



**UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS**

**FACULTAD DE MEDICINA HUMANA Y CIENCIAS DE LA  
SALUD**

**ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA HUMANA**

**TÍTULO**

**ESTRÉS LABORAL Y COMPETENCIAS EMOCIONALES EN EL  
PERSONAL ASISTENCIAL DEL CENTRO DE SALUD SANTA ANA,  
HUANCAVELICA-2017**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADA EN PSICOLOGÍA HUMANA**

**AUTORA**

**MAYHUA FLORES, ANGELICA GIOVANNA**

**ASESOR**

**Ps. LARA TORRES, CHRISTIAN MIGUEL**

**HUANCAVELICA – PERÚ**

**2018**

Al Niño Callaocarpino y Jacobo Illanes  
quien guía mi vida e ilumina derramando  
sus bendiciones sobre mi familia.

A mis queridos padres Johnny y Yolanda por ser mi  
motivo y por el apoyo incondicional  
que me dan y a mis tres hermanos Fernando, Myrella y  
Johnny.

A mí amado novio William el gran  
regalo que Dios me dio.

A Dios, al Divino Jesús y la virgen María por darme valor y fe para alcanzar mi gran anhelo, darme la luz y derramar bendiciones para finalizar la tesis

Al personal asistencial del Centro de Salud Santa Ana por el apoyo y colaboración en la investigación

Al Dr. Christian Lara Torres por su extraordinaria asesoría y al Dr. Fredy Fernando Rodríguez Canales por sus importantes aportes metodológicos

Mi gratitud a la Psi. Vilma Jesús y Psi. Juan Carlos Madge por sus aportes para mejorar el contenido de la tesis y aquellas personas quienes me apoyaron de diferentes formas, agradecerles su amistad, consejos, apoyo y ánimo.

## Resumen

El presente trabajo de investigación que lleva como título estrés laboral y competencias emocionales en el personal asistencial del Centro de Salud Santa Ana Huancavelica-2017, propone demostrar la relación que existe entre estrés laboral y competencias emocionales en el personal asistencial del Centro de Salud Santa Ana Huancavelica, el estudio es de carácter no experimental la investigación corresponde al tipo básico y nivel de investigación alcanzado es correlacional, el método utilizado inductivo-deductivo. El número de participantes estuvo conformado por 60 trabajadores asistenciales de ambos sexos de diferentes profesiones del centro de salud. Los instrumentos que se emplearon para la medición de variables fueron la escala Instrumento de estrés laboral y construcción del cuestionario de Desarrollo Emocional de Adultos- competencia emocional (QDE-A). En los resultados obtenidos se observaron que del 100% (60) del personal asistencial, el 31,7% (19) presentan estrés laboral leve y competencia emocional adecuada seguido del 15,0% (09) con estrés laboral moderado y competencia emocional adecuada. Por otro lado, el 30,0% (18) con estrés laboral leve y competencia laboral inadecuada. Los resultados indican que las variables no están distribuidas normalmente por presentar un p valor 0,000 y el coeficiente de correlación de Rho spearman  $-0,138$  no significativa  $p=0,292$  lo que indica que ambas variables no tienen relación.

Llego a la conclusión que no se encontró relación de estrés laboral y competencias emocionales en el personal asistencial del Centro de Salud Santa Ana. A excepción de la segunda dimensión de estrés laboral

*Palabras clave: estrés laboral, competencia emocional, personal asistencial.*

## **Abstract**

The present work of investigation that takes like title labor stress and emotional competitions in the assistantial personnel of the Center of Health Santa Ana Huancavelica-2017, proposes to demonstrate the relation that exists between labor stress and emotional competitions in the personal assistance of the Center of Health Santa Ana Huancavelica, the study is non-experimental, the research corresponds to the basic type and level of research achieved is correlational, the method used inductive-deductive. The number of participants was made up of 60 healthcare workers of both sexes from different professions of the health center. The instruments used to measure variables were the Work Stress Instrument scale and the construction of the Emotional Development of Adults questionnaire - emotional competence (QDE-A). In the results obtained, it was observed that of 100% (60) of the care personnel, 31.7% (19) presented mild work stress and adequate emotional competence followed by 15.0% (09) with moderate work stress and adequate emotional competence . On the other hand, 30.0% (18) with mild work stress and inadequate job skills. The results indicate that the variables are not normally distributed because they have a p value of 0.000 and the correlation coefficient of Rho spearman -, 138 not significant  $p = .292$  which indicates that both variables have no relationship I conclude that no relationship of work stress and emotional competences was found in the health personnel of the Santa Ana Health Center. Except for the second dimension of work stress

Keywords: work stress, emotional competence, assistance personnel.

## INTRODUCCIÓN

La presente investigación se realizó considerando que el estrés es un problema de salud en la actualidad y que la competencia emocional determina la habilidad que se tiene para interactuar de forma constructiva con otras personas, el trabajo de investigación realizado lleva como título "Estrés Laboral y Competencias Emocionales en el Personal Asistencial del Centro de Salud Santa Ana, Huancavelica-2017". En la actualidad los profesionales de salud (asistencial) están afectados por el estrés en su trabajo diario dentro de un ambiente laboral su tensión, tristeza o depresión, cansancio, agotamiento, alta presión laboral, excesiva competitividad como también perdida del sueño debido a las preocupaciones por el trabajo.

Frente a ello he decidido realizar una investigación con el objetivo de determinar la relación entre estrés laboral y competencias emocionales del personal asistencial en el Centro de Salud Santa Ana, Huancavelica. La investigación se realizó en 60 trabajadores La investigación corresponde al tipo básico y el nivel de investigación alcanzado es correlacional con diseño no experimental. La presente tesis está organizada en cinco capítulos que se describe a continuación:

CAPÍTULO I: Planteamiento del problema.

CAPÍTULO II: Marco teórico.

CAPÍTULO III: Hipótesis y variables.

CAPÍTULO IV: Metodología de la investigación y finalmente el

CAPITULO V: Resultados, conclusiones y recomendaciones

La presente va ser de gran ayuda para futuras investigaciones del ámbito experimental. Esperando puedan ser de sumo interés y ayuda a cada uno de los trabajadores del Centro de Salud Santa Ana e investigadores de nuestra profesión y en general.

# ÍNDICE

Portada	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Resumen	iv
Abstract	v
Introducción	vi
Índice	viii
Índice de tablas	xi

## **CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

1.1.	Descripción de la realidad problemática	13
1.2.	Formulación del Problema	17
1.2.1.	Problema Principal	17
1.2.2.	Problema Secundaria	17
1.3.	Objetivos de la Investigación	18
1.3.1.	Objetivo General	18
1.3.2.	Objetivos Específicos	18
1.4.	Justificación de la investigación	19
1.4.1.	Importancia de la investigación	19
1.5.	Limitaciones del estudio	20

## **CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO**

2.1.	Antecedentes de la investigación	21
2.1.1.	Internacional	21
2.1.2.	Nacional	24



2.2. Bases teóricas	29
2.2.1. Estrés Laboral	29
2.2.1.1. Causas que puedan generar estrés	29
2.2.1.2. Consecuencias de estrés laboral	31
2.2.1.3. Insatisfacción laboral e inadaptación profesional	31
2.2.1.4. El estrés en el mundo laboral y la efectividad en el trabajo	33
2.2.2. Competencia Emocional	34
2.2.2.1. Características de las competencias emocionales	36
2.2.2.2. Tipos de Competencias Emocionales	38
2.2.3. Estrés Laboral y competencia Emocional	43
2.2.3.1. Conciencia emocional	44
2.2.3.2. Regulación Emocional	44
2.2.3.3. Autonomía Emocional	44
2.2.3.4. Competencia Social	45
2.2.3.5. Competencias para la vida y el bienestar	45
2.3. Definición de términos básicos	46
<b>CAPÍTULO III: HIPÓTESIS Y VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN</b>	
3.1. Formulación de Hipótesis principal y derivada	48
3.1.1. Hipótesis general	48
3.1.2. Hipótesis secundarias	48
3.2. Variables, dimensiones e indicadores y definición conceptual y operacional	50
<b>CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN</b>	
4.1. Diseño metodológico	
4.1.1. Nivel de Investigación	54
4.2. Diseño muestral y matriz de consistencia	55

4.2.1. Población	55
4.2.1.1. Muestra	55
4.2.1.2. Muestreo	56
4.3. Técnicas e instrumentos de la Recolección de datos	56
4.3.1. Técnicas	56
4.3.2. Instrumentos e instrumentos psicológicos utilizados	58
4.4. Técnicas del procesamiento de la información	61
4.5. Técnicas estadísticas utilizadas en el análisis de la información	62
4.6. Aspectos éticos contemplados	62

## **CAPÍTULO V: ANALISIS Y DISCUSIÓN**

5.1. Análisis descriptivo, tabla de frecuencias, gráficos	64
5.2. Análisis inferencial; pruebas paramétricas no paramétricas de correlación	73
5.3. Comprobación de hipótesis, técnicas estadísticas empleadas	74
5.4. Discusión y conclusiones	83
- Recomendaciones	
- Referencias	

## **ANEXO Y APÉNDICE**

- Pruebas psicológicas, cuestionario o escala utilizadas
- Pruebas de validez y confiabilidad de los instrumentos
- Acta de consentimiento informado
- Registro de observación o entrevista aplicadas
- Categorización de las variables
- Imágenes de la ejecución

## Índice de tablas

Tabla 1. Competencias emocionales personales y sociales	36
Tabla 2. Operacionalización de variable estrés laboral	50
Tabla 3. Operacionalización de variable competencias emocionales	51
Tabla 4. Distribución del personal asistencial	55
Tabla 5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	58
Tabla 6. Media y desviación estándar de la variable estrés laboral y competencias emocionales	65
Tabla 7. Estrés laboral y competencias emocionales en el personal asistencial	65
Tabla 8. Niveles de estrés laboral según profesión del personal asistencial	66
Tabla 9. Niveles de competencias emocionales en el personal asistencial	67
Tabla 10. Niveles de estrés laboral según el sexo	68
Tabla 11. Niveles de competencias emocionales según el sexo	68
Tabla 12. Dimensión desgaste emocional y competencias emocionales en el personal asistencial	69
Tabla 13. Dimensión insatisfacción por retribución y competencias emocionales en el personal asistencial	69
Tabla 14. Dimensión insatisfacción del ejercicio profesional y competencias emocionales en el personal asistencial	70
Tabla 15. Dimensión falta de motivación y competencias emocionales en el personal asistencial	71
Tabla 16. Dimensión exceso de demanda laboral y competencias emocionales en el personal asistencial	71

Tabla 17. Dimensión demérito profesional y competencias emocionales en el personal asistencial	72
Tabla 18. Resultados de estrés laboral y competencia emocional del K-S	73
Tabla 19. Resultados de la correlación de Rho de Spearman entre la variable estrés laboral y competencias emocionales	73
Tabla 20. Resultados de la correlación de Rho de Spearman entre las dimensiones de estrés laboral y las competencias emocionales	74

## **CAPÍTULO I**

### **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

#### **1.1. Descripción de la realidad problemática**

El estrés laboral se ha convertido en un elemento de riesgo psicosocial que sólo en la Unión Europea daña a 41 millones de empleados. Al otro lado del Atlántico, la Asociación de Asistencia Profesional al Empleado de EE.UU., declara que las suplicas de los trabajadores para anunciar en programas de ayuda para problemas mentales o personales han aumentado un 10% (Fernandez,2010).

De acuerdo con un sondeo sobre cláusulas de trabajo y la salud realizada en 2012 en América Central, se encontró que más del 10% de los encuestados obtuvieron haberse sentido constantemente estresados, tensionados, tristes o deprimidos, insomnios debido a sus preocupaciones por las condiciones de trabajo. De igual forma, una encuesta de 2009 realizada en Argentina mostró que un 26.7% de los trabajadores reportaron estrés mental debido a lo que ellos consideraron una exagerada carga de trabajo. En Brasil, una investigación evaluó el ausentismo por accidentes y enfermedades ocupacionales reveló que el 14% de los servicios de

salud utilizados por año están vinculados con enfermedades mentales. Una encuesta realizada en Chile en el 2011 encontró que el 27.9% de los trabajadores y el 13,8% de los empleadores produjeron estrés y depresión en sus empresas. Las causas más frecuentes de estrés en el trabajo son los riesgos psicosociales relacionados con la organización del trabajo, el diseño del trabajo y las condiciones de empleo, así como las condiciones externas que pueden tener influencia sobre la salud, el desempeño y la satisfacción laboral (OMS,2016).

Según las estadísticas más recientes, México lidera la lista de países con alta tasa de estrés laboral, con un 40% de trabajadores que están afectados, mientras que en Europa la tasa media es del 28%. Para hacernos una idea del grado de éste problema, tan sólo en EEUU, el estrés laboral ocasiona pérdidas anuales de más de 150.000 millones de dólares, debido al ausentismo laboral y la merma de las capacidades productivas de aquellos que lo sufren. La OMS ya define el estrés laboral como una "epidemia mundial" a la luz de los datos estadísticos, que desvelan que éste particular tipo de estrés está llamado a convertirse en la nueva epidemia del siglo XXI (Mora 2017)

Cabe destacar que los costos por el tratamiento de la depresión se equilibran con la reducción en días de ausentismo laboral. También es importante destacar que los costos incurridos para alcanzar una remisión parcial o total de una depresión han disminuido desde 1991 y 1996. En síntesis, la depresión está aumentando, pero los costos del tratamiento están bajando mientras que la calidad de la atención ha estado mejorando en el curso del tiempo. Inversiones específicas para prevenir y tratar la

depresión pueden y deben hacerse tanto en países en desarrollo como en los desarrollados. (OMS, 2004, p.21)

Se realizó un estudio sobre el nivel de estrés laboral en enfermeras del Hospital Nacional de Emergencias José Casimiro Ulloa de la ciudad de Lima con el objetivo de establecer relación entre el nivel de estrés laboral en las dimensiones de agotamiento emocional, realización personal y despersonalización; determinar la relación entre el nivel de estrés laboral la edad, el tiempo de ejercicio profesional de las enfermeras. Se obtuvo los siguientes resultados que el 60.42% enfermeras tienen un nivel de estrés laboral medio, 20.83% nivel bajo y 18.75% nivel alto. En relación a la dimensión agotamiento emocional 52.08% presentan nivel medio, 25% presentan nivel bajo y 22.92% presentan nivel alto. En la dimensión realización personal 89.58% presentan nivel baja y 10.42% presentan nivel medio. En la dimensión despersonalización 68.75% presentan nivel medio, 18.75% presentan nivel alto y 12.5% presentan nivel baja. En relación a la edad del 100%, 75% presentan estrés laboral medio entre las edades 36-43 años, 100% el 61.54% presentan estrés laboral medio encontrándose entre las edades 28-35 años y el 100%, 52.17% presentan estrés laboral medio encontrándose entre las edades 44-55 años (Dávalos, 2005).

Según un estudio de prevalencia de estrés laboral en trabajadores Asistenciales de la Dirección de Salud IV Lima Este , se evaluó a una muestra final de 567 trabajadores seleccionados y los resultados obtenidos, nos indican que la incidencia de casos de estrés laboral es del 31.4% (n=178), con respecto al grupo etario entre 30 a 39 años presentaron mayor casos de estrés laboral 44.5%, con

relación al sexo, el género femenino fue el más afectado 79.3%, en cuanto al estado civil de los trabajadores en estudio, el grupo de los casados presentó mayor incidencia de estrés 47.0%, asimismo con respecto al perfil de los grupos ocupacionales, los resultados nos indican que los trabajadores más vulnerables corresponden a los Técnicos de Enfermería 37.2%, Enfermeras 19.5%, Obstetrices 18.9%, Médicos 14.0%, Laboratoristas 4.9%, Odontólogos 4.3% y personal de RX 1.2% .Con relación a la condición laboral de los trabajadores, el grupo de los contratados presentó más casos de estrés laboral 68.3% .Con respecto al clima laboral el grupo en estudio refirió tener un ambiente inadecuado para el desarrollo de sus actividades 75.0%, asimismo las actividades inherentes a su trabajo originaban tensión laboral 60.4% y con respecto a las relaciones interpersonales intra-laboral calificó de regular a mala 59.8% .(Rivero, 2009,p.3)

En nuestra autenticidad se carece lo que se está estudiando e investigando sobre este tópico, Por lo mencionado en los párrafos anteriores podemos afirmar que el estrés laboral en el personal asistencial no recibe la suficiente importancia. Dentro de la vida asistencial se presenta factores estresantes día tras día incluso, dañando la salud mental (tensión, tristeza, depresión, agotamiento) y física (cefaleas ,espalda, etc.), afectando el circulo familiar, economico, alteraciones de la rutina, relaciones interpersonales inadecuadas, alta presion laboral , excesiva competitividad perdida del sueño debido a las preocupaciones por el trabajo.



## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema principal.**

¿Cuál es la relación entre estrés laboral y las competencias emocionales en el personal asistencial del Centro de Salud Santa Ana, Huancavelica-2017?

### **1.2.2. Problemas secundarios.**

¿Cuál es la relación entre la dimensión desgaste emocional y competencias emocionales en el personal asistencial del Centro de Salud Santa Ana, Huancavelica-2017?

¿Cuál es la relación entre la dimensión insatisfacción por retribución y competencias emocionales en el personal asistencial del Centro de Salud Santa Ana, Huancavelica-2017?

