que se usará es la aplicada, lo que nos ayudará a obtener nuevos conocimientos y a encontrar soluciones al problema en la valoración y cuidado del paciente.(48)

#### **3.4. Diseño de la investigación**

El diseño del estudio será descriptivo-correlacional, su propósito es describir, conocer la relación entre dos variables, categorías o conceptos. Pues se evidenciara la correlación de las variables estrés laboral e inteligencia emocional en licenciadas de enfermería (49). La representación gráfica de este diseño es:

$$M_o = O_x r O_y$$

Donde:

M<sub>o</sub>: Unidades muestrales

O<sub>x</sub>: Cuidado de enfermería

O<sub>y</sub>: Prevención de complicaciones

r: índice de correlación

### 3.5. Población, muestra y muestreo

**Población:** La población que analizaremos está conformada por 140 licenciados (os) de enfermería en el área de emergencia de un hospital público de Lima.

**Muestra:** En nuestra investigación utilizaremos una muestra censal, es decir se tendrán en consideración como muestra al 100% de la población al de un tamaño pequeño y manejable, garantizándonos información confiable.(50)

**Muestreo:** Se utilizará un muestreo no probabilístico: los elementos no son seleccionados por probabilidades si no por características, como el criterio del investigador.

#### **Criterios de Inclusión:**

- Enfermeros asistenciales, a todos los que trabajen en el servicio de emergencia.
- Enfermeros que laboren en todos los turnos programados.
- Personal que desee ser parte de la investigación firmando el consentimiento informado.
- Personal nuevo o con menos de 6 meses trabajando en la institución.

#### **Criterios de Exclusión:**

- Enfermeros que no deseen participar o no firmen el consentimiento informado.
- Enfermeras que no se encuentren en la institución cuando se realice la recolección de datos por vacaciones, faltas, licencias, entre otros

### **3.6. Variables y Operacionalización**

Variable 1: Estrés laboral

Definición operacional: Se define el estrés como cualquier arquetipo de modificación que origina nerviosismo, intranquilidad impaciencia, o inquietud que va afectar las esferas del ser humano en los aspectos físico, emocional o psíquico. Para ello se utilizará el cuestionario Escala Maslach Burnout Inventory (MBI).

Variable 2: Inteligencia emocional

Definición operacional: es considerada como aporte beneficioso para los enfermeros, caracterizada por el incremento de su compromiso y responsabilidad para realizar sus acciones de cuidado de las personas que tiene a su cargo, además ayuda a poner en práctica las estrategias de afrontamiento ante los problemas que surgen en su jornada laboral. Para ello se utilizará el cuestionario ESCALA DE INTELIGENCIA EMOCIONAL “TMMS – 24”

**Operacionalización:**

<b>Variable</b>	<b>Definición Operacional</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Escala de Medición</b>
Estrés Laboral	Se define como cualquier arquetipo de modificación que origina nerviosismo, intranquilidad, impaciencia, o inquietud que va a afectar las esferas del ser humano en los aspectos físico, emocional o psíquico	Agotamiento emocional	-Desmotivación -Cansancio físico -Frustración	<b>Ordinal</b>
		Falta realización personal	-Eficiencia y eficacia profesional. -Vitalidad -Satisfacción personal - Manejo de conflictos emocionales.	
		Despersonalización	-Trato personal -Conflicto emocional	
Inteligencia Emocional	Es considerada como aporte beneficioso para los enfermeros, caracterizada por el incremento de su compromiso y responsabilidad para realizar sus acciones de cuidado de las personas que tiene a su cargo, además ayuda a poner en práctica las estrategias de afrontamiento ante los problemas que surgen en su jornada laboral.	Percepción de los propios sentimientos	- Habilidad para atender las emociones - Reconocimiento de las propias emociones -Identificación de los sentimientos	<b>Ordinal</b>
		Comprensión de los sentimientos	- Asimilación de las emociones - Discriminación de las emociones - Percepción de las emociones	
		Regulación emocional	- Manejo de emociones - Reparación de los estados de ánimo negativos - Identificación con la dirección de las emociones	

### 3.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

#### 3.7.1. Técnica:

Se empleará la encuesta y como instrumento un cuestionario. La encuesta es una herramienta que favorece la extracción de información de manera directa (51).