¿Cuál es la relación entre la dimensión insatisfacción del ejercicio profesional y competencias emocionales en el personal asistencial del Centro de Salud Santa Ana, Huancavelica-2017?

¿Cuál es la relación entre la dimensión falta de motivación y competencias emocionales en el personal asistencial del Centro de Salud Santa Ana, Huancavelica-2017?

¿Cuál es la relación entre la dimensión exceso de demanda laboral y competencias emocionales en el personal asistencial del Centro de Salud Santa Ana, Huancavelica-2017?

¿Cuál es la relación entre la dimensión demérito profesional y competencias emocionales en el personal asistencial del Centro de Salud Santa Ana, Huancavelica-2017?

### **1.3. Objetivo de la investigación**

#### **1.3.1. Objetivo general.**

Determinar la relación entre estrés laboral y las competencias emocionales en el personal asistencial del Centro de Salud Santa Ana, Huancavelica-2017.

#### **1.3.2. Objetivos específicos.**

Identificar la relación entre la dimensión desgaste emocional y competencias emocionales en el personal asistencial del Centro de Salud Santa Ana, Huancavelica-2017

Identificar la relación entre la dimensión insatisfacción por retribución y competencias emocionales en el personal asistencial del Centro de Salud Santa Ana, Huancavelica-2017

Determinar la relación entre la dimensión insatisfacción del ejercicio profesional y competencias emocionales en el personal asistencial del Centro de Salud Santa Ana, Huancavelica-2017

Identificar la relación entre la dimensión falta de motivación y competencias emocionales en el personal asistencial del Centro de Salud Santa Ana, Huancavelica-2017

Determinar la relación entre la dimensión exceso de demanda laboral y competencias emocionales en el personal asistencial del Centro de Salud Santa Ana, Huancavelica-2017

Evaluar la relación entre la dimensión demérito profesional y competencias emocionales en el personal asistencial del Centro de Salud Santa Ana, Huancavelica-2017

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

##### **1.4.1. Importancia de la investigación.**

El hablar de estrés laboral en el ámbito del personal asistencial del Centro de Salud de Santa Ana, Huancavelica-2017 se identifican las condiciones de vida del personal asistencial, más aun con las capacidades que ellos poseen afrontando estas situaciones estresantes a través de las competencias emocionales el cual es una capacidad que tiene la persona para expresar sus propias emociones con total libertad e interactuando de forma constructiva con los compañeros de su institución así canalizando estos eventos estresantes ,afectándole a tal grado que podría provocar un daño a su salud mental , fracaso o frustración en su rendimiento laboral ,malas relaciones con sus compañeros de trabajo.

La investigación realizada ayuda a obtener un diagnóstico del estado de la salud mental del personal asistencial de la institución involucrada en el estudio, la cual es valorada por medio de sus niveles de estrés y competencias emocionales, el cual sirve como fuente de información para realizar cambios organizacionales. Se empleó la técnica psicométrica, el instrumento de recolección de datos fue la escala de estrés laboral y

competencia emocional al personal asistencial del Centro de Salud Santa Ana

Son relevantes los resultados de la investigación, puesto que tiene beneficios a la institución a realizarán programas de intervención terapéutica, estrategias para la prevención y promoción de entornos y condiciones anti estrés hacia el personal asistencial que tengan altos niveles de estrés que hayan alterado sus competencias emocionales, cuyo resultado podría influir directamente en la calidad de servicio que prestan a los pacientes o usuarios. Cabe mencionar que la investigación beneficia al centro de salud de santa Ana y a la comunidad de estudiantes de psicología de la universidad entre otras.

### **1.5. Limitaciones del estudio**

No poder reunir a todo el personal asistencial en un 100 % en el auditorio por los turnos que tenían. Al personal asistencial que no tenía turno y disponibilidad de tiempo se les aplico las escalas en el turno correspondiente pasando por cada servicio que correspondía a su vez se tuvo que esperar a que el personal se desocupe para aplicar las escalas.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEORICO**

#### **2.1. Antecedentes de la investigación**

##### **2.1.1. Internacionales.**

Abambari *et al.* (2014) realizó una investigación prevalencia y factores asociados a estrés laboral en el personal del servicio de emergencia del Hospital “Jose Carrasco Arteaga”- 2014 de la ciudad de Cuenca – Ecuador. Con el objetivo de determinar la prevalencia y los factores asociados a estrés laboral en el personal de salud que labora en el departamento de emergencia del hospital “José Carrasco Arteaga” (HJCA) de la ciudad de Cuenca. Se utilizó un formulario para recolección de la información de los participantes y para la evaluación de la presencia de estrés se utilizó el cuestionario de Maslach. Las variables consideradas factores asociados fueron: tipo de relación laboral, actividades laborales en

turno nocturnos, consumo de tabaco y alcohol, motivación en el trabajo y el pluriempleo. Para el análisis de la información se utilizó el software estadístico SPSS, utilizando la estadística básica descriptiva y construcción de tablas de contingencia para obtener la razón de prevalencia (RP) y el intervalo de confianza (IC – 95%) de cada factor estudiado. (p.134)

Formaron parte del estudio 90 profesionales de atención en salud pertenecientes al HJCA. Se halló la prevalencia de estrés laboral elevado fue del 12.2%; por componentes del cuestionario se determinó que el 16.7% de las personas estudiadas presentaron cansancio emocional, el 37.8% despersonalización y el 53.3% falta de realización personal. En lo referente a factores, no se demostró asociación ni se determinó como factor de riesgo a la relación laboral por contrato, turnos nocturnos, consumo de tabaco, motivación en el trabajo, pluriempleo el consumo de alcohol bajo o medio determinó leve asociación sin significancia estadística determinada por el intervalo de confianza. (p.134)

Moreno (2011) en la tesis “Causas, impacto del estrés sobre la salud y desempeño. Propuesta de atenuación en trabajadores de una institución bancaria” realizado en México en el 2011. Con el propósito de identificar la presencia de las principales causas de estrés laboral, así como sus repercusiones sobre la salud y el desempeño en el trabajo, se estudió a un grupo de 22 ejecutivos. Se aplicó como instrumento de diagnóstico y medida del estrés, el Modelo Karasek-Theorell para la identificación de estrés y sus principales causas, además del Cuestionario de síntomas psicosomáticos de Cooper, para la identificación de afecciones a la salud;

del mismo modo, se registraron las incapacidades durante 6 meses para asociar su posible causalidad por enfermedades del estrés y estimar la posible afectación en su desempeño laboral.

Los resultados mostraron un moderado nivel de estrés en los 22 trabajadores; como principales causas de estrés se encontró a la demanda laboral, al bajo control en la toma de decisiones, y un bajo apoyo social, en orden decreciente, respectivamente. En general, se encontró un nivel bajo de síntomas psicósomáticos. Sobre la repercusión en el desempeño laboral se registraron 18 días de incapacidad por enfermedades causadas por el estrés. Se concluyó que, sí existe un nivel de estrés moderado con poca repercusión en la salud y desempeño en los trabajadores.(p.14)

Sánchez (2010) realizó la investigación “Estrés laboral, satisfacción en el trabajo y bienestar psicológico en trabajadores de una industria cerealera”, de la ciudad de San Lorenzo- Santa Fe, Argentina en Diciembre del 2010. La investigación tiene un diseño correlacional. Los participantes seleccionados fueron 64 trabajadores hombres y mujeres que respondieron a los tres cuestionarios administrados. Se obtuvo como resultado que existe algún grado de estrés en los trabajadores, los estresores frecuentes son “falta de justicia organizacional”, “dificultades interpersonales” y “sobrecarga laboral”; se encuentran insatisfecho con “la igualdad y justicia del trato de la empresa” y” las negociaciones sobre los aspectos laborales”; lo cual se encuentran bajos “sus proyectos y metas sobre la vida” y su “autonomía” para tomar decisiones independientes. (p.2)

La relación entre las variables estrés laboral y satisfacción laboral están asociadas en forma negativa, es decir, los trabajadores que tiene menor satisfacción en el trabajo desarrollan mayor estrés. Lo mismo sucedió con estrés laboral y bienestar psicológico, los trabajadores con buen bienestar psicológico desarrollan menos estrés. (p.80)

Miranda (2008) en el estudio Estrés laboral en el personal que labora en el servicio de bioanálisis del Hospital “Dr. Domingo Luciani”. Con el objetivo de establecer los niveles de estrés laboral de la población en estudio conformada por todos los sujetos que laboraban en el servicio de bioanálisis del hospital “Dr. Domingo Luciani” en Caracas - Venezuela, durante el primer semestre del 2008, de los 65 trabajadores que laboran en el servicio ,se recabo informacion de 50 personas lo que represento un 77% de la poblacion en estudio siendo una muestra representativa del personal. Se les aplicó un cuestionario para estrés laboral diseñado por la investigadora. Los resultados obtenidos arrojaron que el 62 % del personal del servicio en estudio presento un nivel bajo de estrés laboral, 34 % un nivel medio y un 4 % un nivel alto; además, se encontró una predominancia de los síntomas psicológicos sobre los síntomas físicos. (p.66)

### **2.1.2. Nacionales .**

Carbajal (2017) en la tesis Inteligencia emocional y estrés laboral en el personal asistencial de Enfermería del Departamento de Medicina del



Centro Médico Naval Cirujano Mayor Santiago Távora 2017. Con el objetivo de determinar la relación que existe entre la inteligencia emocional y el estrés laboral del personal de enfermería del Centro Médico Naval. La población censal es de 90 enfermeras que laboran en el departamento de medicina del Centro Médico Naval. Metodológicamente, la investigación es de tipo básica, de diseño no experimental, de nivel correlacional, pues se determinó la relación entre las variables en un tiempo determinado. Para la recolección de datos se utilizó la técnica de la encuesta, cuyo instrumento fue el cuestionario tipo escala Likert de 24 para la variable inteligencia emocional y de 34 ítems para la variable salario emocional. (p.12)

Se muestra la descripción referente a las variables de inteligencia emocional y estrés laboral, donde se observa que el 46.3% de trabajadores perciben como nivel promedio la inteligencia emocional y como nivel medio el estrés laboral por lo que se puede demostrar a esta relación positiva, si el nivel de inteligencia emocional es bien desarrollado el nivel de estrés es bajo. Asimismo, el 7.5% de trabajadores que perciben un nivel mal desarrollado de inteligencia emocional tiene un alto estrés laboral por lo que se puede observar que existe una tendencia a ubicarse en el nivel promedio. Los resultados de la investigación demostraron que existe relación negativa y baja entre la inteligencia emocional y el salario emocional de la dirección. (p.53)

Mancilla & Sashenka (2014) en la tesis "Satisfacción laboral y estrés ocupacional en el personal de enfermería del servicio de emergencia y medicina del hospital departamental de Huancavelica Zacarías Correa Valdivia - 2014" tiene como objetivo determinar la relación entre la satisfacción laboral y estrés ocupacional en el personal de enfermería del servicio de emergencia y medicina del hospital departamental de Huancavelica Zacarías Correa Valdivia; Métodos: Básica o Pura; nivel, descriptivo – correlaciona; métodos, inductivo- deductivo; con 38 profesionales del servicio de emergencia y medicina en quienes se aplicó el test psicométrico; se halló que el 60.5% del personal de enfermería presentan insatisfacción laboral y estrés ocupacional alto; el 15,8% del personal de enfermería presentan satisfacción laboral y estrés ocupacional medio y el 15.8% presentan satisfacción laboral y estrés ocupacional bajo. Existe evidencia estadística suficiente para afirmar que la satisfacción laboral está asociada al estrés ocupacional de manera negativa inversa en el personal de enfermería de Hospital Departamental de Huancavelica. (p.13)

Díaz & Gaviria (2013) en la tesis "Estrés laboral y su relación con el desempeño profesional en el personal de enfermería del Hospital II-2 Tarapoto Abril-Julio 2013". Con el objetivo de determinar la relación que existe entre el estrés laboral y el desempeño profesional en el personal de enfermería, identificar el factor sociodemográfico de mayor relación con el estrés laboral el nivel de desempeño profesional del personal e identificar el servicio en donde se presenta mayor estrés laboral afectando en el desempeño profesional del personal. La población estuvo conformada por

60 enfermeros, la muestra que trabajan en los servicios de medicina, pediatría, cirugía, gineco-obstetricia y emergencia. El instrumento utilizado para la técnica de encuesta fue el cuestionario y para la técnica de observación no participativa se utilizó un formato de evaluación y de esta manera se pudo medir de forma efectiva las variables planteadas.

En los resultados no se encuentra relación significativa de los factores sociodemográficos como son la edad, sexo, especialidad, estado civil, ingresos económicos con la presencia de estrés laboral en la población de estudio. Se obtuvo como resultado que el 76.7% de la población en estudio presenta un nivel de desempeño profesional medio, mientras que el 13.3% desempeño profesional bajo y el 10.0% desempeño profesional alto. Se identificó que es el servicio de emergencia es donde se presenta mayor estrés afectando en el desempeño profesional a 11.7% del personal de enfermería. El 35% de la población de estudio refieren que son los factores físicos relacionados con la carga y contenido del trabajo que con mayor frecuencia causan estrés laboral.

Morales (2006) En la investigación “Nivel de estrés laboral de las enfermeras que laboran en las áreas críticas del Instituto Nacional de Salud del Niño”, tuvo como objetivo principal: Determinar el nivel de estrés laboral de la enfermera que labora en las áreas críticas del instituto nacional de salud del niño. El propósito estuvo orientado a brindar información actualizada y relevante a la institución a fin de que formule estrategias orientadas a fortalecer el manejo y afrontamiento de dicho

estrés. La población estuvo conformada por 76 enfermeras, el instrumento utilizado fue el inventario de Maslach. (p.10)

Los resultados y conclusiones a las que se llegaron fueron: que 48 de enfermeras presenta un nivel de estrés laboral moderado. Con respecto a las sub escalas en la dimensión de cansancio emocional presentan nivel moderado 47 enfermeras; en la dimensión de despersonalización 39 enfermeras presentan nivel moderado seguido de 25 enfermeras que presentan un nivel leve; en la dimensión de realización personal 50 enfermeras presentan un nivel moderado, 11 enfermeras presenta un nivel alto; siendo estos resultados motivo para que la institución tome medidas con respecto a este tema ya que esto puede llegar a repercutir en la calidad de atención que se brinda al usuario.(p.11)

Dávalos (2005) en la tesis nivel de estrés laboral en enfermeras del Hospital Nacional de Emergencias "José Casimiro Ulloa" Lima Perú tiene como objetivos determinar el nivel de estrés laboral en enfermeras; estableciendo relación entre el nivel de estrés laboral y la edad, el tiempo de ejercicio profesional, el estado civil y el sexo de las enfermeras; determinar el nivel de estrés laboral en las dimensiones de agotamiento emocional, realización personal y despersonalización; determinar la relación entre el nivel de estrés laboral y la edad, el tiempo de ejercicio profesional, el estado civil y el sexo.

La población estuvo constituida por las enfermeras del Hospital Nacional de Emergencias "José Casimiro Ulloa". La técnica fue la

encuesta auto administrado y el instrumento el inventario de maslach burnout inventory (MBI). Los resultados fueron que el 60.42%(29) de enfermeras tienen un nivel de estrés laboral medio, 20.83%(10) nivel bajo y 18.75%(9) nivel alto. En relación a la dimensión agotamiento emocional 52.08%(25) presentan nivel medio, 25% (12) presentan nivel bajo y 22.92% (11) presentan nivel alto. En la dimensión realización personal 89.58%(43) presentan nivel baja y 10.42%(5) presentan nivel medio. En la dimensión despersonalización 68.75%(33) presentan nivel medio, 18.75%(9) presentan nivel alto y 12.5%(6) presentan nivel baja.

## **2.1. Bases teóricas**

### **2.1.1. Estrés laboral.**

Fernández (2010) define “el estrés en el trabajo se puede definir como las reacciones físicas y emocionales negativas que se generan cuando las exigencias del trabajo no igualan las capacidades, los recursos o las necesidades del trabajador.”

Fuertes (2004, p.11) define al estrés como un “proceso de relación entre el sujeto y el entorno, y se produce cuando dicha relación se percibe como amenazante y desbordante de los propios recursos y pone en peligro el bienestar o la salud personal.”

El estrés laboral aparece cuando las exigencias del entorno laboral superan la capacidad de las personas para hacerles frente o mantenerlas bajo

control. No es una enfermedad, pero si se sufre de una forma intensa y continuada, puede provocar problemas de salud física y mental: ansiedad, depresión, enfermedades cardiacas, gastrointestinales y músculo esqueléticas (Fernández, 2010).

Cuando la demanda del ambiente (laboral, social, etc.) es excesiva frente a los recursos de afrontamiento que se poseen, se van a desarrollar una serie de reacciones adaptativas, de movilización de recursos, que implican activación fisiológica. Esta reacción de estrés incluye una serie de reacciones emocionales negativas (desagradables), de las cuales las más importantes son: la ansiedad, la ira y la depresión. Este estado no se genera de forma instantánea, sino que deriva de un proceso de exposición más o menos dilatado en el tiempo. Se caracteriza por altos niveles de excitación y angustia, con la frecuente sensación de no poder hacer frente a las demandas del trabajo (Valderrama, 2012).

#### **2.1.1.1. Causas que pueden generar estrés.**

Pueden generar situaciones equivalentes al estrés otras situaciones. Entre ellas tenemos (Fernández, 2010):

##### **2.1.1.1.1. El Bournout o “síndrome de estar quemado por el trabajo”.**

“Se considera como una posible respuesta al impacto acumulativo del estrés laboral crónico, pudiendo culminar en un desgaste profesional, pero no siempre se alcanza este resultado.” (p.94)

#### 2.1.1.1.2. La insatisfacción laboral.

“Relacionada con al grado de bienestar que experimenta el trabajador a consecuencia de su trabajo”. (p.94)

#### 2.1.1.1.3. Cansancio psíquico y/o fatiga profesional.

El trabajador considera que sus expectativas y aspiraciones no pueden ser satisfechas, con la convicción de que nunca se cumplirán sus deseos. (p.94)

#### 2.1.1.1.4. Ansiedad.

Se trata de un efecto psicológico que siempre acompaña a los estados de estrés, pero no constituyen su causa. Asimismo, incluso desaparecido el factor que desencadena el estrés la ansiedad es posible que se mantenga como secuela. La ansiedad es un síntoma de un estado de estrés. (p.95)

### **2.1.1.2. Consecuencias de estrés laboral.**

#### 2.1.1.2.1. Consecuencias para la salud física.

Entre las más destacadas están la sintomatología psicósomática (por ejemplo, cefaleas, problemas gastrointestinales, procesos víricos, desajustes en el ciclo sueño-vigilia, problemas dermatológicos) y las patologías físicas (ej., úlcera péptica, enfermedades coronarias, asma bronquial, impotencia, dolores crónicos, diabetes) (Otero, 2015).

#### 2.1.1.2.2. Consecuencias para la salud mental.

Las más importantes son: la irritabilidad, el agotamiento emocional, olvido de cosas importantes (o pérdida de memoria), ideas de cambio radical de vida, posponer de forma reiterada intenciones de acción, sentimiento de urgencia de tiempo, y cinismo y desconfianza (Otero, 2015).

#### 2.1.1.3. **Insatisfacción laboral e inadaptación profesional.**

La insatisfacción y la inadaptación están muy extendidas en el mundo laboral: la causa principal es que son pocos quienes trabajan en lo que les gusta y encuentran incentivos en las tareas que llevan a cabo, al margen de lo que reciban como pago por realizarlas. Otros factores de insatisfacción tienen que ver con el horario, la forma de trabajar, los compañeros y las expectativas y exigencias de cada uno (Calle,2008, p.18).

La insatisfacción laboral puede producirse por muchas causas, unas reales y otras imaginarias, porque depende no sólo del trabajo y sus condiciones, sino también de la personalidad de cada cual. A muchos les disgusta el tener que acoplarse a un horario rígido; a otros, el verse obligados a realizar tareas poco creativas y rutinarias, o el no alcanzar sus expectativas profesionales o bien el no encontrar compañeros con los que llevarse bien, o no contar con un superior más comprensivo. A otros les traumatiza tener que desplazarse cada día para trabajar hasta un lugar



muy distante de su vivienda o mal comunicado con la misma, o incluso desempeñar sus obligaciones laborales en donde habitualmente no se pueden abrir las ventanas y se carece de luz natural (Calle,2008, p.18).

#### **2.1.1.4. El estrés en el mundo laboral y la efectividad en el trabajo**

Antes los trabajadores solían padecer enfermedades de desgaste como consecuencia del pesado trabajo corporal; ahora que la automatización les permite realizar un trabajo menos agotador, aparece el estrés. La carga corporal ha descendido, en muchos casos, hasta desaparecer, pero la tensión nerviosa ha crecido (Gonzalez,2006, p.41).

El concepto de estrés laboral aparece cuando se reconoce que el trabajo, como escenario socio laboral, provoca múltiples fuentes de estresores que pueden llegar a afectar a las personas como si fuera un estrés personal. Es por ello que las organizaciones deben vigilar las fuentes de tensión para manejarlas adecuadamente y evitar que las personas puedan llegar a sentirse disfuncionales ante una situación (Gonzalez,2006).

El estrés en el trabajo aparece cuando las exigencias del entorno laboral superan la capacidad de las personas para hacerles frente o mantenerlas bajo control. No es una enfermedad, pero si se sufre de una forma intensa y continuada, puede provocar problemas de salud física y mental: ansiedad, depresión, enfermedades cardíacas, gastrointestinales y

musculo esqueléticas. Actualmente el estrés se identifica como uno de los riesgos laborales emergentes más importantes.

Estudios realizados en la Unión Europea sugieren que entre el 50 % y el 60 % del total de los días laborales perdidos está vinculado al estrés. Muchos de estos trabajos coinciden en que el estrés se debe a un desajuste entre los individuos y las condiciones de trabajo (inseguridad laboral, tipo de contratación, horarios, etc.), la tarea (escasez o excesivo trabajo, monotonía, ciclos de trabajo breves o sin sentido, plazos ajustados de entrega, presión en el tiempo de ejecución, etc.) y la organización de la empresa (ambigüedad en la definición de funciones, poco apoyo en la resolución de problemas, ausencia de sistemas de comunicación y participación, etc.) (Gonzalez,2006).

### **2.2.2. Competencia Emocional.**

Goleman en el año 1988 definió el concepto de competencia emocional de forma directa y simple: “aquella habilidad aprendida, basada en la inteligencia emocional, que genera un rendimiento excepcional en el trabajo”. Si bien cada uno nace con unas aptitudes emocionales concretas, si éstas no se desarrollan en todo su potencial en la práctica, no se convierten en competencias emocionales. En sus propias palabras (Belzunce, Danvila & Matinez,2011, p.20).

“...el hecho de poseer una elevada inteligencia emocional no garantiza que la persona haya aprendido las competencias emocionales que más

importan en el mundo laboral, sino tan sólo que está dotada de un excelente potencial para desarrollarlas. Una persona, por ejemplo, puede ser muy empática y no haber aprendido todavía las habilidades basadas en la empatía que se traducen en un buen servicio al cliente, un pupilaje excelente o la capacidad de saber orquestar adecuadamente los esfuerzos de las personas que integran un equipo de trabajo.” (p.20)

Una definición más corta es la que define la competencia emocional como la habilidad para reconocer, controlar y gestionar adecuadamente un aspecto emocional, tanto internamente como hacia terceros. La definición de competencias emocionales que realiza Goleman es muy importante, y tiene una gran relevancia práctica, ya que permite su aplicación y entendimiento casi directos al mundo de la empresa, sin descartar su uso en otros ámbitos como el educativo, el del trabajo social, etc. Para Goleman, Boyatzis y McKee en el año 2002 y 2004, las competencias emocionales se estructuran en dos grandes grupos de competencias personales (cómo nos gestionamos a nosotros mismos) y competencias sociales (cómo gestionamos las relaciones con los demás), que a su vez incorporan cuatro dominios y diecinueve competencias emocionales específicas (Belzunce et al.,2011).

Tabla 1  
*Competencias emocionales personales y sociales*

Competencias Personales	Competencias Sociales
<b>Conciencia de sí mismo</b>	<b>Conciencia social</b>
Autoconciencia emocional	Empatía
Valoración adecuada de uno mismo	Conciencia organizacional
Autoconfianza	Orientación de servicio
<b>Autogestión</b>	<b>Gestión de las relaciones</b>
Orientación al logro	Desarrollar a los demás
Iniciativa	Liderazgo inspirador
Optimismo. Autocontrol emocional	Catalizador del cambio
Transparencia	Gestión de los conflictos
	Establecimiento de vínculos
	Trabajo en equipo y colaboración

Fuente: Adaptada de Goleman, Boyatzis y Mckee, 2002, p. 72.

### 2.2.2.1. Características de las competencias emocionales.

#### Autoconciencia Emocional.

“Esta es la capacidad de reconocer tus propias emociones y sus efectos. Se trata de poder reconocer como reaccionas a los estímulos en diferentes ambientes y como afectan tus emociones a tu rendimiento”.

La persona que posee esta competencia (Reinoso,2009):

- Es consciente de sus sentimientos.
- Sabe por qué los sentimientos suceden.
- Comprende las consecuencias de sus propias emociones.

### Valoración de uno mismo.

Esta es la capacidad de conocer tus propios recursos, es decir, ser consciente de tus fortalezas y debilidades. Se basa en el deseo de recibir información y nuevas perspectivas sobre sí mismo, y en estar motivado para un continuo aprendizaje y autodesarrollo.

La persona que posee esta competencia(Reinoso,2009):

- Es capaz de reírse de sí mismo.
- Es consciente de sus puntos fuertes y de sus debilidades.
- Está abierta a recibir información.

### Confianza en sí mismo.

Esta es la creencia en tu capacidad de conseguir llevar a cabo una tarea y reconocer que tú eres el mejor para tu trabajo. También se refiere a la transmisión de ideas de una manera segura y en tener un impacto positivo en los demás.

La persona que posee esta competencia(Reinoso,2009):

- Se presenta a sí mismo con seguridad y sin dudas, se hace oír y destaca dentro de un grupo.

### Autocontrol.

Esta es la capacidad de mantener bajo control las emociones e impulsos conflictivos. Se trata de ser capaz de contener las acciones negativas cuando uno es provocado; cuando se trabaja bajo presión o cuando se enfrenta a posturas hostiles de los demás(Reinoso,2009):

La persona que posee esta competencia:

- Afronta con calma las situaciones de estrés controlando y conteniendo sus impulsos.
- Es optimista en momentos críticos.

Fiabilidad.

Esta competencia se refiere a la toma de medidas que sean consecuentes con lo que se dice y valora: ser integro; comunicación abierta y directamente intencional; ser responsable de sus actuaciones.

La persona que posee esta competencia(Reinoso,2009):

- Es consecuente con sus propias actuaciones adoptando posturas firmes y fundamentadas en sus principios.
- No deja de señalar las acciones poco éticas de los demás.

#### **2.2.2.2. Tipos de competencias emocionales**

Conciencia emocional de uno mismo (Self awareness).

La base para poder utilizar bien la inteligencia emocional en su conjunto es conocerse a sí mismo: cuáles son sus puntos fuertes y débiles desde el punto de vista emocional, qué emociones le hacen a uno perder el control, cómo de sensible es captar las emociones de los demás, etc. (Belzunce et al.,2011).

Valoración adecuada/precisa de uno mismo (Accurate self-assessmem).

“Se relaciona con el autoconocimiento del individuo de sus propias fortalezas y limitaciones” (Belzunce et al.,2011).

Confianza en sí mismo, admite críticas y admite feedback (Self confidence).

En el trabajo, el sentimiento de valía en sí mismos de cada uno de sus integrantes es algo que no es evidente, ya que la inseguridad es fácil de esconder detrás de procedimientos, excusas, jerarquías y situaciones. Sin embargo, cuando alguien presenta esta competencia, no tiene miedo de parecer vulnerable (Belzunce et al.,2011).

Autocontrol emocional (Emotional self-control).

Es la capacidad para mantener los impulsos, resultado de emociones repentinas, bajo control. Esta competencia es muy valorada en directivos en tiempos de crisis, ya que las presiones externas e internas son muy fuertes, sin que esto pueda servir de excusa para no cumplir las expectativas. No se trata sólo de poder soportar, cuando las circunstancias lo requieran, largas e inacabables jornadas de trabajo, sino de tener la capacidad para hacerlo con un comportamiento homogéneo en términos emocionales (Belzunce et al.,2011).

Transparencia (Transparency).

Ser la capacidad de transmitir honestidad, integridad y fiabilidad. La confianza no se consigue por la autoridad ni la coerción, por el contrario, se gana. Si un directivo no es percibido como íntegro ni fiable, no podrá conseguir las ventajas del trabajo en equipo ni de la cooperación de los demás (Belzunce et al.,2011).

Adaptabilidad (Adaptability).

Cuando las circunstancias cambian con mucha rapidez, el directivo debe ser capaz de adaptarse, de ser flexible, de pensar. Es una habilidad escasa, ya que las personas tendemos a la rutina, a la comodidad, a la seguridad de pisar terreno conocido (Belzunce et al.,2011).

Capacidad para concretar y orientarse a logros/resultados (Achievement drive).

“Son aquellos capaces de movilizarse, de tener un ímpetu claro, en busca de objetivos concretos, tienen un plus añadido que se deriva de un impulso interno que les permite trabajar incansablemente hasta alcanzar una meta” (Belzunce et al.,2011).

Iniciativa.

“Es la capacidad para actuar y aprovechar las oportunidades” (Belzunce et al.,2011).

Optimismo.

Es la capacidad de ver más allá, de no sentirse aturdido por un entorno difícil. Está demostrado que un espíritu derrotista es como una profecía auto cumplida, mientras que una visión optimista aporta energía adicional al pensamiento y permite ver nuevas dimensiones y buscar soluciones (Belzunce et al.,2011).



Empatía.

“Es la capacidad para captar las emociones de los demás, ponerse en su lugar, y tomar decisiones que sean sensibles a sus preocupaciones”.

Conciencia organizacional.

“Se corresponde con la visión del individuo sobre las corrientes, redes de decisión y políticas de la organización”.

Orientación de servicio a las necesidades del cliente.

“Las empresas solo salen adelante cuando su orientación al cliente es total, lo viven todos los departamentos, y lo sienten todos los directivos y empleados”.

Capacidad de definir una visión y comprometer a otros a seguirla.

Este término no se refiere al concepto global de liderazgo, sino más bien al siguiente aspecto concreto del mismo, esto es: conseguir que la organización siga una visión de futuro propuesta por el directivo. Esta capacidad implica generar ilusión y conseguir que otros se adhieran a la visión (Belzunce et al.,2011).

Capacidad de influencia o persuasión.

El arte de persuadir se concreta de muchas formas; la resolución satisfactoria de un malestar de un cliente por parte del servicio de atención al cliente de la empresa. La capacidad de persuasión es una competencia emocional, no sólo técnica, ya que lo que resulta más difícil

de gestionar es la relación personal entre el que quiere convencer y la otra parte (Belzunce et al.,2011).

Desarrollar a otras personas (Developing others).

Para desarrollar personas, uno debe estar convencido de que no son una amenaza, así como que rodearse de los mejores profesionales es la mejor forma de triunfar. Los directivos deben plantearse desarrollar profesionalmente a las personas que dependen de ellos (Belzunce et al.,2011).

Catalizador del cambio.

Consiste en la capacidad de iniciar y de gestionar el cambio. Esta competencia es especialmente necesaria cuando el cambio a realizar es profundo y proviene de una estrategia radicalmente diferente de la actual, pues cabe esperar una fuerte resistencia al cambio, que es necesario gestionar y superar (Belzunce et al.,2011).

Gestión de conflictos.

“Se corresponde con la capacidad para la resolución de desacuerdos con otros miembros de la organización”.

Establecimiento de vínculos.

“Es la capacidad del individuo para cultivar y mantener una red de relaciones”.

### Trabajo en equipo y colaboración.

La capacidad de trabajar bien en equipo, de conseguir que todos cooperen, y lograr un resultado superior a la suma de sus individualidades. Esto no es fácil, al tener que compatibilizar intereses divergentes, y personalidades distintas, creando una dinámica de grupo positiva (Belzunce et al.,2011).

### **2.2.3. Estrés laboral y competencia emocional.**

La salud emocional en el trabajo es fundamental para un desempeño óptimo. Las personas emocionalmente más inteligentes se estresan menos, se auto motivan y cooperan más, alcanzan un rendimiento superior y generan menor conflicto con sus compañeros. Los empleados sometidos a un ordenamiento vertical pierden esa tranquilidad emocional, esa salud emocional. La salud emocional en el trabajo está íntimamente relacionada con el trato de los superiores. Si los jefes no tienen salud emocional, el ambiente se vuelve hostil (Bisquerra & Pérez,2007 ).

El trato saludable hacia los empleados es fundamental para la productividad de una empresa. Si sabemos manejar nuestras emociones seremos más productivos en el trabajo, y en efecto, seremos exitosos profesionalmente, en tal sentido las competencias emocionales tienen una relación clara con el estrés laboral. Las personas con mayores capacidades emocionales presentan menor estrés laboral. Los profesionales de mayor edad y quienes ocupan cargos en la alta dirección y en áreas de apoyo tienen mayor estrés laboral en las dimensiones de recursos personales y tensión personal. La competencia emocional significa la capacidad de movilizar adecuadamente el conjunto de conocimientos, capacidades, habilidades y actitudes

necesarias para realizar actividades diversas con un cierto nivel de calidad y eficacia. (Bisquerra & Pérez,2007 ):

#### **2.2.3.1. Conciencia emocional**

Capacidad para tomar conciencia de las propias emociones y de las emociones de los demás incluyendo la habilidad para captar el clima emocional de un contexto determinado: Toma de conciencia de las propias emociones, dar nombre a las emociones, comprensión de las emociones de los demás (Bisquerra & Pérez,2007 ).

#### **2.2.3.2. Regulación emocional**

“Capacidad para manejar las emociones de forma apropiada, tener buenas estrategias de afrontamiento, capacidad de autogenerarse emociones positivas, etc.” (Bisquerra & Pérez,2007 ).