#### 3.7.2. Descripción de instrumentos

**Instrumento 1:** El instrumento para medir el estrés laboral, fue el cuestionario de Maslach Burnout Inventor, consta de 22 preguntas con 4 opciones (escala de Likert), presenta tres dimensiones, la primera es despersonalización, el cual va a desarrollar sentimientos negativos en el enfermero, lo vamos a encontrar en los ítems 5, 10, 11, 15, 22; agotamiento emocional, que se va a caracterizar por una sensación de ahogamiento en el trabajo y lo encontramos en los ítems 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20 y por último falta de realización personal, que va a ser sentir al enfermero que sus requerimientos laborales van a superar su capacidad de resistencia y responde los ítems 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21. (52)

Dimensiones	Ítems
Despersonalización	5,10,11,15,22
Agotamiento emocional	1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20
Falta de realización personal	4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21

Estrés Laboral Bajo 22 – 44 puntos

Estrés Laboral Medio 45 – 65 puntos

Estrés Laboral Alto 66 – 88 puntos

**Instrumento 2:** El instrumento para medir el nivel de inteligencia emocional fue la Escala “Trait Meta Mood Scale –TMMS 24” de Fernández y Ramos modificada, medido en escala Likert de 1 a 4, consiste en 20 ítems que se distribuyen en 3 dimensiones; atención emocional, referida a la capacidad para valorar y reconocer las emociones y lo vamos a encontrar en los ítems 1, 2, 3, 4, 5, 6 y 7; claridad emocional que expresa la comprensión de las emociones y lo encontramos en los ítems 8, 9, 10, 11, 12 y 13; y reparación emocional que valora la regulación emocional y lo encontramos en los ítems 14, 15, 16, 17, 18, 19 y 20.(52)

<b>Dimensiones</b>	<b>Ítems</b>
Atención emocional	1, 2, 3, 4, 5, 6 y 7
Claridad emocional	8, 9, 10, 11, 12 y 13
Reparación emocional	14, 15, 16, 17, 18, 19 y 20

Inteligencia Emocional Baja: 20 - 40 puntos

Inteligencia Emocional Media: 41 – 59 puntos

Inteligencia Emocional Alta: 60 - 80 puntos

### 3.7.3. Validación de los instrumentos

**Validación del Instrumento 1:** Para la validez del instrumento se aplicó el coeficiente de Spearman-Brown; en el instrumento que mide el nivel de estrés laboral, un coeficiente de 0.670; de manera que el instrumentos cuenta una buena validez. (53)

**Validación del Instrumento 2:** Para la validez del instrumento se aplicó el coeficiente de Spearman-Brown; que evalúa el nivel de inteligencia emocional se tuvo como resultado un coeficiente de 0.604.(53)

### 3.7.4 Confiabilidad de los instrumentos

**Confiabilidad del Instrumento1:** Se utilizo El Alpha de Crombach para la Escala de Maslach Burnout Inventory, es de 0.744, que según la clasificación es “Muy buena”. Para la dimensión Cansancio Emocional, tiene un Alpha de Crombach de 0.827, que es “Muy buena”, la dimensión Despersonalización tiene un Alpha de Crombach de 0.744, que es “Muy buena” y la dimensión Falta de Realización personal tiene un Alpha de Crombach de 0.826, que es “Muy buena”.(53)

**Confiabilidad del Instrumento2:** Se utilizo El Alpha de Crombach para la Escala de Inteligencia Emocional “TMMS-24”, es de 0.862, según la clasificación, es “Muy buena”. La dimensión Atención emocional, tiene 0.881, que es “Muy buena”, la dimensión Claridad, tiene 0.816 que es “Muy buena” y la dimensión tiene un Alpha de Crombach de 0.736 que es “Muy buena”.(53)

### **3.8 Plan de procesamiento y análisis de datos**

La base de datos será ingresada al software INM SPSS versión 25, para el análisis estadístico, descriptivo del estudio. Además, el grado de significancia será de 0.05 = 5% de margen de errores para la constatación de hipótesis, considerando que un valor p menor a 0.05 permitirá rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis de investigación.

### **3.9 Aspectos éticos**

Los principios que se tomaron en cuenta: consentimiento informado, encuesta anónima, no se divulgará el nombre de las personas que participaran de la investigación, se utilizaron textos citados, no adulterar la guía para la elaboración de las tesis ni generar falsa información que dañe la imagen institucional de la Universidad Norbert Wiener y del hospital público de Lima.

Autonomía: El investigador responsable de la presente investigación le garantizará a las unidades muestrales que tienen a bien participar a la investigación, además solicitaremos la firma del consentimiento firmado previo al inicio de la toma de datos. (54)

Beneficencia: Los resultados que se obtendrán en el presente estudio beneficiarán a los licenciados de enfermería que trabajan en el hospital público de Lima ya que mejorará la calidad de atención hospitalaria que le brindan al paciente.

Principio de No Maleficencia: La presente investigación no les ocasionará daño de ningún tipo a las unidades, por otro lado, el propósito es buscar mejorar la valoración y los cuidados que se le brindan a los pacientes en la emergencia.