- Tomar conciencia de la interacción entre emoción, cognición y comportamiento, expresión emocional.
- Regulación emocional (Impulsividad, tolerancia a la frustración, perseverar en el logro de los objetivos, diferir recompensas).
- Habilidades de afrontamiento, competencia para autogenerar emociones positivas.

#### **2.2.3.3. Autonomía emocional**

“ Incluye un conjunto de características y elementos relacionados con la autogestión personal: Autoestima, automotivación, actitud positiva

responsabilidad, autoeficacia emocional y resiliencia” (Bisquerra & Pérez,2007 ).

#### **2.2.3.4. Competencia social**

Es la capacidad para mantener buenas relaciones con otras personas: Dominar las habilidades sociales básicas, respeto por los demás, practicar la comunicación receptiva y expresiva, compartir emociones, comportamiento pro social y cooperación, asertividad, prevención y solución de conflictos, capacidad de gestionar situaciones emocionales(Bisquerra & Pérez,2007 ).

#### **2.2.3.5. Competencias para la vida y el bienestar**

Capacidad para adoptar comportamientos adecuados y responsables para afrontar satisfactoriamente los desafíos diarios de la vida, ya sean privados, profesionales o sociales, así como las situaciones excepcionales con las cuales nos vamos tropezando. Nos permiten organizar nuestra vida de forma sana y equilibrada así facilitando experiencias de satisfacción o bienestar : Fijar objetivos adaptativos, toma de decisiones, buscar ayuda y recursos, bienestar subjetivo, Fluir (Bisquerra & Pérez,2007 ).

### **2.3. Definición de términos básicos.**

#### **Estrés laboral.**

El estrés en el trabajo se puede definir como las reacciones físicas y emocionales negativas que se generan cuando las exigencias del trabajo no igualan las capacidades, los recursos o las necesidades del trabajador

#### **Competencia emocional.**

La competencia emocional es la capacidad que tiene una persona para expresar sus propias emociones, con total libertad, y se deriva de la inteligencia emocional

#### **Inteligencia emocional.**

Es la capacidad para identificar las emociones; la competencia se aprende y determina la habilidad que tiene una persona para interactuar de forma constructiva con otras personas.

#### **Personal de asistencial.**

Son aquellas personas que llevan a cabo tareas que tienen como principal finalidad promover la salud.

#### **Centro de salud.**

Es una infraestructura que está destinado exclusivamente a la atención sanitaria de una población para lograr la cobertura con una atención eficaz, eficiencia con calidades y calidad de atención.

**Desgaste emocional.**

Es un estado de agotamiento emocional donde la persona no puede canalizar sus emociones ni mucho menos controlarlas.

**Conciencia emocional.**

Es la habilidad para tomar conciencia de nuestras propias emociones y posteriormente utilizarla de manera saludable.

**Insatisfacción.**

Es un sentimiento interno en el cual no llena nuestras expectativas es decir no nos sentimos satisfechos con lo que se puede tener obtener.

**Motivación.**

Es el impulso que tenemos hacia el interés o voluntad hacia una determinada meta o un objetivo trazado.

## **CAPÍTULO III**

### **HIPOTESIS Y VARIABLE DE LA INVESTIGACION**

#### **3.1. Formulación de hipótesis principal y derivada**

##### **3.1.1. Hipótesis general.**

Existe relación significativa entre estrés laboral y competencias emocionales en el personal asistencial del Centro de Salud Santa Ana, Huancavelica-2017.

##### **3.1.2. Hipótesis secundarias.**

Existe relación significativa entre la dimensión desgaste emocional y competencias emocionales en el personal asistencial del Centro de Salud Santa Ana, Huancavelica-2017.

Existe relación significativa entre la dimensión insatisfacción por retribución y competencias emocionales en el personal asistencial del Centro de Salud Santa Ana, Huancavelica-2017.



Existe una relación significativa entre la dimensión insatisfacción del ejercicio profesional y competencias emocionales en el personal asistencial del Centro de Salud Santa Ana, Huancavelica-2017.

La relación es significativa entre la dimensión falta de motivación y competencias emocionales en el personal asistencial del Centro de Salud Santa Ana, Huancavelica-2017.

La relación es significativa entre la dimensión exceso de demanda laboral y competencias emocionales en el personal asistencial del Centro de Salud Santa Ana, Huancavelica-2017.

La relación es significativa entre la dimensión demérito profesional y competencias emocionales en el personal asistencial del Centro de Salud Santa Ana, Huancavelica-2017.

### 3.2. Variables, dimensiones e indicadores y definición conceptual y operacional

*Tabla 2 Operacionalización de variable estrés laboral*

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	N° DE ITEMS
Estrés laboral	Desgaste emocional	Disminución del esfuerzo	11 ítems
		Falta de motivación	
		Indiferencia	
		Insatisfacción	
		Enojo	
		Tención	
		Agotamiento	
	Insatisfacción por retribución	Retribución	6 ítems
	Insatisfacción del ejercicio profesional	Condiciones de trabajo	5 ítems
	Falta de motivación	Esfuerzo	6 ítems
	Exceso de demanda laboral	Concentración en el trabajo	6 ítems
Demerito profesional		Valoración en el trabajo	3 ítems
		Reconocimiento	1 ítems

*Tabla 3 Operacionalización de variable competencias emocionales*

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	N° DE ITEMS
Competencias emocionales ítems	Conciencia emocional	Toma de conciencia	7
	Regulación emocional	Capacidad para utilizar las emociones de forma adecuada	9 ítems
		Tener buenas estrategias de “afrontamiento”.	1 ítems
		Capacidad para autogenerarse emociones positivas.	3 ítems
	Autonomía emocional	Actitud positiva	7 ítems
	Competencias Sociales	Buenas relaciones con otras personas	12 ítems
	Competencias para la vida y el bienestar	Capacidad para adoptar comportamientos apropiados	9 ítems

Fuente: escala de competencia emocional (QDE-A)

## **Variable Estrés laboral**

### **Definición Conceptual.**

Es el estrés en el trabajo se define como las reacciones físicas, emocionales negativas que se generan cuando las exigencias del trabajo no igualan las capacidades o recursos o las necesidades del trabajador

### **Definición Operacional.**

La Variable estrés laboral será medida a través de una escala de estrés laboral que consta de 8 dimensiones y 38 ítems.

## **Variable Competencia emocional**

### **Definición Conceptual.**

Es aquella habilidad aprendida, que se basa de la inteligencia emocional, generando así un rendimiento excepcional en el trabajo. Si bien es cierto cada uno nace con unas aptitudes emocionales concretas, si estas no se desarrollan en todo su potencial en la práctica no se convierten en competencias emocionales.

### **Definición Operacional.**

La variable competencia emocional será medida a través del instrumento psicométrico de la escala de Competencia Emocional (QDE- A), que consta de 5 dimensiones y 48 ítems.

## CAPÍTULO IV

### METODOLOGIA

#### 4.1. Diseño metodológico

Diseño no experimental, transversal, correlacional.

- No experimental, porque no se manipulará la variable (Bernal, 2010).
- Transversal, porque se recolectará los datos en un momento determinado (Bernal, 2010).
- Correlacional, porque se examinará las relaciones entre variables estrés laboral y competencia emocional en el personal de salud del Centro de Salud Santa Ana (Bernal, 2010).

Esquema:

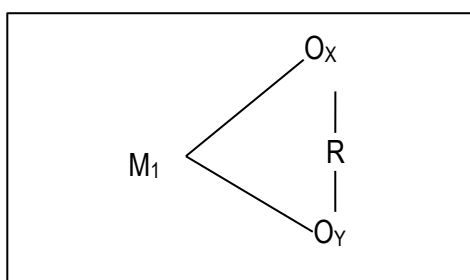


Figura 1 esquema metodológico

Leyenda:

M<sub>1</sub> = Muestra del personal de salud del Centro de Salud Santa Ana.

O = Observación a la variable de estudio

X = Variable: Estrés laboral

Y = Variable: Competencia emocional

r = Relación

#### **4.1.1. Tipo de investigación.**

El objeto de estudio pertenece al tipo: Básica Sustantiva es la que no tiene propósitos aplicativos inmediatos, pues solo busca ampliar y profundizar el caudal de conocimientos científicos existentes acerca de la realidad Su objeto de estudio lo constituye las teorías científicas, las mismas que las analiza para perfeccionar sus contenidos (Carrasco, 2007, p.43)

#### **4.1.2. Nivel de investigación.**

La investigación es de nivel correlacional el cual tiene como propósito mostrar o examinar la relación entre variables o resultados de variables. De acuerdo con este autor, uno de los puntos más importantes respecto a la investigación correlacional es examinar relaciones entre variables o sus resultados, pero en ningún momento explica que una sea la causa de la otra. En otras palabras, la correlación examina asociaciones,

pero no relaciones causales, donde un cambio en un factor influye directamente en un cambio en otro (Bernal, 2010, p.114).

## 4.2. Diseño muestral

### 4.2.1. Población.

La población estuvo conformada por el personal asistencial del Centro de Salud Santa Ana de Huancavelica haciendo un total de 60 (ver tabla 2)

*Tabla 4 Distribución del personal asistencial*

Personal Asistencial	frecuencia	%
Medico	7	11,7
Cirujano Dentista	3	5,0
Psicólogo	2	3,3
Obstetra	7	11,7
Licenciado en enfermería	13	21,7
Nutricionista	1	1,7
Biólogo	2	3,3
Técnicos en enfermería	24	40,0
Técnico en laboratorio	1	1,7
TOTAL	60	100,0

Fuente: Centro de Salud Santa Ana, Huancavelica 2017

#### **4.2.1.1. Muestra.**

La muestra estuvo conformada por el 100% de la población debido a que es una población focalizada en un solo lugar, cuyas características son propias a este lugar.

#### **4.2.1.2. Muestreo.**

El tipo de muestreo es no probabilístico, específicamente muestreo intencional, esta técnica se utiliza en poblaciones homogéneas, conociendo bien la población y con buen criterio, decide qué unidades de observación integraran la muestra (Cordova,2015, p.92).

### **4.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad**

#### **4.3.1. Técnica.**

La técnica utilizada en la investigación realizada es la encuesta

#### **4.3.1.1. Encuestas.**

Es una recopilación de opiniones por medio de cuestionarios o entrevistas en un universo o muestras específicos, con el propósito de aclarar un asunto de interés para el encuestador. Se recomienda buscar siempre agilidad y sencillez en las preguntas para que las respuestas sean concretas y centradas sobre el tópico en cuestión (Bernal, 2010, p.250).



#### **4.3.2. Instrumentos de recolección de datos.**

El presente instrumentos a usar en la investigación será escala de Estrés laboral es de tipo escala Likert que presenta como respuesta.

- Siempre (3)
- Algunas Veces (2)
- Nunca (1)

Y la escala de competencia emocional es de tipo de escala Likert que presenta las respuestas

- Siempre (3)
- Algunas Veces (2)
- Nunca (1)

Los instrumentos son aquellos objetos físicos y materiales q permite obtener de aquello que se observa (Carrasco, 2007)

*Tabla 5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos*

Variable	Técnicas	Instrumento de recolección de datos
Estrés laboral	Psicométrica	Escala de estrés laboral Autores: Hernández González, Angélica Ortega Andeane, Rosa Patricia Reidl Martínez, Lucy María
Competencia Emocional	Psicométrica	Escala de competencia emocional Autores: N. Pérez-Escoda R. Bisquerra G. R. Filella A. Soldevila

Fuente: N. Pérez-Escoda et al. y A. I. Hernández González et al.

### **4.3.3. Instrumentos psicológicos utilizados.**

#### **4.3.3.3. Escala de Estrés Laboral.**

La escala de Estrés Laboral fue creada por Angélica Irene Hernández González, Rosa Patricia Ortega Andeane, Lucy María Reidl Martínez del año 2012, fue validado en Monterrey - Distrito Federal, México con una confiabilidad muy alta (Alfa de Cronbach .937). Este es un instrumento de administración grupal o individual con una duración de 20 minutos aproximadamente para poblaciones entre los 18 a 64 años de edad con una edad media de 28 años

La escala de estrés laboral, cuenta con 6 factores:

- a. **Desgaste emocional**, que evalúa la dimensión emocional del estrés derivado del trabajo, consta de once reactivos.
- b. **Insatisfacción por la retribución recibida**, que valora la satisfacción y los resultados del trabajo, en términos de la retribución económica y la perspectiva de crecimiento laboral, comprende de seis reactivos.
- c. **Insatisfacción del ejercicio profesional en las condiciones que proporciona la institución**, refiere la insatisfacción como resultado, en términos de la retribución económica y la perspectiva de crecimiento laboral, con cinco reactivos.
- d. **Falta de motivación para el desempeño**, refiere la valoración de que el desempeño ante el trabajo es insuficiente, con seis reactivos.
- e. **Exceso de demandas laborales**, que señalan la valoración de las demandas laborales como excesivas, desde la percepción del personal asistencial, agrupa los seis reactivos.
- f. **Demérito profesional**, refiere la percepción de falta de control sobre el medio al reconocer que, “haga lo que haga”, el desempeño laboral no cambia ni los resultados, ni la retribución, consta de cuatro reactivos. (Hernández et al.,2012).

Se realizó la validez por contenido mediante criterio de jueces, en donde tres jurados especializados en la materia, después de analizar y revisar los instrumentos, aprobaron su aplicación para el presente

estudio, indicado por unanimidad que los ítems valoran el constructo en un nivel aceptable.

#### **4.3.3.2. Escala de Competencia Emocional (QDE- A).**

La escala Construcción de Escala de Desarrollo Emocional de Adultos (QDE-A) fue creada por Pérez Escoda Núria, Bisquerra Alzina Rafael , Filella Guiu R y Soldevila, A. en el año 1966 y fue publicado en el año 2010, validado en Barcelona España con una fiabilidad muy alta (alfa de Cronbach = 0'92) y fue publicado por la Federación Española de Orientación y Psicopedagogía. Este es un instrumento de administración individual o colectiva con una duración de 20 a 25 minutos para poblaciones de 17 a 64 años.

La escala de competencia emocional (QDE-A) cuenta con 5 dimensiones:

- a) **Conciencia emocional**, evalúa la capacidad para tomar conciencia de las propias emociones, incluyendo la habilidad para captar el clima emocional de un contexto determinado.
- b) **Regulación emocional**, evalúa la capacidad para utilizar las emociones de forma adecuada, tomar conciencia de la relación entre emoción, cognición y comportamiento; tener buenas estrategias de “enfrentamiento” y la capacidad para autogenerarse emociones positivas.
- c) **Autonomía emocional**, mide la autonomía emocional incluyendo un conjunto de características relacionadas con la autogestión emocional, entre las que se encuentran la autoestima, actitud positiva en la vida,

responsabilidad, capacidad para analizar críticamente las normas sociales, capacidad para buscar ayuda y recursos, así como la autoeficacia personal.

- d) **Competencias sociales**, evalúa la capacidad para mantener buenas relaciones con otras personas. Esto implica dominar las habilidades sociales básicas, comunicación efectiva, respeto, actitudes pro-sociales, asertividad, etc.
- e) **Competencias para la vida y bienestar**, evalúa la capacidad para adoptar comportamientos apropiados y responsables para la solución de problemas personales, familiares, profesionales y sociales, orientados hacia la mejora del bienestar de vida personal y social. (Pérez et al.,2010).

Se realizó la validez por contenido mediante criterio de jueces, en donde tres jurados especializados en la materia, después de analizar y revisar los instrumentos, aprobaron su aplicación para el presente estudio, indicado por unanimidad que los ítems valoran el constructo en un nivel bueno.

#### **4.4. Técnicas del procesamiento de la información**

Seguidamente del procedimiento de recolección de datos se procedió del siguiente modo:

- a) Se solicitó autorización para ejecución de trabajo de investigación al Jefe del Centro de Salud Santa Ana.

- b) Se solicitó la respuesta informado al personal de salud.
- c) Se aplicó los instrumentos de recolección de datos.
- d) Se codifico los instrumentos de recolección de datos:
  - Asignación numérica de instrumento de recolección de datos.
  - Asignación de puntajes a alternativas de respuesta del ítem.
- e) Los datos se ingresaron al Microsoft office Excel 2013 y luego al software estadístico IBM SPSS (Statistical Packgefor Social Science) versión 21 donde se procesaron los datos
- f) Se obtuvo las tablas y gráficos estadísticos y se procedió al análisis, síntesis, descripción, interpretación y discusión de los resultados obtenidos seguido las conclusiones y recomendaciones pertinentes

#### **4.5. Técnicas estadísticas utilizadas en el análisis de la información**

La técnica estadística se sub divide en dos aspectos importantes:

##### **4.5.1. Estadística descriptiva.**

Se obtuvieron tablas y gráficos de frecuencias y porcentaje y su vez se calculó la media y desviación estándar (DS) de cada una de las variables.

##### **4.5.2. Estadística inferencial.**

Para determinar si existe o no relación significativa entre las variables se procedió con la prueba de hipótesis, haciendo uso de la prueba de correlación y se aplicó la prueba de normalidad kolmogorov smirnov

abreviado K-S. el cual no tuvo distribución normal con un resultado no paramétrico motivo por el cual se utilizó la correlación Rho de spearman.

#### **4.6. Aspectos éticos contemplados**

- Dentro de los aspectos éticos contemplados podemos encontrar la ética profesional y el respeto así la institución primeramente se presentó una solicitud pidiendo permiso con la hoja de consentimiento y autorización para realizar el trabajo de investigación con la población de la institución así como la aplicación de los instrumentos de estrés laboral y competencia emocional al personal asistencial del centro de salud santa Ana ,se anexa a la solicitud la matriz de consistencia y las escalas de las variables para la aprobación por la jefatura de la institución mencionada teniendo como respuesta positivas
- Coordinación con la jefa del centro de salud para la aplicación de las escalas en el auditorio del centro de salud de Santa Ana y teniendo la autorización para el manejo de horario del personal que no pudo asistir a la reunión
- Las aplicaciones de las escalas fueron de forma anónima para la tranquilidad del personal asistencial y la confianza de desarrollar lo que sienten sin necesidad de ser juzgados
- Otro aspecto ético que se pudo encontrar fue que cada participante se le explico verbalmente los alcances de la investigación procediendo el personal asistencial del centro de salud de santa Ana a participar activamente.

## CAPÍTULO V

### ANÁLISIS Y DISCUSIÓN

#### 5.1. Análisis descriptivo

*Tabla 6 Media y desviación estándar de la variable estrés laboral y competencias emocionales*

	N	Media	DS
Estrés laboral	60	1,42	,561
Competencias Emocionales	60	1,47	,503

Fuente: Escala sobre estrés laboral y competencia emocional, 2017

En la tabla 6, se muestra los resultados de la aplicación de los instrumentos para las variables de estudio en toda la muestra. Obteniéndose para la variable estrés laboral una media de 1,42 con una desviación estándar (DS) de 0,56. Para competencia emocional, se obtuvo una media de 1.47 y una (DS) de 0,50



*Tabla 7 Estrés laboral y competencias emocionales en el personal asistencial*

		Competencias Emocionales				Total	
		Adecuada		Inadecuada			
		F	%	f	%	f	%
Estrés	leve	19	31,7%	18	30,0%	37	61,7%
Laboral	Moderado	9	15,0%	12	20,0%	21	35,0%
	Grave	0	0,0%	2	3,3%	2	3,3%
Total		28	46,7%	32	53,3%	60	100,0%

Fuente: Escala sobre estrés laboral y competencias emocionales, 2017

De la muestra obtenida se evidencia que la mayoría de los trabajadores asistenciales presentan un nivel leve de estrés laboral 61,7% en cuanto a competencia emocional, el 53,3% del total de la muestra, presenta un nivel inadecuado en esta área. Asimismo, los resultados indican que mayoritariamente los participantes del estudio presentan un nivel de estrés laboral leve conjuntamente con nivel adecuado de competencia emocional 31,7%, mientras que sólo el 3,3% obtuvo un nivel de estrés laboral grave con una competencia emocional inadecuada (ver tabla 7 )

*Tabla 8 Niveles de estrés laboral según profesión del personal asistencial del centro de salud santa Ana*

Profesión	Estrés laboral							
	Leve		Moderado		Grave		Total	
	f	%	F	%	f	%	f	%
Medico	5	8.3%	1	1.7%	1	1.7%	7	11.7%
Odontólogo	2	3.3%	1	1.7%	0	0.0%	3	5.0%
Psicólogo	1	1.7%	1	1.7%	0	0.0%	2	3.3%
Obstetra	4	6.7%	3	5.0%	0	0.0%	7	11.7%
Lic. en enfermería	8	13.3%	5	8.3%	0	0.0%	13	21.7%
Nutricionista	1	1.7%	0	0.0%	0	0.0%	1	1.7%
Técnico en enfermería	15	25.0%	8	13.3%	1	1.7%	24	40.0%
Biólogo	1	1.7%	1	1.7%	0	0.0%	2	3.3%
Técnico en laboratorio	0	0.0%	1	1.7%	0	0.0%	1	1.7%
<b>TOTAL</b>	<b>37</b>	<b>61.7%</b>	<b>21</b>	<b>35.0%</b>	<b>2</b>	<b>3.3%</b>	<b>60</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: Escala estrés laboral y competencias emocionales, 2017

Con respecto a las profesiones se evidencia que del total de la muestra el 40,0% es del personal técnico en enfermería, presentando un estrés laboral moderado de 13.3%. En cuanto a los licenciados en enfermería el 21.7% del total de la muestra evidencia un 8,3% de estrés laboral moderado, mientras que los obstetras presentan un 5,0% de estrés laboral moderado (ver tabla 8).

*Tabla 9 Niveles de competencias emocionales en el personal asistencial del centro de salud santa Ana*

Profesión	Competencia Emocional					
	Inadecuado		Adecuado		Total	
	F	%	f	%	f	%
Medico	4	6.7%	3	5.0%	7	11.7%
Odontólogo	2	3.3%	1	1.7%	3	5.0%
Psicólogo	1	1.7%	1	1.7%	2	3.3%
Obstetra	5	8.3%	2	3.3%	7	11.7%
Lic. en enfermería	7	11.7%	6	10.0%	13	21.7%
Nutricionista	0	0.0%	1	1.7%	1	1.7%
técnico en enfermería	11	18.3%	13	21.7%	24	40.0%
Biólogo	2	3.3%	0	0.0%	2	3.3%
Técnico en laboratorio	0	0.0%	1	1.7%	1	1.7%
<b>TOTAL</b>	<b>32</b>	<b>53.3%</b>	<b>28</b>	<b>46.7%</b>	<b>60</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: Escala sobre estrés laboral y competencias emocionales, 2017

En la tabla 9, se evidencia que los técnicos en enfermería presentan un 18,3% de competencia emocional inadecuado en comparación a los licenciados en enfermería con un 11,7% de competencia emocional inadecuado de igual forma el personal de obstetricia presenta un 8.3% de competencias emocionales inadecuados. Mientras tanto el 53,3% del total de la muestra evaluada presenta competencia emocional inadecuada.

*Tabla 10. Niveles de estrés laboral según el sexo*

Sexo	Estrés laboral						Total	
	Leve		Moderado		Grave		f	%
	f	%	F	%	f	%		
Masculino	14	23.3%	4	6.7%	1	1.7%	19	31.7%
Femenino	23	38.3%	17	28.3%	1	1.7%	41	68.3%
TOTAL	37	61.7%	21	35.0%	2	3.3%	60	100.0%

Fuente: Escala sobre estrés laboral y competencias emocionales, 2017

En relación al sexo, se evidencia que del total de la muestra el 68,3% son mujeres, en cuanto a los niveles de estrés laboral las mujeres presentan un nivel de estrés laboral moderado 28,3% en comparación con los varones el total de la muestra es 31,7% presentan un nivel moderado de estrés laboral 6,7%. (ver tabla 10)

*Tabla 11 Niveles de competencias emocionales según el sexo*

Sexo	Competencias Emocionales				Total	
	Inadecuado		Adecuado		f	%
	f	%	f	%		
Masculino	11	18.3%	8	13.3%	19	31.7%
Femenino	21	35.0%	20	33.3%	41	68.3%
TOTAL	32	53.3%	28	46.7%	60	100.0%

Fuente: Escala sobre estrés laboral y competencias emocionales, 2017

En la tabla 11, en relación al sexo se evidencia que del total de la muestra el 35,0% de las mujeres presenta un nivel inadecuado de competencias emocionales y el 18.3% de los varones presentan un nivel inadecuado de competencias emocionales.

*Tabla 12 Dimensión desgaste emocional y competencias emocionales*

		Competencias Emocionales				Total	
		Adecuada		Inadecuado			
		f	%	f	%	f	%
Desgaste	leve	21	35,0%	24	40,0%	45	75,0%
Emocional	Moderado	4	6,7%	4	6,7%	8	13,3%
	Grave	3	5,0%	4	6,7%	7	11,7%
Total		28	46,7%	32	53,3%	60	100,0%

Fuente: Escala sobre estrés laboral y competencias emocionales, 2017

De la muestra evaluada se evidencia que la mayoría de los trabajadores asistenciales presentan un nivel leve de estrés laboral 75,0% en cuanto a competencia emocional, el 53,3% del total de la muestra, presenta un nivel inadecuado en esta área. asimismo, los resultados indica que mayoritariamente los participantes del estudio presentan un nivel de estrés laboral leve conjuntamente con nivel inadecuado de competencia emocional 40,0%, mientras que sólo el 11,7% obtuvo un nivel de estrés laboral grave con una competencia emocional inadecuada (ver tabla 12)

*Tabla 13 Dimensión insatisfacción por retribución y competencias emocionales*

		Competencia Emocional				Total	
		Adecuada		Inadecuado			
		F	%	f	%	f	%
Insatisfacción	leve	20	33,3%	15	25,0%	35	58,3%
por	Moderado	7	11,7%	12	20,0%	19	31,7%
Retribución	Grave	1	1,7%	5	8,3%	6	10,0%
Total		28	46,7%	32	53,3%	60	100,0%

Fuente: Escala sobre estrés laboral y competencias emocionales, 2017

De la muestra evaluada se evidencia que la mayoría de los trabajadores asistenciales presentan un nivel leve de estrés laboral 58,3% en cuanto a competencia emocional, el 53,3% del total de la muestra, presenta un nivel inadecuado en esta área. Asimismo, se evidencia que del grupo que presenta nivel leve de estrés laboral, el 33,3% cuenta con nivel adecuado de competencia emocional, mientras que solo el 8,3% obtuvo un nivel de estrés laboral grave con una competencia emocional inadecuada (ver tabla 13)

*Tabla 14 Dimensión insatisfacción del ejercicio profesional y competencias emocionales*

		Competencias Emocionales				Total	
		Adecuada		Inadecuado			
		F	%	f	%	f	%
Insatisfacción del Ejercicio Profesional	leve	18	30,0%	19	31,7%	37	61,7%
	Moderado	10	16,7%	11	18,3%	21	35,0%
	Grave	0	0,0%	2	3,3%	2	3,3%
	Total	28	46,7%	32	53,3%	60	100,0%

Fuente: Escala sobre estrés laboral y competencias emocionales, 2017

De la muestra evaluada se evidencia que la mayoría de los trabajadores asistenciales presentan un nivel leve de estrés laboral 61,7% en cuanto a competencia emocional, el 53,3% del total de la muestra, presenta un nivel inadecuado en esta área. Asimismo, los resultados indican que mayoritariamente los participantes del estudio presentan un nivel de estrés laboral leve conjuntamente con un nivel inadecuado de competencia emocional, el 31,7% mientras que solo el 3,3% obtuvo un nivel de estrés laboral grave con una competencia emocional inadecuada (ver tabla 14)

*Tabla 15 Dimensión falta de motivación y competencias emocionales*

		Competencia Emocional				Total	
		Adecuada		Inadecuado			
		F	%	f	%	f	%
Falta de Motivación	leve	23	38,3%	27	45,0%	50	83,3%
	Moderado	4	6,7%	3	5,0%	7	11,7%
	Grave	1	1,7%	2	3,3%	3	5,0%
	Total	28	46,7%	32	53,3%	60	100,0%

Fuente: Escala sobre estrés laboral y competencias emocionales, 2017

De la muestra evaluada se evidencia que la mayoría de los trabajadores asistenciales presentan un nivel leve de estrés laboral 83,3% en cuanto a competencia emocional, el 53,3% del total de la muestra, presenta un nivel inadecuado en esta área. Asimismo, se evidencia que del grupo que presenta nivel leve de estrés laboral, el 45,0% cuenta con nivel inadecuado de competencia emocional, a la vez se puede observar que solo el 3,3% obtuvo un nivel de estrés laboral grave con una competencia emocional inadecuada (ver tabla 15)

*Tabla 16 Dimensión exceso de demanda laboral y competencias emocionales*

		Competencia Emocional				Total	
		Adecuada		Inadecuado			
		F	%	f	%	f	%
Exceso de Demanda Laboral	leve	24	40,0%	22	36,7%	46	76,7%
	Moderado	4	6,7%	7	11,7%	11	18,3%
	Grave	0	0,0%	3	5,0%	3	5,0%
	Total	28	46,7%	32	53,3%	60	100,0%

Fuente: Escala sobre estrés laboral y competencias emocionales, 2017

De la muestra evaluada se evidencia que la mayoría de los trabajadores asistenciales presentan un nivel leve de estrés laboral 76,7% en cuanto a competencia emocional,

el 53,3% del total de la muestra, presenta un nivel inadecuado en esta área. Asimismo, se evidencia que del grupo que presenta nivel leve de estrés laboral, el 40,0% cuenta con nivel adecuado de competencia emocional, mientras que el 5,0% del personal asistencial obtuvo un nivel de estrés laboral grave con una competencia emocional inadecuada (ver tabla 16)

*Tabla 17 Dimensión demérito profesional y competencias emocionales en el personal asistencial del Centro de Salud Santa Ana, Huancavelica- 2017.*

		Competencia Emocional				Total	
		Adecuada		Inadecuado			
		F	%	f	%	f	%
Demerito	leve	21	35,0%	20	33,3%	41	68,3%
Profesional	Moderado	5	8,3%	8	13,3%	13	21,7%
	Grave	2	3,3%	4	6,7%	6	10,0%
Total		28	46,7%	32	53,3%	60	100,0%

Fuente: Escala sobre estrés laboral y competencias emocionales, 2017

De la muestra evaluada se evidencia que la mayoría de los trabajadores asistenciales presentan un nivel leve de estrés laboral 68,3% en cuanto a competencia emocional, el 53,3% del total de la muestra, presenta un nivel inadecuado en esta área. Asimismo, los resultados indican que la mayoría de los participantes del estudio presentan un nivel leve de estrés laboral, el 35,0% conjuntamente con un nivel adecuado de competencia emocional mientras que solo el 6,7% obtuvo un nivel de estrés laboral grave con una competencia emocional inadecuada (ver tabla 17)



## 5.2. Análisis Inferencial

Tabla 18 Resultados de estrés laboral y competencia emocional del K-S

	N	KS	P
estrés laboral	60	3,004	,000
competencia emocional	60	2,762	,000

Fuente: Aplicación de instrumento de estrés laboral y competencias emocionales, 2017

los resultados indican que los datos de las variables de estudio, no se encuentran distribuidos normalmente ( $p > ,05$ ), lo cual nos permite tomar la decisión de emplear pruebas no paramétricas para el análisis inferencial y prueba de hipótesis.

Tabla 19 Resultados de la correlación de Rho de Spearman entre la variable estrés laboral y competencias emocionales.

	Competencias emocionales		
	N	Rho	p
Estrés laboral	60	-,138	,292

Fuente: Aplicación de instrumentos de estrés laboral y competencias emocionales

De los resultados se muestra que la variable estrés laboral y competencias emocionales presenta una relación negativa -,138 y no significativa,  $p = ,292$ , lo que indica que ambas variables no están estadísticamente asociadas.

Tabla 20 Resultados de la correlación de Rho de Spearman entre las dimensiones de estrés laboral y las competencias emocionales

		Competencias emocionales	
		<i>Rho</i>	p
	Desgaste emocional	,018	,894
	Insatisfacción por retribución	-,276	,033*
Estrés laboral	Insatisfacción por ejercicio profesional	-,105	,425
	Falta de motivación	,033	,802
	Exceso de demanda laboral	-,054	,680
	Demerito profesional	-,108	,411

\*( $p < 0,05$ )

Fuente: Aplicación de instrumentos de estrés laboral y competencias emocionales

En la tabla 20 se muestra las seis dimensiones de estrés laboral, de los resultados se evidencia que la dimensión satisfacción por retribución presenta una correlación negativa  $-0,276$  y significativa  $p=,033$ .

### 5.3. Comprobación de hipótesis

Se inició a valorar la significancia de las variables de estudio y se plantean las siguientes hipótesis

#### Hipótesis general

**H<sub>i</sub>:** Existe relación significativa entre estrés laboral y competencias emocionales en el personal asistencial del Centro de Salud Santa Ana, Huancavelica.

H<sub>i</sub>:  $r \neq 0$  (Si existe relación)

**H<sub>0</sub>:** No existe relación significativa entre estrés laboral y competencias emocionales en el personal asistencial del Centro de Salud Santa Ana, Huancavelica.

H<sub>0</sub>:  $r = 0$  (No existe relación)

- **Nivel de significancia**

$\alpha=0,05$  o 5%. Es la probabilidad de cometer un error.

- **Regla de decisión**

Si:  $p \text{ valor} \leq 0,05$  se **RECHAZA** la hipótesis nula.

Si:  $p \text{ valor} > 0,05$  se **ACEPTA** la hipótesis nula

Para determinar la relación significativa entre el estrés laboral y las competencias emocionales en el personal asistencial del centro de salud de santa Ana del año 2017, se procedió a realizar la correlación de Spearman, obteniéndose un  $r=-0.138$  con un nivel de significación  $p=.292$ . (ver tabla 19)

Como  $p \text{ valor} = ,292$  es mayor que 0,05 entonces se **ACEPTA** la hipótesis nula.

De los hallazgos, se puede afirmar que no existe una relación significativa entre el estrés laboral y competencias emocionales en el personal asistencial del Centro de Salud Santa Ana, Huancavelica-2017, por lo que estaríamos aceptando la hipótesis nula.

## Hipótesis secundarias

### Hipótesis de investigación secundaria N° 01

**H<sub>i</sub>:** Existe relación significativa entre la dimensión desgaste emocional y competencias emocionales en el personal asistencial del Centro de Salud Santa Ana, Huancavelica.