Principio de Justicia: En la investigación todas las licenciadas de enfermería que laboran en la emergencia y que decidan participar como parte de la muestra serán tratados con igualdad y con respeto. (54)

#### 4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

##### 4.1. Cronograma de actividades

ACTIVIDADES	2022																							
	MAYO				JUNIO				JULIO				AGOSTO				SETIEMBRE				OCTUBRE			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Identificación del Problema	■	■																						
Revisión bibliográfica	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■												
Elaboración de la situación problemática, formulación del problema		■	■	■																				
Elaboración de los objetivos (general y específicos)			■	■																				
Elaboración de la Justificación (teórica, metodológica y practica)				■	■																			
Elaboración de la limitación de la investigación (temporal, espacial y recursos)				■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■				
Elaboración de marco teórico (antecedentes, bases teóricas de las variables)					■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■				
Elaboración de las hipótesis (general y específicos)					■	■	■																	
Elaboración de la metodología (método, enfoque, tipo y diseño de la investigación)					■	■	■																	
Elaboración de la población, muestra y muestreo					■	■	■																	
Definición conceptual y operacional de las variables de estudio						■	■	■	■															
Elaboración de las técnicas e instrumentos de recolección de datos (validación y confiabilidad)							■	■	■	■	■													
Elaboración del plan de procesamiento y análisis de datos										■														
Elaboración de aspectos éticos										■														
Elaboración de los aspectos administrativos (cronograma y presupuesto)										■														
Elaboración de las referencias bibliográficas según normas Vancouver											■	■	■	■	■	■	■	■	■	■				
Elaboración de los anexos													■	■	■	■	■	■	■	■				
Aprobación del proyecto																				■	■			
Aplicación del trabajo de campo																					■	■		
Redacción del informe final																							■	■

**Leyenda:**

Actividades Cumplidas



Actividades por Cumplir



## 4.2. Presupuesto Detallado

MATERIALES	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD	VALOR	
			PRECIO UNITARIO S/.	PRECIO TOTAL S/.
<b>EQUIPOS</b>				
Computadora Lenovo (Nueva)	Unidad	1	2800	2800
Memoria externa (1Tb)	Unidad	1	200	200
<b>ÚTILES DE ESCRITORIO</b>				
Hojas bond A4 75gr	Paquete	2	20	40
Lapiceros	Cajas	2	50	100
Tampón huellas	Unidad	2	11.5	23
Notas Adhesivas x 400 hojas	Unidad	2	11	22
<b>MATERIAL BIBLIOGRÁFICO</b>				
Textos	Unidad	1	120	120
Impresiones	Hoja	300	0.3	90
Copias fotostáticas	Hoja	150	0.2	30
<b>RECURSOS HUMANOS</b>				
Asesor	Hora	3	300	900
Estadístico	Hora	2	250	500
Digitador	Hora	3	120	360
<b>OTROS</b>				
Movilidad	Unidad	15	20	300
Viáticos	Unidad	20	20	400
Telecomunicaciones	Flat/ mensual	3	55	165
Internet movil (OLO)	Flat/ mensual	3	120	360
Electricidad	KWh	1000	0.6	600
Imprevistos	Flat/ mensual			500
<b>TOTAL S/</b>				<b>7510</b>

## Presupuesto Global

N°	ITEMS	COSTO
1	EQUIPOS	S/ 3,000
2	ÚTILES DE ESCRITORIO	S/ 185
3	MATERIAL BIBLIOGRÁFICO	S/ 240
4	RECURSOS HUMANOS	S/ 1,760
5	OTROS	S/ 2,325
<b>TOTAL DE GASTOS</b>		<b>S/ 7,510.00</b>

## 5. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Bakke A, de Vries J. Teoría de las demandas laborales y los recursos y autorregulación. *Ansiedad, estrés y afrontamiento* [Internet]. 2020;34(1):1–21. Disponible en: <https://doi.org/10.1080/10615806.2020.1797695>
2. Patlán J. ¿Qué es el estrés laboral y cómo medirlo? *Salud Uni norte* [Internet]. 2019;35(1):56–184. Disponible en: <https://www.redalyc.org/journal/817/81762945010/html/>
3. Unaldi N, Tiryaki H, Kartoglu S, Dalli B, Harmanci A. Un estudio sobre la relación entre los comportamientos de ciudadanía obligatoria de los enfermeros y el estrés laboral. *Nurs Manag* [Internet]. 2020;28(4):851–9. Disponible en: <https://doi.org/10.1111/jonm.13009>
4. Ali-Reza B, Gahassab-Mozaffari N, Fathnezhad-Kazemi A. El estrés laboral de los enfermeros y su impacto en la calidad de vida y comportamientos de cuidado: un estudio transversal. *Enfermería BMC* [Internet]. 2022;21(75):2–10. Disponible en: <https://bmcnurs.biomedcentral.com/articles/10.1186/s12912-022-00852-y>
5. Funmilola A, Idowu M, Kehinde G, Omowumi R. Evaluación del estrés relacionado con el trabajo entre enfermeras en dos hospitales seleccionados en una ciudad del suroeste de Nigeria. *Rev Int Ciencias Enfermería África* [Internet]. 2019;10:68–73. Disponible en: <https://doi.org/10.1016/j.ijans.2019.01.008>
6. Nastaran A, Ali B. La relación entre la inteligencia emocional y el estrés laboral y el agotamiento ocupacional entre las enfermeras de los centros de atención médica en la Universidad de Ciencias Médicas de Hamadan en 2014. *Avicenna J Nurs Midwifery Care* [Internet]. 2020;28(3):181–92. Disponible en: [https://nmj.umsha.ac.ir/browse.php?a\\_id=2035&sid=1&slc\\_lang=en](https://nmj.umsha.ac.ir/browse.php?a_id=2035&sid=1&slc_lang=en)