H<sub>i</sub>:  $r \neq 0$  (Si existe relación)

**H<sub>o</sub>:** No existe relación significativa entre la dimensión desgaste emocional y competencias emocionales en el personal asistencial del Centro de Salud Santa Ana, Huancavelica.

H<sub>o</sub>:  $r = 0$  (No existe relación)

- **Nivel de significancia**

$\alpha=0,05$  o 5%. Es la probabilidad de cometer un error.

- **Regla de decisión**

Si:  $p \text{ valor} \leq 0,05$  se **RECHAZA** la hipótesis nula.

Si:  $p \text{ valor} > 0,05$  se **ACEPTA** la hipótesis nula

El resultado del análisis de la correlación de Spearman permite observar (tabla 20) que hay una correlación  $r=,018$ . Con un nivel de significación  $p>894$ . En tal sentido este resultado nos lleva a confirmar que la hipótesis propuesta no se confirma, es decir la dimensión desgaste emocional no se asocia significativamente con las competencias emocionales.

Como  $p$  valor = ,894 es mayor que 0,05 entonces se **ACEPTA** la hipótesis nula. De los hallazgos, se puede afirmar que no existe relación significativa entre la dimensión desgaste emocional y competencias emocionales en el personal asistencial del Centro de Salud Santa Ana, Huancavelica- 2017”, por lo que estaríamos aceptando la hipótesis nula.

### **Hipótesis de investigación secundaria N° 02**

**H<sub>i</sub>:** Existe relación significativa entre la dimensión insatisfacción por retribución y competencia emocional en el personal asistencial del Centro de Salud Santa Ana, Huancavelica.

$H_i: r \neq 0$  (Si existe relación)

**H<sub>o</sub>:** No existe relación significativa entre la dimensión insatisfacción por retribución y competencia emocional en el personal asistencial del Centro de Salud Santa Ana, Huancavelica.

$H_o: r = 0$  (No existe relación)

- **Nivel de significancia**

$\alpha=0,05$  o 5%. Es la probabilidad de cometer un error.

- **Regla de decisión**

Si:  $p$  valor  $\leq 0,05$  se **RECHAZA** la hipótesis nula.

Si:  $p$  valor  $> 0,05$  se **ACEPTA** la hipótesis nula.

Para determinar la relación significativa entre la dimensión insatisfacción por retribución y las competencias emocionales, se procedió a realizar la correlación de

Spearman, obteniéndose un  $r = -.276$  con un nivel de significación  $p=0,33$ . (ver tabla 20)

Como  $p$  valor = ,033 es menor que 0,05 entonces se **RECHAZA** la hipótesis nula.

De los hallazgos se puede afirmar que existe una relación significativa entre la dimensión insatisfacción por retribución y competencias emocionales en el personal asistencial del Centro de Salud Santa Ana, Huancavelica-2017, por lo que estaríamos aceptando la hipótesis general.

### **Hipótesis de investigación secundaria N° 03**

**H<sub>i</sub>:** Existe relación significativa entre la dimensión insatisfacción del ejercicio profesional y competencias emocionales en el personal asistencial del Centro de Salud Santa Ana, Huancavelica.

$H_i: r \neq 0$  (Si existe relación)

**H<sub>o</sub>:** No existe relación significativa entre la dimensión insatisfacción del ejercicio profesional y competencias emocionales en el personal asistencial del Centro de Salud Santa Ana, Huancavelica.

$H_o: r = 0$  (No existe relación)

- **Nivel de significancia**

$\alpha=0,05$  o 5%. Es la probabilidad de cometer un error.

- **Regla de decisión**

Si:  $p$  valor  $\leq 0,05$  se **RECHAZA** la hipótesis nula.

Si:  $p$  valor  $> 0,05$  se **ACEPTA** la hipótesis nula

El resultado del análisis de la correlación de Spearman permite observar (ver tabla 20) que hay una correlación negativa. Con un nivel de significación de ,425. En tal sentido este resultado nos lleva a confirmar que la hipótesis propuesta no se confirma, es decir la dimensión insatisfacción del ejercicio profesional no se asocia significativamente con las competencias emocionales.

Como p valor = ,425 es mayor que 0,05 entonces se ACEPTA la hipótesis nula  
De los hallazgos acepta la hipótesis nula que indica: “ No existe relación significativa entre la dimensión insatisfacción del ejercicio profesional y competencias emocionales en el personal asistencial del Centro de Salud Santa Ana, Huancavelica- 2017”.

#### **Hipótesis de investigación secundaria N° 04**

**H<sub>i</sub>:** La relación es significativa entre la dimensión falta de motivación y competencias emocionales en el personal asistencial del Centro de Salud Santa Ana, Huancavelica.

H<sub>i</sub>:  $r \neq 0$  (Si existe relación)

**H<sub>o</sub>:** La relación no es significativa entre la dimensión falta de motivación y competencias emocionales en el personal asistencial del Centro de Salud Santa Ana, Huancavelica.

H<sub>o</sub>:  $r = 0$  (No existe relación)

- **Nivel de significancia**

$\alpha=0,05$  o 5%. Es la probabilidad de cometer un error.

- **Regla de decisión**

Si:  $p \text{ valor} \leq 0,05$  se **RECHAZA** la hipótesis nula.

Si:  $p \text{ valor} > 0,05$  se **ACEPTA** la hipótesis nula

El resultado del análisis de la correlación de Spearman permite observar (ver tabla 20) que hay una correlación  $r=,033$ . Con un nivel de significación de  $p=,802$ . En tal sentido este resultado nos lleva a confirmar que la hipótesis propuesta no se confirma, es decir la dimensión falta de motivación no se asocia significativamente con las competencias emocionales.

Como  $p \text{ valor} = ,802$  es mayor que  $0,05$  entonces se **ACEPTA** la hipótesis nula.

De los hallazgos se acepta la hipótesis nula que indica: “ La relación no es significativa entre la dimensión falta de motivación y competencias emocionales en el personal asistencial del Centro de Salud Santa Ana, Huancavelica-2017”.

### **Hipótesis de investigación secundaria N° 05**

**H<sub>i</sub>:** La relación es significativa entre la dimensión exceso de demanda laboral y competencias emocionales en el personal asistencial del Centro de Salud Santa Ana, Huancavelica.

H<sub>i</sub>:  $r \neq 0$  (Si existe relación)

**H<sub>o</sub>:** La relación no es significativa entre la dimensión exceso de demanda laboral y competencias emocionales en el personal asistencial del Centro de Salud Santa Ana, Huancavelica.

H<sub>o</sub>:  $r = 0$  (No existe relación)



- **Nivel de significancia**

$\alpha=0,05$  o 5%. Es la probabilidad de cometer un error.

- **Regla de decisión**

Si:  $p \text{ valor} \leq 0,05$  se **RECHAZA** la hipótesis nula.

Si:  $p \text{ valor} > 0,05$  se **ACEPTA** la hipótesis nula

El resultado del análisis de la correlación de Spearman permite observar (ver tabla 20) que hay una correlación negativa. Con un nivel de significación de  $p=,680$ . En tal sentido este resultado nos lleva a confirmar que la hipótesis propuesta no se confirma.

Como  $p \text{ valor} = ,680$  es mayor que  $0,05$  entonces se **ACEPTA** la hipótesis nula.

De los hallazgos se afirma que no existe relación significativa entre la dimensión exceso de demanda laboral y competencias emocionales en el personal asistencial del Centro de Salud Santa Ana, Huancavelica-2017”.

### **Hipótesis de investigación secundaria N° 06**

**H<sub>i</sub>:** La relación es significativa entre la dimensión demérito profesional y competencias emocionales en el personal asistencial del Centro de Salud Santa Ana, Huancavelica.

H<sub>i</sub>:  $r \neq 0$  (Si existe relación)

**H<sub>0</sub>:** La relación no es significativa entre la dimensión demérito profesional y competencias emocionales en el personal asistencial del Centro de Salud Santa Ana, Huancavelica.

H<sub>0</sub>: r = 0 (No existe relación)

- **Nivel de significancia**

$\alpha=0,05$  o 5%. Es la probabilidad de cometer un error.

- **Regla de decisión**

Si: p valor  $\leq 0,05$  se **RECHAZA** la hipótesis nula.

Si: p valor  $> 0,05$  se **ACEPTA** la hipótesis nula

El resultado del análisis de la correlación de Spearman permite observar (ver tabla 20) que hay una correlación negativa. Con un nivel de significación de  $p=,411$ . En tal sentido este resultado nos lleva a confirmar que la hipótesis propuesta no se confirma, es decir la dimensión demérito profesional no se asocia significativamente con las competencias emocionales.

Como p valor = ,411 es mayor que 0,05 entonces se **ACEPTA** la hipótesis nula.

De los hallazgos se puede afirmar que la relación no es significativa entre la dimensión demérito profesional y competencias emocionales en el personal asistencial del Centro de Salud Santa Ana, Huancavelica-2017”.

## **5.4. Discusión y conclusiones**

### **5.4.1. Discusión.**

La investigación realizada es de diseño no experimental y correlacional, tuvo como objetivo analizar la relación significativa entre el estrés laboral y competencias emocionales del personal asistencial del centro de salud Santa Ana-Huancavelica, de igual manera se realizó la relación entre las dimensiones de estrés laboral con competencias emocionales. Los resultados muestran que no existe asociación significativa entre las variables de estudio de estrés laboral y competencias emocionales, sin embargo, se ha podido determinar que si existe relación significativa entre la dimensión insatisfacción por retribución y competencia emocional en el personal asistencial del Centro de Salud Santa Ana, Huancavelica. Del mismo modo se analizaron los resultados de las profesiones el cual muestra que profesionales asistenciales presentan mayor estrés laboral en donde el personal técnico en enfermería y los licenciados en enfermería presentan un nivel de estrés laboral moderado.

Con respecto a las competencias emocionales podemos evidenciar que hay un grupo de profesionales que presentan competencias emocionales inadecuadas destacándose el personal técnico en enfermería, los licenciados en enfermería y el personal de obstetricia quienes mayoritariamente presentan un nivel inadecuado de competencias emocionales. En cuanto al sexo se evidencio que las mujeres presentan mayoritariamente un nivel de estrés laboral moderado y al mismo tiempo un tipo inadecuado de competencias emocionales.

Teniendo como resultados estos hallazgos, la discusión está estructurada en cuatro partes. La primera relación entre estrés laboral y competencias emocionales, la segunda relación significativa entre la dimensión insatisfacción por retribución y competencias emocionales, la tercera relación entre dimensiones de estrés laboral y competencias emocionales, la cuarta estrés laboral y competencia emocional en relación a la profesión y sexo.

### **La relación entre estrés laboral y competencias emocionales en el personal asistencial del centro de salud Santa Ana.**

Se ha evidenciado que el estrés laboral y las competencias emocionales, presentan un nivel de nivel de correlación negativa  $Rho = -.138$  y no significativa,  $p = .292$ , esto nos indica que las variables no están asociadas significativamente, estos datos no podemos contrastarlos con investigaciones previas, debido a que la variable competencia emocional, es un constructo poco estudiado en nuestro medio, por lo que no se cuenta con estudios previos que asocien esta variable con los niveles de estrés laboral, conllevando a que se carezca de datos empíricos para debatir los hallazgos de esta investigación, sin embargo ha habido estudios en variables de similar definición como bienestar psicológico e inteligencia emocional. El resultado de la correlación es contradictorio con lo hallado por Sánchez (2010) quien afirma que existe relación negativa y significativa entre las variables de estrés laboral y bienestar psicológico. Esta discrepancia nos da a entender que posiblemente existan diferentes contextos de estudio y ámbito de investigación ya que existen pocos estudios con respecto a la variable analizada (Bustelo, 2000). Cabe destacar que la influencia de las habilidades de las competencias emocionales

disminuye el estrés laboral a través de la capacidad para utilizar las emociones positivas de forma adecuada como la toma de conciencia y utilizando las estrategias de afronte con la capacidad para adoptar comportamientos apropiados y responsables para la solución de problemas personales, familiares, profesionales y sociales (Pérez et al. ,2010). Así permitiendo resolver problemas en el ámbito laboral de forma autónoma y flexible, lo cual ayuda a presentar un equilibrio emocional de esta manera disminuiría el estrés laboral (Bisquerra & Pérez ,2007).

### **Relación significativa entre la dimensión insatisfacción por retribución y competencias emocionales**

Los resultados se evidencian, que la dimensión insatisfacción por retribución y competencias emocionales presentan un nivel de correlación de Spearman negativa  $Rho = -0,276$  y significativa,  $p = 0,033$ , lo que indica que ambas variables están asociadas significativamente, es decir a mayor insatisfacción por retribución que presenta el personal asistencial del centro de salud de Santa Ana, menor será las competencias emocionales o viceversa. Estos resultados coinciden con los hallazgos de Alfonso & Dueñas (2015) quienes afirman que existe una relación significativa entre la satisfacción laboral y la insatisfacción por retribución en el personal de enfermería del Hospital departamental de Huancavelica. Estos hallazgos indican que el personal asistencial experimenta sentimientos ambivalentes hacia su centro laboral, en donde los resultados la persona no se siente satisfecha con su labor, no se identifica con su institución, lo cual puede limitar su desempeño y calidad de atención que brinda a los pacientes.

### **Relación significativa entre las dimensiones de estrés laboral y competencias emocionales**

De los resultados obtenidos de análisis de *Rho* de Spearman nos muestra que no existe relación significativa entre las dimensiones de estrés laboral con competencias emocionales, lo que nos indicaría que las dimensiones de estrés laboral no están asociadas linealmente con la competencia emocional, es decir ninguna de las variables puede influir en la otra, esto podría deberse al marco teórico con el que fueron construidos los instrumentos, la ausencia de distribución normal y la actitudes de los participantes del estudio, que si bien es cierto que fue una participación voluntaria, se ha observado que al momento de resolver los instrumentos, evidenciaron cansancio y apatía al observar el número de ítems. Del mismo modo cabe resaltar, que el constructo competencias emocionales no ha sido muy estudiada no se cuentan con evidencias empíricas que demuestren una asociación entre las dimensiones del instrumento de estrés laboral con las competencias emocionales.

### **Estrés laboral en relación a la profesión**

De los hallazgos se evidencia que según las profesiones, del total de la muestra evaluada el 40.0% es del personal técnico en enfermería que presenta un nivel de estrés moderado 13.3% Por otra parte del total de la muestra evaluada el 21.7% los licenciados en enfermería evidencian un estrés laboral moderado 8,3% y del total de la muestra evaluada el 11.7% las obstetras evidencien un estrés laboral moderado 5.07% Estos hallazgos son contradictorios a los que propone Gonzales (2012) donde destaca que las profesiones con mayor estrés laboral son médicos en comparación a los enfermeros. En el presente estudio se

observó que los profesionales con mayor estrés laboral pueden deberse a que estos profesionales presentan sobre carga laboral, trabajo por resultados y metas asimismo trabajan como programas de intervención, programas sociales, campañas de vacunación, visitas domiciliarias a gestantes y niños, promoción y prevención de la salud, proyección social (Gil 2015). Del mismo modo se hace evidente que al estar en contacto directo con el paciente se identifican con ellos, interactuando y conociendo sus angustias y malestares.

### **Competencias Emocionales en relación a la profesión**

Se ha evidenciado que competencia emocional es un constructo de escaso estudio en nuestro medio por lo que no se cuenta con antecedentes de estudio que asocien esta variable en relación a las profesiones, conllevando a que se carezca de datos empíricos para debatir los hallazgos de esta investigación, sin embargo, ha habido estudios en variables de similar definición como inteligencia emocional.

De los resultados hallados podemos evidenciar que del total de la muestra evaluada el personal asistencial con 53.3% obtiene competencias emocionales inadecuadas, de los cuales los licenciados en enfermería presentan 11.7% de competencia emocionales inadecuadas por otra parte los Obstetras evidencian un 8.3% de competencias emocionales inadecuadas, estos resultados coinciden con los estudios realizado por Yabar (2016) quien considera que existen niveles inadecuados de inteligencia emocional en el personal de salud estos hallazgos pueden deberse a que evidencian baja motivación laboral, bienestar emocional inadecuado, baja empatía ,dificultad al manejo de estado de ánimo (Fragosa, 2015).

### **Estrés laboral en relación al sexo**

Con respecto al estrés laboral y sexo podemos evidenciar, del total de la muestra evaluada el 35.0% del personal asistencial presenta estrés laboral moderado, los resultados indican que del sexo femenino 28.3% presentan mayor estrés laboral moderado en comparación a los varones 6.7%, mientras que solo el 1,7% obtuvo un nivel de estrés laboral grave en mujeres y varones. Estos hallazgos coinciden con Ramos & Jordao. (2014) quienes afirman que las mujeres presentan más fuentes de estrés laboral que en el caso de los hombres está dada por las expectativas y las demandas que se colocan las mujeres sobre sí mismas , Mazzola, Schonfeld & Spector (como se citó en Ramos & Jordao, 2014) explican en su investigación cómo los hombres se preocupan más por ellos mismos que por asuntos que se encuentran más allá de sus obligaciones y responsabilidades en el trabajos, mientras que las mujeres se centran no sólo en su actividad laboral , sus preocupaciones incluyen en la familia y su relación con los compañeros de trabajo.

Estos resultados nos indican que las mujeres están propensas a presentar más estrés laboral debido a que son más sensibles frente a los problemas con pensamientos obsesivos en vez centrándose en sus propias emociones como también influyen los problemas familiares, relaciones laborales en comparación a los varones debido a que presentan una mayor regulación o reparación emocional, mejor control de impulsos y la tolerancia frente a las situaciones de estrés (Martínez, et al., 2014).



### **Competencias emocionales en relación al sexo**

En relación al sexo y las competencias emocionales las mujeres son las que obtuvieron mayores puntajes totales 68,3%, presentando competencias emocionales inadecuadas 35.0% en comparación de los varones 31.7%, con competencias emocionales inadecuada 18.3%. Cabe resaltar que las mujeres del centro de salud de santa Ana están más propensas a manifestar competencias emocionales inadecuadas debido a que se incrementa su estrés laboral. Este resultado es similar a lo hallado por Martínez et al. (2014) quien sostiene que las diferencias de género donde se evidencia que las mujeres prestan niveles más altos de atención hacia las emociones las mujeres presentan mayores puntajes de atender a sus sentimientos y a ser más rumiativas. Por el contrario, los hombres tienen una mayor capacidad para regular sus estados emocionales negativos y por ende presentan una mejor salud mental.

## CONCLUSIONES

- Se determinó que no existe relación significativa entre estrés laboral y competencias emocionales del personal asistencial del centro de salud santa Ana - Huancavelica 2017.
- Se logró determinar que no existe una relación significativa entre la dimensión desgaste emocional y competencias emocionales en el personal asistencial del centro de salud santa Ana –Huancavelica 2017.
- Se determinó la relación significativa entre la dimensión insatisfacción por retribución y competencias emocionales en el personal asistencial del centro de salud santa Ana -Huancavelica, presentando un  $r = -.276$  con un nivel de significación  $p=0.33$ .
- Se logró determinar que no existe relación significativa entre la dimensión insatisfacción del ejercicio profesional y competencias emocionales en el personal asistencial del centro de salud santa Ana –Huancavelica 2017.
- Se determinó que no existe relación significativa entre la dimensión falta de motivación y competencias emocionales en el personal asistencial del centro de salud santa Ana –Huancavelica 2017.
- Se logró determinar que no existe relación significativa entre las exceso de demanda laboral con las competencias emocionales en el personal asistencial del centro de salud santa Ana –Huancavelica 2017.
- Se determinó que no existe relación significativa entre la dimensión demerito profesional y competencias emocionales en el personal asistencial del centro de salud santa Ana –Huancavelica 2017.

## RECOMENDACIONES

- Es importante que las instituciones de salud, puedan implementar programas terapéuticos para mejorar y potenciar las competencias emocionales, puesto que por medio de ellas se pueden disminuir los niveles de estrés, lo cual repercutirá en la calidad de los servicios que brinda su personal asistencial.
- Establecer estrategias de intervención para prevenir el estrés laboral en el personal asistencial de los diferentes servicios tales como reuniones de intercambio de ideas, rotación de personal, capacitación periódica, evaluación psicológica, actividades de esparcimiento, entre otros.
- Realizar el estudio en poblaciones similares a lo estudiado tomando en cuenta otras variables que podrían influir en el resultado con patrones culturales, estilo de dirección, clima organizacional y motivación laboral
- Realizar talleres de motivación frente a las perspectiva de crecimiento laboral
- Fomentar estrategias para mejorar la motivación laboral en el personal asistencial del centro de salud santa Ana

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Alfonso, M.W.& Dueñas, M.J. (2015) *Estrés en el personal de enfermería del Hospital departamental de Huancavelica -2015* (Tesis de pregrado). Universidad Nacional de Huancavelica, Huancavelica, Perú.
- Abambari,O.C.,Barros.P.I., Dután,C.M., García,P.D.,Yumbra,S.L., & Narváez,C.M. (2014) *Prevalencia y factores asociados a estrés laboral en el personal del servicio de emergencia del Hospital “Jose Carrasco Arteaga”*.2014.Revista medica HJCA,7 ( 2) .Recuperado de <http://revistamedicahjca.med.ec/ojs/index.php/RevHJCA/>
- Belzunce, M. d. J., Ignacio D. I., & Martínez, F. J. (2011). *Guía de competencias emocionales para directivos*. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=fdzHBAAQBAJ&pg=PT70&dq=competencia+emocional&hl>
- Bernal, C. A. (2010). *Metodología de la investigación*. Colombia. Pearson.
- Bisquerra, R., & Pérez, N. (2007). *Las competencias emocionales*. Educación XX1.Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/706/70601005.pdf>
- Bustelo (2000).*Métodos de investigación* .Madrid. Magisterio
- Carbajal, A., M (2017). *Inteligencia emocional y estrés laboral en el personal asistencial de Enfermería del Departamento de Medicina del Centro Médico Naval Cirujano Mayor Santiago Távara 2017* (tesis de posgrado). Universidad Cesar vallejo, Lima, Perú.
- [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8365/Carbajal\\_AMY.pdf?sequence=1&isAllowed](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8365/Carbajal_AMY.pdf?sequence=1&isAllowed)
- Carrasco, D. S. (2007). *Metodologia de la investigacion cientifica*.Peru.San Marcos.

- Calle, R. (2008). *Técnicas para superar el estrés laboral*. Recuperado de [https://books.google.com.pe/books?id=0aCxwTY5H3MC&printsec=frontcover&dq=estres+laboral&hl=es-419&sa=X&redir\\_esc=y#v=onepage&q=estres](https://books.google.com.pe/books?id=0aCxwTY5H3MC&printsec=frontcover&dq=estres+laboral&hl=es-419&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=estres)
- Córdova, I. (2015). *El proyecto de investigación científica*. Lima, Perú.
- Dávalos, H. J. (2005). *Nivel de estrés laboral en enfermeras del Hospital Nacional de Emergencias " José Casimiro Ulloa "* (Tesis de pregrado). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú. Recuperado de <https://www.google.com/search?q=tesis+sobre+estres+laboral+en+enfermeria>
- Díaz, R.I., & Gaviria, T. K., (2013) "*Estrés laboral y su relación con el desempeño profesional en el personal de enfermería del Hospital II-2 Tarapoto Abril-Julio 2013*". (Tesis de pregrado), Universidad Nacional de San Martín, Tarapoto, Perú.
- Fernández, R. (2010). *La productividad y el riesgo psicosocial o derivado de la organización del trabajo*. España: Club universitario
- Fragosa, L.R. (2015) *Inteligencia emocional y competencia emocional en educación superior*. Revista iberoamericana, México, N° IV
- Fuertes, J. C. (2004). *Mobbing. Acoso laboral Psicoterrorismo en el trabajo* (p.11). Recuperado de <https://books.google.com.pe/mobbing%20laboral>
- González, M. J. (2006). *Manejo del estrés* recuperado de <https://books.google.com/books?isbn=8496493423>
- Gonzalez, G.N. (2012) *Estrés en el ámbito laboral de las instituciones de Salud*. México. Argumentos
- Gil, M.P (2015) *El síndrome de quemarse por el trabajo (burnout)*. Madrid .Unipsico
- Hernandez, G.A., Ortega, A.R., & Reidl, M.L. (2012) *Validación del instrumento de estrés laboral para médicos mexicanos*. Distrito federal, México. Recuperado de <http://tesis.uson.mx/digital/tesis/docs/13294/>

- Mancilla, L., & Sashenka, O. I. (2014). *Satisfacción laboral y estrés ocupacional en el personal de Enfermería del servicio de emergencia y medicina del Hospital Departamental de Huancavelica Zacarías Correa Valdivia - 2014*. (Tesis de pregrado). Universidad Nacional de Huancavelica, Huancavelica, Perú.
- Martinez ,A.E.,Piqueras,J.A., & Candido,J.(2014) *Relaciones entre inteligencia emocional y estrategias de afronte*. Recuperado de <http://reme.uji.es/articulos/numero37/article6.pdf>
- Miranda, B. (2008). *Estrés laboral en el personal que labora en el servicio de bioanálisis del Hospital “dr. Domingo Luciani”*. (tesis de pos grado). Universidad Católica Andrés Bello, Caracas, Venezuela.
- Morales, C. M. (2006). *Nivel de estrés laboral de las enfermeras que laboran en las áreas críticas del Instituto Nacional de Salud del Niño*. (tesis de Pregrado). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.
- Mora,C.(2017) *Atencion con el estrés laboral*.Recuperado de <https://entorno-empresarial.com/atencion-con-el-estres-laboral/>
- Moreno, G. (2011). *Causas, impacto del estrés sobre la salud y desempeño. Propuesta de atenuación en trabajadores de una institución bancaria*. (Tesis de maestría), Instituto Politécnico Nacional, México.
- OMS. (2004). *Invertir en salud mental*.Suiza-Ginebra. Biblioteca de la OMS.
- OMS. (2016). *Estrés laboral es una carga para los individuos, los trabajadores y las sociedades* Washington.Recuperado de <http://www.paho.org/hq/index.php?>
- Otero, J. M. (2015). *Estrés laboral y Burnout en profesores de enseñanza secundaria*. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?estres+laboral&hl=es&sa=X&re>.

- Perez,E.N.,Bisquerra,R.,Filella,R.G., & Soldevila.A.,(2010) *Construccion del cuestionario de desarrollo emocional de adultos (QDE-A)*. Recuperado de <http://www2.uned.es/Perez%20Escoda%20-%20Bisquerra.pdf>
- Ramos,V.y Jordao,F. (2014) *Género y Estrés Laboral: Semejanzas y Diferencias de Acuerdo a Factores de Riesgo y Mecanismos de Coping*.Revista psicología Organizações e Trabalho, 14(2).Recuperado de <http://pepsic.bvsalud.org/pdf/rpot/v14n2/v14n2a08.pdf>
- Reinoso, M. (2009). *Outdoor training. Una nueva herramienta de formación para las empresas*. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=PS8FCwAAQBAJ&pg=PA87&dq=dimensiones>
- Rivero, (2009). “*Prevalencia de estrés laboral en trabajadores asistenciales de la Direccion de Salud IV LE* “. Escribd, p 3 .Recuperado de <https://es.scribd.com/Estres-Laboral-en-Trabajadores-de-Salud-MINSA>
- Sánchez, F. C. (2010). *Estrés laboral, satisfacción en el trabajo y bienestar psicológico en trabajadores de una industria cerealera* (Tesis de pre grado), Universidad Abierta Interamericana, ciudad de San Lorenzo- Santa Fe, Argentina.
- Valderrama,S.B.(2012).*Estres,limitante del buen clima organizacional*. Recuperado de <http://web.uas.mx/negocios/gestione/>
- Yabar ,B. K (2016) *Niveles de inteligencia emocional y desempeño laboral en el personal de salud administrativo de la Micro Red La Molina – Cieneguilla* (Tesis de pos grado),Universidad de San Martin de Porres, Lima-Perú

# ANEXO



## ANEXO 01

### Matriz de consistencia

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	METODOLOGÍA
<p><b>PROBLEMA PRINCIPAL</b></p> <p>¿Cuál es la relación entre estrés laboral y las competencias emocionales en el personal asistencial del Centro de Salud Santa Ana, Huancavelica-2017?</p> <p><b>PROBLEMAS SECUNDARIOS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Cuál es la relación entre la dimensión desgaste emocional y competencias emocionales en el personal asistencial del Centro de Salud Santa Ana, Huancavelica-2017?</li> <li>• ¿Cuál es la relación entre la dimensión insatisfacción por retribución y competencias emocionales en el personal asistencial del Centro de Salud Santa Ana, Huancavelica-2017?</li> <li>• ¿Cuál es la relación entre la dimensión insatisfacción del ejercicio profesional y competencias emocionales en el personal asistencial del Centro de Salud Santa Ana, Huancavelica-2017?</li> </ul>	<p><b>OBJETIVO GENERAL</b></p> <p>Determinar la relación entre estrés laboral y las competencias emocionales en el personal asistencial del Centro de Salud Santa Ana, Huancavelica-2017.</p> <p><b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b></p> <p>Identificar la relación entre la dimensión desgaste emocional y competencias emocionales en el personal asistencial del Centro de Salud Santa Ana, Huancavelica- 2017</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificar la relación entre la dimensión insatisfacción por retribución y competencias emocionales en el personal asistencial del Centro de Salud Santa Ana, Huancavelica-2017</li> <li>• Evaluar la relación entre la dimensión insatisfacción del ejercicio profesional y competencias emocionales en el personal asistencial del Centro de Salud Santa Ana, Huancavelica-2017</li> </ul>	<p><b>HIPÓTESIS GENERAL</b></p> <p>Existe una relación significativa entre estrés laboral y las competencias emocionales en el personal asistencial del Centro de Salud Santa Ana, Huancavelica-2017.</p> <p><b>HIPÓTESIS SECUNDARIAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Existe una relación significativa entre la dimensión desgaste emocional y competencias emocionales en el personal asistencial del Centro de Salud Santa Ana, Huancavelica-2017.</li> <li>• Existe una relación significativa entre la dimensión insatisfacción por retribución y competencia emocional en el personal asistencial del Centro de Salud Santa Ana, Huancavelica-2017.</li> <li>• Existe una relación significativa entre la dimensión insatisfacción del ejercicio profesional y competencias emocionales en el personal asistencial del Centro de</li> </ul>	<p><b>TIPO DE INVESTIGACIÓN:</b></p> <p>Busca ampliar y profundizar el caudal de conocimientos científicos existentes acerca de la realidad del objeto de estudio pertenece al tipo:</p> <p>Básica Sustantiva</p> <p><b>NIVEL DE INVESTIGACIÓN:</b></p> <p>Correlacional.</p> <p><b>DISEÑO DE INVESTIGACIÓN:</b></p> <p>No experimental, transversal correlacional</p> <p><b>POBLACIÓN, MUESTRA Y MUESTREO:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Población: Personal Asistencial :65</li> <li>• Muestra: 100% de la población</li> <li>• Muestreo: Muestreo intencional</li> </ul> <p><b>TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>TÉCNICA:</b> Psicométrica.</li> <li>• <b>INSTRUMENTO:</b> Escala</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Cuál es la relación entre la dimensión falta de motivación y competencias emocionales del personal asistencial del Centro de Salud Santa Ana, Huancavelica-2017?</li> <li>• ¿Cuál es la relación entre la dimensión exceso de demanda laboral y competencias emocionales del personal asistencial del Centro de Salud Santa Ana, Huancavelica-2017?</li> <li>• ¿Cuál es la relación entre la dimensión demérito profesional y competencias emocionales en el personal asistencial del Centro de Salud Santa Ana, Huancavelica-2017?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificar la relación entre la dimensión falta de motivación y competencias emocionales en el personal asistencial del Centro de Salud Santa Ana, Huancavelica-2017</li> <li>• Definir la relación entre la dimensión exceso de demanda laboral y competencias emocionales en el personal asistencial del Centro de Salud Santa Ana, Huancavelica-2017</li> <li>• Evaluar la relación entre la dimensión demérito profesional y competencias emocionales en el personal asistencial del Centro de Salud Santa Ana, Huancavelica-2017.</li> </ul>	<p>Salud Santa Ana, Huancavelica-2017.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Existe una relación significativa entre la dimensión falta de motivación y competencias emocionales en el personal asistencial del Centro de Salud Santa Ana, Huancavelica-2017.</li> <li>• Existe una relación significativa entre la dimensión exceso de demanda laboral y competencias emocionales en el personal asistencial del Centro de Salud Santa Ana, Huancavelica-2017.</li> <li>• Existe una relación significativa entre la dimensión demérito profesional y competencias emocionales en el personal asistencial del Centro de Salud Santa Ana, Huancavelica-2017.</li> </ul>	
--	---	--	--