7. Lopes A, da Silva I, Rodrigues D, Andrade M, Cordeiro S, de Aquino J. Stress of nursing professionals working in pre-hospital care. *Rev Bras Enferm* [Internet]. 2020;72(2):1–6. Disponible en: <https://www.scielo.br/j/reben/a/qsBMxY3MxBW3TXmF5sPSwnm/#>
8. Peña-Rodríguez I, Nieto-Olarte L-P, Sánchez-Preciado D, Cortés-Lugo R. Relación entre estrés percibido y calidad de sueño en enfermeras de turnos nocturno y rotativo. *Rev Colomb Enferm* [Internet]. 2019;18(3):1–17. Disponible en: <https://repositorio.unbosque.edu.co/handle/20.500.12495/4352>
9. Lizbeth M-C, Yara G-V, Erick L-O. Relación de la inteligencia emocional con el cuidado otorgado por enfermeras/os. *Rev Cuid* [Internet]. 2020;11(3):1–12. Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/cuid/v11n3/2346-3414-cuid-11-3-e989.pdf>
10. Obando R, Arévalo J, Aliaga R, Obando M. Ansiedad, estrés y depresión en enfermeros de emergencia Covid-19. *Index de Enfermería* [Internet]. 2020;29(4):1. Disponible en: [https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1132-12962020000300008](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-12962020000300008)
11. Apaza G, Bonilla T. 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 [Internet]. Universidad Nacional San Agustín de Arequipa; 2021. Disponible en: [http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12773/12899/ENapqugg\\_bogotf.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12773/12899/ENapqugg_bogotf.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
12. Izquierdo M. Teoría de Jean Watson y la Inteligencia emocional, una visión humana, 2018 [Internet]. Vol. 31, No. 3. Disponible en: <https://revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/issue/view/18>

13. Sánchez S, Resumen del Modelo de Sistemas de Neuman, aportación de Betty M. Neuman al mundo de la enfermería. . [Internet].2021. Disponible en:  
  
<https://psicologiaymente.com/clinica/modelo-sistemas-neuman>
14. Millán P, Escandón M. La Inteligencia Emocional y su relación con el Estrés Laboral en el Personal de Enfermería del Hospital Departamental San Antonio del Municipio de Roldanillo, Valle. [Internet]. Universidad Católica de Pereira; 2021. Disponible en:  
<https://repositorio.ucp.edu.co/bitstream/10785/8291/4/DDMPSI384.pdf>
15. Chen X, Du L, Wu R, Xu J, Haoqiangji, Zhang Y, et al. Los efectos del apoyo de la familia, la sociedad y las políticas nacionales sobre la adherencia al tratamiento en pacientes con tuberculosis recién diagnosticada. BMC Enfermedades Infecciosas[revista en internet]2020[acceso 16 de mayo 2022]. 623(2020):1–11. Disponible en: <https://doi.org/10.1186/s12879-020-05354-3>
16. Tirado-Vides M, Cudris-Torres L, Redondo-Marín M, Jiménez-Ruiz L. Inteligencia emocional, clima organizacional y estrés ocupacional en profesionales que prestan servicios en primera infancia. Clío América [Internet]. 2020;14(27). Disponible en: <https://revistas.unimagdalena.edu.co/index.php/clioamerica/article/view/3763/2783>
17. Ahmed Z, AL-Hadrawi H. Inteligencia Emocional y Estrés Laboral entre Enfermeras que Trabajan en Hospitales Psiquiátricos. Rev India Med Forencia [Internet]. 2020;14(1):1164–8. Disponible en:  
<https://doi.org/10.37506/v14%2Fi1%2F2020%2Fijfmt%2F193065>
18. Afnuhazi R. Hubungan kecerdasan emosional dengan stres kerja perawat di ruang rawat ambun Suri RSUD dr. Achmad Mochtar Bukittinggi. J Akad Baiturrahim [Internet]. 2019;8(1):126–34. Disponible en:  
<https://jab.stikba.ac.id/index.php/jab/article/view/110/82>

19. Aparcana D. Inteligencia emocional y estrés laboral en enfermeros de un hospital estatal de Cañete. Lima, 2022 [Internet]. Universidad Cesar Vallejo; 2022. Disponible en:  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/96839/Aparcana\\_RDE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/96839/Aparcana_RDE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
20. Linch E, Cabrejo J. Nivel de inteligencia emocional y estrés laboral en enfermeras de hospitales I - red asistencial La Libertad Essalud. *Rev Cienc i Tecnol* [Internet]. 2021;17(4):243–50. Disponible en:  
<https://revistas.unitru.edu.pe/index.php/PGM/article/view/4086>
21. Quiliano M, Quiliano M. Inteligencia emocional y estrés académico en estudiantes de enfermería. *Cienc y Enferm* [Internet]. 2020;26(3):1–9. Disponible en: doi:  
10.4067/s0717-95532020000100203
22. Montenegro J. La inteligencia emocional y su efecto protector ante la ansiedad, depresión y el estrés académico en estudiantes universitarios. *Rev Tzhoeoen* [Internet]. 2020;12(4):449–61. Disponible en: <https://doi.org/10.26495/tzh.v12i4.1395>
23. Organización Mundial de la Salud. Estrés [Internet]. OMS. 2021. p. 1. Disponible en:  
<https://www.who.int/news-room/questions-and-answers/item/stress#:~:text=Stress can be defined as,to your overall well-being.>
24. Slipak O. Estrés laboral. ALCMEON. [Online]. 1996; [Citado el 10 de Mayo del 2017] 4. Disponible en: [https://www.alcmeon.com.ar/5/19/a19\\_03.htm](https://www.alcmeon.com.ar/5/19/a19_03.htm)
25. D'Alessandro M, PhD, Cichowicz J. Uso adecuado del respirador N95 para estar preparado para la protección respiratoria. Centers for Disease Control and Prevention. 2020.

26. Luan X, Wang P, Hou W, Chen L, Lou F. Job stress and burnout: A comparative study of senior and head nurses in China. *Nurs Heal Sci*. 2017;19(2):163-9
27. Blanco M. El estrés en el trabajo. *Rev Cienc y Cult* [Internet]. 2003;5(12):71–8. Disponible en: [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2077-33232003000100008#:~:text=Revista Ciencia y Cultura](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2077-33232003000100008#:~:text=Revista Ciencia y Cultura)
28. Ocampo A. Estrategias de afrontamiento y niveles de estrés Académico en estudiantes universitarios [Internet]. Universidad Antonio Nariño; 2020. Disponible en: <http://repositorio.uan.edu.co/bitstream/123456789/2006/1/2020AngelaMariaOcampoOcampo.pdf>
29. MedLinePlus. El estrés y tu salud [Internet]. Biblioteca Nacional de Medicina EE.UU. 2022. p. 1. Disponible en: <https://medlineplus.gov/ency/article/003211.htm>
30. Atta C, Donkor E, Naab F. Determinantes del agotamiento emocional entre la fuerza laboral de enfermería en las zonas urbanas de Ghana. *Enfermería BMC* [Internet]. 2020;19(116):1–10. Disponible en: <https://doi.org/10.1186/s12912-020-00512-z>
31. Onofre L. Influencia del estrés laboral en el desempeño laboral del personal de la Dirección de Talento Humano del Hospital de Especialidades Fuerzas Armadas n.º 1, Quito, en el año 2019 [Internet]. Universidad Andina Simón Bolívar; 2021. Disponible en: <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/8191/1/T3576-MDTH-Onofre-Influencia.pdf>
32. Rendón M, Peralta S, Hernández E, Reyna H, Vargas M, Favela M. Síndrome de burnout en el personal de enfermería de unidades de cuidado crítico y de hospitalización. *Enfermería Global* [revista en internet]2020[acceso 01 de junio 2022]. 59(7):479–92.



33. Morales A., Cobos G, Ramos E. Prevención del burnout en Enfermería. SANUM [Internet]. 2021;5(1):62–77. Disponible en:  
[https://revistacientificasanum.com/pdf/sanum\\_v5\\_n1\\_a8.pdf](https://revistacientificasanum.com/pdf/sanum_v5_n1_a8.pdf)
34. Cruellas M. La Inteligencia emocional en el ámbito enfermero [Internet]. Universidad Europea; 2021. Disponible en:  
<https://titula.universidadeuropea.com/bitstream/handle/20.500.12880/127/MercedesCruellas.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
35. Soto A, Giménez M, Prado V. Efecto de la Inteligencia Emocional y los Riesgos Psicosociales en el Burnout, la Satisfacción Laboral y la Salud de las Enfermeras durante la Pandemia del COVID-19. Int J Env Res Salud Pública [Internet]. 2020;17(21):7998. Disponible en: 10.3390/ijerph17217998
36. Castaño González FC, Tocoche Pardo YM. Inteligencias múltiples y competencias emocionales en estudiantes universitarios. 2018 [citado el 29 de julio de 2021]; Disponible en: <https://dehesa.unex.es:8443/handle/10662/7949>
37. Aradilla Herrero, A. (2018). Inteligencia Emocional y variables relacionadas en Enfermería. Universitat de Barcelona. Departament de Metodologia de les Ciències del Comportament.2018 [citado el 05 de setiembre 2022]. Disponible en:  
<https://www.tesisenred.net/handle/10803/119774#page=186>
38. Goleman D, El libro que revoluciona el concepto de la inteligencia. La Inteligencia Emocional. [Internet].2018. Disponible en: <https://iuymca.edu.ar/wp-content/uploads/2022/01/La-Inteligencia-Emocional-Daniel-Goleman-1.pdf>