## ANEXO 02

### Escala de estrés laboral

**Autores:** Hernández González, Angélica Irene; Ortega Andeane, Rosa Patricia; Reidl Martínez, Lucy María

Siempre	Algunas Veces	Nunca		
3	2	1		
<b>ESTRÉS LABORAL</b>				
Nº	ÍTEMS	CATEGORÍAS DE RESPUESTA		
<b>Dimensión: Desgaste emocional</b>				
1.	Termino agotado emocionalmente al final de la jornada	3	2	1
2.	Estoy fatigado emocionalmente debido a mi trabajo.	3	2	1
3.	Me agobia la idea de no cumplir con mi trabajo.	3	2	1
4.	Me siento exhausto emocionalmente cuando llega mi día de descanso.	3	2	1
5.	Me siento tenso sólo de pensar en mi trabajo.	3	2	1
6.	Me enojo con facilidad en el trabajo	3	2	1
7.	Estoy anímicamente agotado por mi trabajo	3	2	1
8.	Me siento sin ánimos de hacer mi trabajo	3	2	1
9.	Me siento sin ganas de ir a trabajar	3	2	1
10.	Las tareas que realizo me implican demasiada responsabilidad	3	2	1
11.	Por más que me esfuerzo no logro los resultados que espero	3	2	1
<b>Dimensión: Insatisfacción por retribución</b>				
12.	Pienso que es insuficiente la retribución que recibo por mi esfuerzo.	3	2	1
13.	Pienso que ascender en esta institución no depende de mi esfuerzo.	3	2	1
14.	Es insuficiente el pago que recibo	3	2	1
15.	Pienso que el esfuerzo que hago no mejora la retribución que obtengo.	3	2	1
16.	Mis jefes se muestran indiferentes ante lo que requiero para desempeñar mi trabajo.	3	2	1
17.	Pienso que de nada sirve lo que hago para mejorar mis condiciones laborales.	3	2	1
<b>Dimensión: Insatisfacción del ejercicio profesional</b>				
18.	Me es difícil dar resultado en las condiciones en que trabajo	3	2	1
19.	Me siento desmotivado para realizar mi trabajo	3	2	1
20.	Pienso que es imposible realizar la cantidad de actividades que se me solicitan	3	2	1
21.	Prefiero ser indiferente ante lo que me desagrada de mi trabajo.	3	2	1
22.	Pienso que el tiempo en que debo dar respuesta a mis	3	2	1

	actividades es insuficiente.			
	<b>Dimensión: Falta de Motivación</b>			
23.	Me siento indiferente por mejorar mi desempeño	3	2	1
24.	Estoy harto de mi trabajo.	3	2	1
25.	Tengo ganas de cambiar de trabajo.	3	2	1
26.	Hago el mínimo esfuerzo en lo que realizo	3	2	1
27.	Siento frustración respecto de mis expectativas de crecimiento laboral.	3	2	1
28.	Considero inútil mi esfuerzo por proporcionar atención de calidad en esta institución	3	2	1
	<b>Dimensión: Exceso de demanda laboral</b>			
29.	Siento que las demandas de mi trabajo exceden mi capacidad de respuesta.	3	2	1
30.	Pienso que son demasiadas actividades las que realizo	3	2	1
31.	Me cuesta trabajo concentrarme en las exigencias de cada tarea.	3	2	1
32.	Son excesivas las tareas a realizar.	3	2	1
33.	Las actividades que realizo me implican demasiado esfuerzo	3	2	1
34.	Pienso en el trabajo como un sacrificio necesario.	3	2	1
	<b>Dimensión: Demerito Profesional</b>			
35.	Haga lo que haga, mi trabajo no es valorado.	3	2	1
36.	Me siento rebasado por la dificultad de las tareas.	3	2	1
37.	Siento impotencia ante la falta de resultados en ciertos casos	3	2	1
38.	El reconocimiento que recibo me resulta insatisfactorio.	3	2	1

### Escala de competencia emocional

Autores: N. Pérez-Escoda y R. Bisquerra  
G. R. Filella y A. Soldevila

Siempre		Algunas Veces		Nunca	
3		2		1	
COMPETENCIA EMOCIONAL					
Nº	ÍTEMS	CATEGORÍAS DE RESPUESTA			
1.	Me siento una persona feliz	3	2	1	
2.	Estoy satisfecho con mi manera de afrontar la vida y ser feliz	3	2	1	
3.	Estoy descontento conmigo mismo	3	2	1	
4.	Algunas veces me planteo seriamente si vale la pena vivir	3	2	1	
5.	Tengo claro para qué quiero seguir viviendo	3	2	1	
6.	A menudo pienso cosas agradables sobre mí mismo	3	2	1	
7.	A menudo me siento triste sin saber el motivo	3	2	1	
8.	Tengo la sensación de aprovechar bien mi tiempo libre	3	2	1	
9.	Hablar delante de muchas personas me resulta realmente difícil	3	2	1	
10.	Cuando debo hacer algo que considero difícil me pongo nervioso y me equivoco	3	2	1	
11.	Hablar con otras personas poco conocidas me resulta difícil, hablo poco y siento nerviosismo	3	2	1	
12.	Me cuesta defender opiniones diferentes a la de las otras personas	3	2	1	
13.	Me bloqueo cuando tengo que resolver conflictos	3	2	1	
14.	Me asustan los cambios	3	2	1	
15.	Nada de lo que puedo pensar o hacer puede cambiar las cosas que me pasan	3	2	1	
16.	Para sentirme bien necesito que los otros vean con buenos ojos lo que digo y hago.	3	2	1	
17.	Me siento herido fácilmente cuando los otros critican mi conducta o trabajo	3	2	1	
18.	A menudo cuando alguien me habla estoy pensando en lo que diré yo enseguida	3	2	1	
19.	Cuando me doy cuenta que he hecho algo mal me preocupo durante mucho tiempo	3	2	1	
20.	Me desanimo cuando algo me sale mal	3	2	1	
21.	Me resulta fácil darme cuenta de cómo se sienten los otros	3	2	1	
22.	Sé ponerme en el lugar de los otros para comprenderlos bien	3	2	1	
23.	Noto si los otros están de mal o buen humor	3	2	1	
24.	Me resulta difícil saber cómo se sienten los otros	3	2	1	

25.	Conozco bien mis emociones	3	2	1
26.	A menudo me dejo llevar por la rabia y actúo bruscamente	3	2	1
27.	Acostumbro a moderar mi reacción cuando tengo una emoción fuerte	3	2	1
28.	Me pongo nervioso/a con mucha facilidad y me altero	3	2	1
29.	Tengo a menudo peleas o conflictos con otras personas próximas a mí	3	2	1
30.	Puedo esperar pacientemente para conseguir lo que deseo	3	2	1
31.	Soy capaz de mantener el buen humor, aunque hablen mal de mí	3	2	1
32.	Puedo describir fácilmente mis sentimientos	3	2	1
33.	Cuando alguien me provoca, me calmo diciéndome cosas tranquilizadoras	3	2	1
34.	Me preocupa mucho que los otros descubran que no se hacer alguna cosa.	3	2	1
35.	Por la noche empiezo a pensar y me cuesta mucho dormirme	3	2	1
36.	Me cuesta expresar sentimientos cuando hablo con mis amigos	3	2	1
37.	Sé poner nombre a las emociones que experimento	3	2	1
38.	No sé qué responder cuando me hacen un elogio o me dicen cosas agradables sobre mí	3	2	1
39.	Me resulta difícil relajarme	3	2	1
40.	A menudo tengo la sensación de que los otros no entienden lo que les digo	3	2	1
41.	Cuando mi estado de ánimo no es demasiado bueno intento hacer actividades que me resulten agradables	3	2	1
42.	Cuando no sé algo, me muevo y busco información y ayuda sin demasiada dificultad	3	2	1
43.	Cuando resuelvo un problema pienso cosas cómo: ¡Magnífico!, Lo he conseguido!, He sido capaz de..., etc.	3	2	1
44.	Sé cómo generar ocasiones para experimentar emociones agradables/positivas	3	2	1
45.	Me resulta fácil pensar en las consecuencias de mis decisiones	3	2	1
46.	Tengo muchos amigos	3	2	1
47.	Puedo hacer amigos con facilidad	3	2	1
48.	Acepto y respeto que los otros piensen y actúen de forma diferente a mí	3	2	1

## ANEXO 03

### Validez y confiabilidad de los instrumentos

#### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Quien suscribe, Fredy Fernando RODRIGUEZ CANALES, con documento de identidad, 06127837 de profesión, Psicólogo, grado académico Doctor Ejerciendo actualmente el cargo de Psicólogo En la (el) (institución donde labora) D.I.F.S.A. - H.V.C.A.

Por medio hago presente que se ha realizado el proceso de validación de la **ESCALA DE ESTRÉS LABORAL**, a efectos de su aplicación en el **ESTRÉS LABORAL Y COMPETENCIAS EMOCIONALES EN EL PERSONAL ASISTENCIAL DEL CENTRO DE SALUD SANTA ANA, HUANCVELICA**, de acuerdo a la siguiente escala:

Calificación Criterios	Deficiente	Regular	Bueno	Aceptable
Congruencia de los ítems				X
Amplitud del contenido				X
Redacción de los ítems			X	
Claridad y precisión			X	
Pertinencia				X
Total				18

Fecha: 5-12-2017



Firma del experto  
DNI

06127837

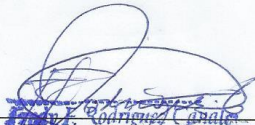
**CONSTANCIA DE VALIDACIÓN**

Quien suscribe, Fredy Fernando RODRIGUEZ CANALES con documento de identidad, 06127833 de profesión, PSICOLOGO, grado académico DOCTOR Ejerciendo actualmente el cargo de PSICOLOGO En la (el) (institución donde labora) DIRESA - HUCA

Por medio hago presente que se ha realizado el proceso de validación de la **ESCALA DE COMPETENCIA EMOCIONAL**, a efectos de su aplicación en el **ESTRÉS LABORAL Y COMPETENCIAS EMOCIONALES EN EL PERSONAL ASISTENCIAL DEL CENTRO DE SALUD SANTA ANA, HUANCVELICA**, de acuerdo a la siguiente escala:

Calificación Criterios	Deficiente	Regular	Bueno	Aceptable
Congruencia de los ítems			X	
Amplitud del contenido			X	
Redacción de los ítems				X
Claridad y precisión				X
Pertinencia			X	
Total				17

Fecha: 5-12-2017

  
 \_\_\_\_\_  
 Fredy Fernando Rodríguez Canales  
 Firma del experto  
 DNI  
06127833



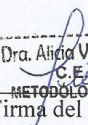
**CONSTANCIA DE VALIDACIÓN**

Quien suscribe, Dra. Alicia Vargas Clemente con documento de identidad, ..20438654.....de profesión, Licenciada en Enfermería grado académico Dra. Ciencias Enfermía Ejerciendo actualmente el cargo de Directora de Unidad de Pasajeros En la (el) (institución donde labora) ..Universidad Nacional.....de Huancavelica.....

Por medio hago presente que se ha realizado el proceso de validación de la **ESCALA DE ESTRÉS LABORAL**, a efectos de su aplicación en el **ESTRÉS LABORAL Y COMPETENCIAS EMOCIONALES EN EL PERSONAL ASISTENCIAL DEL CENTRO DE SALUD SANTA ANA, HUANCAVELICA** , de acuerdo a la siguiente escala:

Calificación Criterios	Deficiente 1	Regular 2	Bueno 3	Aceptable 4
Congruencia de los ítems				X
Amplitud del contenido			X	
Redacción de los ítems				X
Claridad y precisión				X
Pertinencia			X	
Total				/8

Fecha: 06-13-17

  
 Dra. Alicia Vargas Clemente  
 C.E.P. 24342  
 METODÓLOGA ESTADISTA  
 Firma del experto  
 DNI 20438654

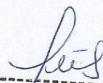
**CONSTANCIA DE VALIDACIÓN**

Quien suscribe, Dra. Alicia Vargas Clemente con documento de identidad, 20438654 de profesión, Licenciada en Enfermería, grado académico Dra. Ciencias de Enfermería Ejerciendo actualmente el cargo de Directora de Unidad de Postgrado FSN. En la (el) (institución donde labora) Universidad Nacional de Huancavelica

Por medio hago presente que se ha realizado el proceso de validación de la **ESCALA DE COMPETENCIA EMOCIONAL**, a efectos de su aplicación en el **ESTRÉS LABORAL Y COMPETENCIAS EMOCIONALES EN EL PERSONAL ASISTENCIAL DEL CENTRO DE SALUD SANTA ANA, HUANCAVELICA**, de acuerdo a la siguiente escala:

Calificación Criterios	Deficiente	Regular	Bueno	Aceptable
Congruencia de los ítems				X
Amplitud del contenido				X
Redacción de los ítems			X	
Claridad y precisión			X	
Pertinencia			X	
Total				17

Fecha: 06-12-77

  
 Dra. Alicia Vargas Clemente  
 C.E.P. 24342  
 METODÓLOGA - ESTADISTA

Firma del experto  
DNI

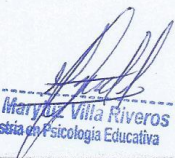
**CONSTANCIA DE VALIDACIÓN**

Quien suscribe, MARYLIZ VILLA RIVEROS con documento de identidad, 23274186 de profesión, Trabajadora Social, grado académico MAGISTER PSICOLOGIA EDUCATIVA. Ejerciendo actualmente el cargo de Trabajadora Social En la (el) (institución donde labora) Ministerio de Justicia y Derechos Humanos

Por medio hago presente que se ha realizado el proceso de validación de la **ESCALA DE ESTRÉS LABORAL**, a efectos de su aplicación en el **ESTRÉS LABORAL Y COMPETENCIAS EMOCIONALES EN EL PERSONAL ASISTENCIAL DEL CENTRO DE SALUD SANTA ANA, HUANCAVELICA**, de acuerdo a la siguiente escala:

Calificación Criterios	Deficiente	Regular	Bueno	Aceptable
Congruencia de los ítems			X	
Amplitud del contenido				X
Redacción de los ítems			X	
Claridad y precisión				X
Pertinencia			X	
Total				17

Fecha: 07-12-2017

  
Mg. Maryluz Villa Riveros  
 Maestra de Psicología Educativa

Firma del experto  
 DNI 23274186

**CONSTANCIA DE VALIDACIÓN**

Quien suscribe, MARYLUZ VILLA RIVEROS..... con documento de identidad, 23274186..... de profesión, Trabajadora Social....., grado académico MAESTRÍA EN PSICOLOGÍA EDUCATIVA Ejerciendo actualmente el cargo de Trabajadora Social En la (el) (institución donde labora) Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.....

Por medio hago presente que se ha realizado el proceso de validación de la **ESCALA DE COMPETENCIA EMOCIONAL**, a efectos de su aplicación en el **ESTRÉS LABORAL Y COMPETENCIAS EMOCIONALES EN EL PERSONAL ASISTENCIAL DEL CENTRO DE SALUD SANTA ANA, HUANCAVELICA**, de acuerdo a la siguiente escala:

Calificación Criterios	Deficiente	Regular	Bueno	Aceptable
Congruencia de los ítems			X	
Amplitud del contenido			X	
Redacción de los ítems			X	
Claridad y precisión			X	
Pertinencia				X
Total				16

Fecha: 07-13-2017

  
Mg. Maryluz Villa Riveros  
 Maestría en Psicología Educativa

Firma del experto  
 DNI 23274186

## ANEXO 04

### ACTA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo.....

...He sido informado (a) por la Srta. Angélica Giovanna Mayhua Flores, estudiante de la carrera de Psicología Humana de la Universidad Alas Peruanas – Filial Huancavelica, quien realiza un trabajo de investigación acerca del estrés laboral y las competencias emocionales en el personal asistencial del centro de salud santa Ana, Huancavelica, es por eso que yo:

1. Consiento libre y voluntariamente en colaborar en su trabajo de investigación, contestando instrumentos de recolección de información.
2. He sido informado (a) claramente sobre el rol que me concierne dentro del trabajo y la metodología a estudiar en el estudio de investigación así también, se me han presentado los objetivos que persigue este trabajo.
3. Yo he sido informado que ésta investigación no implicará ningún tipo de riesgo para mi salud.
4. Se me ha explicado que cualquier duda o consulta, puedo realizársela a la investigadora.
5. He sido informado que se me solicitará responder la totalidad del instrumento de recolección de información.
6. Manifiesto que he comprendido lo establecido y otorgo mi consentimiento y para que así conste, firmo el presente documento.

\_\_\_\_\_  
Nombre y firma del participante

\_\_\_\_\_  
Nombre y firma de la Tesista

## ANEXO 05

### Categorización de variables

#### 1. **Variable: Estrés laboral**

- Puntaje mínimo: 38
- Puntaje máximo: 114

##### **Categorías:**

- Leve: 38 a 63
- Moderado: 64 a 89
- Alto: 90 a 114

#### **Dimensiones: Estrés laboral**

##### **a) Desgaste emocional**

- Puntaje mínimo: 11
- Puntaje máximo: 33

##### **Categorías:**

- Leve: 11 a 18
- Moderado: 19 a 26
- Alto: 27 a 33

##### **b) Insatisfacción por retribución**

- Puntaje mínimo: 6
- Puntaje máximo: 18

##### **Categorías:**

- Leve: 6 a 10
- Moderado: 11 a 14
- Alto: 15 a 18

##### **c) Insatisfacción del ejercicio profesional**

- Puntaje mínimo: 5
- Puntaje máximo: 15

##### **Categorías:**

- Leve: 5 a 8
- Moderado: 9 a 12
- Alto: 13 a 15

##### **d) Falta de motivación**

- Puntaje mínimo: 6
- Puntaje máximo: 18

Categorías:

- Leve: 6 a 10
- Moderado: 11 a 14
- Alto: 15 a 18

**e) Exceso de demanda laboral**

- Puntaje mínimo: 6
- Puntaje máximo: 18

Categorías:

- Leve: 6 a 10
- Moderado: 11 a 14
- Alto: 15 a 18

**f) Demérito profesional**

- Puntaje mínimo: 4
- Puntaje máximo: 12

Categorías:

- Leve: 4 a 6
- Moderado: 7 a 9
- Alto: 10 a 12

**2. Variable: Competencia emocional**

- Puntaje mínimo: 48
- Puntaje máximo: 144

Categorías:

- Inadecuada: 48 a 96
- Adecuada: 97 a 144

**ANEXO 06**  
**Imágenes de ejecución**



Indicaciones a bióloga para la aplicación de instrumentos de recolección de datos por investigadora





Aplicación de instrumentos de recolección de datos al personal de salud



Aplicación de instrumentos de recolección de datos a técnica en enfermería (Admisión)



Aplicación de instrumentos de recolección de datos a técnica en enfermería



Aplicación de instrumentos de recolección de datos a Odontólogo



Aplicación de instrumentos de recolección de datos a Licenciada en Enfermería