39. Skali A, Resumen de Inteligencia Emocional por Daniel Goleman [Internet]. 2021. Disponible en:  
<https://thetowerofscience.com/espanol/resumen-de-inteligencia-emocional-por-daniel-goleman-2020-pdf-epub-gratis-1995-emotional-intelligence/>
40. Vicente M, Sanmartin R, Cargua-García N, García-Fernández J. Perfeccionismo e inteligencia emocional: un enfoque centrado en la persona. *Int J Clin Pract* [Internet]. 2022;2022:1–9. Disponible en:  
<https://downloads.hindawi.com/journals/ijclp/2022/8660575.pdf>
41. Benito P. La Inteligencia emocional en el ambito del enfermero [Internet]. Universidad de Salamanca; 2019. Disponible en:  
[https://gredos.usal.es/bitstream/handle/10366/139559/TFG\\_BenitoMaria\\_InteligenciaEmocional.pdf;jsessionid=A4DD1FC2E165764D410EF11685ECB987?sequence=1](https://gredos.usal.es/bitstream/handle/10366/139559/TFG_BenitoMaria_InteligenciaEmocional.pdf;jsessionid=A4DD1FC2E165764D410EF11685ECB987?sequence=1)
42. Silva L, Vejarano I. Factores psicosociales asociados al grado de empatía de las Internas de Enfermería en el cuidado del paciente hospitalizado [Internet]. Unjiversidad Nacional de Trujillo; 2021. Disponible en:  
<https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/17701/1979.pdf?sequence=4&isAllowed=y>
43. Rengifo de Vargas Y. Las emociones en enfermería : una mirada desde el cuidado humano. *Rev Arvitrada del CIEG* [Internet]. 2021;11(2):146–141. Disponible en:  
<https://revista.grupociieg.org/wp-content/uploads/2021/11/Ed.52146-161-Rengifo-Yuli.pdf>
44. Lin R, Tao H, Bowers B, Brown R, Zhang Y. Cuando la inteligencia emocional de las enfermeras es importante. *Nurs Manag*. 2018;26(4):358–65.

45. Martín M. Nivel de Inteligencia Emocional de los profesionales de Enfermería de las Unidades de Cuidados Intensivos y Satisfacción Laboral [Internet]. Universidad de La Laguna; 2020. Disponible en:  
[https://riull.ull.es/xmlui/bitstream/handle/915/20277/Nivel de Inteligencia Emocional de los profesionales de Enfermeria de las Unidades de Cuidados Intensivos y Satisfaccion Laboral.pdf?sequence=1](https://riull.ull.es/xmlui/bitstream/handle/915/20277/Nivel%20de%20Inteligencia%20Emocional%20de%20los%20profesionales%20de%20Enfermeria%20de%20las%20Unidades%20de%20Cuidados%20Intensivos%20y%20Satisfaccion%20Laboral.pdf?sequence=1)
46. Arispe C, Yanghali J, Guerrero M, Lozada O, Acuña L, Arellano C. La Investigación Científica. 1era. Ed. Departamento de Investigación y Posgrados Universidad Internacional del Ecuador, editor. Ecuador; 2020. 131 p.
47. Bonilla E, Rodriguez P. Mas alla del dilema de los métodos. 3er. Ed. Grupo editorial Norma, editor. Colombia; 2005. 334 p.
48. Fonseca A, Martel S, Rojas V, Flores V, Vela S. Investigación Científica en Salud con Enfoque Cuantitativo. Primera. E.I.R.L GD, editor. 2013. 218 p.
49. Ñaupas H, Valdivia M, Palacios J, Romero H. Metodología de la Investigación Cuantitativa y Cualitativa. 5ta. Edici. Ediciones de la U, editor. Bogotá; 2018. 520 p.
50. Meléndez M, Inteligencia Emocional asociada al Estrés Laboral en enfermeras de unidades críticas COVID del Hospital Alta Complejidad Virgen de la Puerta-EsSalud, 2021.[Internet].Disponible:[REP\\_MARJHORY.MELELENDEZ\\_STHEFANY.OTINIAN\\_O\\_INTELIGENCIA.EMOCIONAL.pdf \(upao.edu.pe\)](http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/handle/UPAO/1332/REP_MARJHORY.MELELENDEZ_STHEFANY.OTINIAN_O_INTELIGENCIA.EMOCIONAL.pdf)
51. Alván G, Quiroz L. Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente en el servicio de emergencia del hospital Apoyo Iquitos - 2020” [Internet]. Universidad Científica del Perú; 2021. Disponible en:  
[http://repositorio.ucp.edu.pe/bitstream/handle/UCP/1332/GLADYS CONSUELO ALVÁN MORI Y LARRY LIONEL QUIROZ MURRIETA -](http://repositorio.ucp.edu.pe/bitstream/handle/UCP/1332/GLADYS_CONSUELO_ALVÁN_MORI_Y_LARRY_LIONEL QUIROZ_MURRIETA)

TESIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y

52. Sotelo J. Conocimiento del paciente de hemodiálisis sobre prevención de complicaciones de la fistula arteriovenosa en un centro de diálisis enero 2017 [Internet]. Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2017. Disponible en: [http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/6534/Sotelo\\_cj.pdf?sequence=3&isAllowed=y](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/6534/Sotelo_cj.pdf?sequence=3&isAllowed=y)
53. Mathebula L, Downing C, Kearns I. International Journal of Africa Nursing Sciences. Int J Africa Nurs Sci [Internet]. 2022;17(2022):1–5. Disponible en: [https://www.researchgate.net/profile/Charlene-Downing/publication/364269816\\_Experiences\\_of\\_Newly\\_Qualified\\_Professional\\_Nurses\\_Practising\\_Caring\\_to\\_Patients\\_at\\_an\\_Academic\\_Hospital/links/6344670276e39959d6b34040/Experiences-of-Newly-Qualified-Professional](https://www.researchgate.net/profile/Charlene-Downing/publication/364269816_Experiences_of_Newly_Qualified_Professional_Nurses_Practising_Caring_to_Patients_at_an_Academic_Hospital/links/6344670276e39959d6b34040/Experiences-of-Newly-Qualified-Professional)
54. Banoya M, Aziato L, Dzansi G. Exploring Ghanaian nurses knowledge and application of bio-ethical principles in postoperative pain management. PLoS One [Internet]. 2022;17(10):1–13. Disponible en: <https://journals.plos.org/plosone/article?id=10.1371/journal.pone.0276422>

## **Anexos**

## ANEXO 1. Matriz de Consistencia

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Metodología
<p><b>Problema General</b> ¿Cómo es la relación entre el estrés laboral y la inteligencia emocional en los licenciados de enfermería en el servicio de emergencia de un hospital público de Lima, 2023?</p> <p><b>Problemas Específicos</b> ¿Como es el estrés laboral en los licenciados de enfermería en el servicio de emergencia de un hospital público de Lima 2023? ¿Cómo es la inteligencia emocional en los licenciados de enfermería en el servicio de emergencia de un</p>	<p><b>Objetivo General</b> Determinar la relaciona del estrés laboral y la inteligencia emocional en los licenciados de enfermería en el servicio de emergencia de un hospital público de Lima, 2023.</p> <p><b>Objetivos Específicos</b> Establecer la relación entre el agotamiento y la inteligencia emocionales en los licenciados de enfermería en el servicio de emergencia de un hospital público de Lima, 2023. Establecer la relación entre la falta realización personal y la inteligencia emocional en los licenciados de enfermería en el servicio de emergencia de un hospital público de Lima, 2023. Establecer la relación entre la despersonalización y la</p>	<p><b>Hipótesis General</b> Hi Existe relación estadísticamente significativa entre el estrés laboral y la inteligencia emocional en los licenciados de enfermería en el servicio de emergencia de un hospital público de Lima, 2023. Ho No existe relación estadísticamente significativa entre el estrés laboral y la inteligencia emocional en los licenciados de enfermería en el servicio de emergencia de un hospital público de Lima, 2023.</p> <p><b>Hipótesis Específicas</b> HEi. Existe relación estadísticamente significativa entre el agotamiento emocional y la inteligencia emocional en los licenciados de enfermería en el servicio de emergencia de un hospital público de Lima, 2023. HEo. No existe relación estadísticamente significativa entre el agotamiento y la inteligencia emocionales en los licenciados de enfermería en el servicio de emergencia de un hospital público de Lima, 2023. HE i. Existe relación estadísticamente significativa entre la falta realización personal y la inteligencia emocional en los licenciados de enfermería en el servicio de emergencia de un hospital público de Lima, 2023. HE o. No existe relación estadísticamente significativa entre la falta realización personal y la inteligencia emocional en</p>	<p><b>Variable X:</b> <b>Estrés Laboral</b> Dimensiones Despersonalización Agotamiento emocional. Falta de realización personal</p> <p><b>Variable Y:</b> <b>Inteligencia Emocional</b> Dimensiones Atención emocional Claridad emocional Reparación emocional</p>	<p><b>Método:</b> hipotético deductivo <b>Enfoque:</b> cuantitativo <b>Tipo:</b> aplicado <b>Diseño:</b> correlacional. <b>Población:</b> Las(os)licenciadas de enfermería <b>Muestra:</b> 10 licenciadas de enfermería <b>Técnica:</b> Encuesta <b>Instrumentos:</b> cuestionario tipo Likert</p>

hospital público de Lima 2023?	inteligencia emocional en los licenciados de enfermería en el servicio de emergencia de un hospital público de Lima, 2023.	<p>los licenciados de enfermería en el servicio de emergencia de un hospital público de Lima, 2023.</p> <p>HE i. Existe relación estadísticamente significativa entre la despersonalización y la inteligencia emocional en los licenciados de enfermería en el servicio de emergencia de un hospital público de Lima, 2023.</p> <p>HE o. No existe relación estadísticamente significativa entre la despersonalización y la inteligencia emocional en los licenciados de enfermería en el servicio de emergencia de un hospital público de Lima, 2023.</p>		
--------------------------------	--	--	--	--

## ANEXO 2. Instrumento de Investigación

### CUESTIONARIO PARA MEDIR EL ESTRÉS LABORAL: ESCALA MASLACH BURNOUT INVENTORY (MBI)

INSTRUCCIONES: Este cuestionario tiene el objetivo de medir el estrés laboral, para lo cual solicito su colaboración respondiendo con sinceridad a cada enunciado con una “X”, garantizándole que la información brindada será anónima. Agradezco su participación.

N°	ÍTEMS	NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo				
2	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío				
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado				
4	Siento que puedo entender fácilmente a los Pacientes				
5	Siento que estoy tratando a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales				
6	Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa				
7	Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis pacientes				
8	Siento que mi trabajo me está desgastando				
9	Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo				
10	Siento que me he hecho más duro con la gente				



11	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente				
12	Me siento con mucha energía en mi trabajo				
13	Me siento frustrado en mi trabajo				
14	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo				
15	Siento que realmente no les importa lo que les ocurra a mis pacientes				
16	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa				
17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis pacientes				
18	Me siento estimulado después de haber trabajado con mis pacientes				
19	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo				
20	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades				
21	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada				
22	Me parece que los pacientes me culpan por sus problemas				

## CUESTIONARIO PARA INTELIGENCIA EMOCIONAL

Estimadas licenciadas, mi nombre es Lic. MILAGROS GALVEZ ESPINOZA, estudiante de la segunda especialidad de Emergencia y desastres, estoy elaborando un estudio sobre “Estrés Laboral e Inteligencia Emocional en los licenciados de enfermería del servicio de emergencia”, el objetivo de la investigación es Determinar la relaciona del estrés laboral y la inteligencia emocional en los licenciados de enfermería en el servicio de emergencia de un hospital público de Lima, 2023.

Agradezco su colaboración, ya que este trabajo permitirá mejorar la valoración y los cuidados que se le brindan a los pacientes. Le informamos además que este cuestionario es anónimo.

N°	ÍTEMS	NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1	Presto mucha atención a mis sentimientos				
2	Normalmente me preocupo mucho 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 a mis pensamientos				
6	Pienso en mi estado de ánimo constantemente				
7	Tengo claro mis sentimientos				
8	Frecuentemente puedo definir mis sentimientos				
9	Normalmente conozco mis sentimientos sobre las personas				
10	A menudo me doy cuenta de mis sentimientos en diferentes situaciones				
11	Puedo manifestar mis sentimientos con facilidad				
12	Puedo expresar mis emociones fácilmente				
13	Puedo llegar a comprender mis emociones				

14	Cuando me siento triste, suelo tener una visión optimista				
15	Aunque me sienta mal, procuro pensar en cosas agradables				
16	Si doy demasiadas vueltas a las cosas complicándolas, trato de calmarme				
17	Me preocupo por tener un buen estado de ánimo				
18	Tengo mucha energía cuando estoy feliz				
19	Cuando estoy enfadado intento cambiar mi estado de ánimo				
20	Cuando siento miedo intento rápidamente pensar en algo positivo				

*¡Muchas gracias por su participación!*

**ANEXO 3. Consentimiento**

Al firmar el presente documento, muestro mi aceptación voluntaria para participar en este análisis, tengo claro las consecuencias y beneficios resultantes de la participación del proyecto también doy fe que se me ha informado que puedo decidir dejar de participar en la investigación, aunque previamente haya aceptado y que tengo la potestad de retirarme del análisis en el momento que considere. Recibiré una copia firmada de este consentimiento.

Nombre del Participante:.....

DNI N°.....

Firma.....