



**Universidad
Norbert Wiener**

Powered by **Arizona State University**

**FACULTAD DE ESCUELA DE POSGRADO
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE POSGRADO**

Tesis

Estrés e inteligencia emocional en profesionales de salud de un hospital en
Lima, 2023

**Para optar el grado académico de
Maestro en Salud Pública**

Presentado por:

Autor: Bendezu Ccanto, Jessica Yvonne

Código ORCID: 0000-0001-8826-3785

Asesora: Mg. Hermoza Moquillaza, Rocío Victoria

Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-7690-9227>

Línea de Investigación General

Salud y Bienestar

Lima – Perú

2024

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

Yo, Jessica Yvonne Bendezu Ccanto Egresado(a) de la Escuela de Posgrado de la Universidad privada Norbert Wiener declaro que el trabajo académico "Estrés e inteligencia emocional en profesionales de salud de un hospital en Lima, 2023" Asesorado por el docente: Mg Rocío Victoria Hermoza Moquillaza Con DNI 40441142 Con ORCID 0000-0001-7690-9227 tiene un índice de similitud de (16) (DIECISEÍIS)% con código oid:14912:348349974 verificable en el reporte de originalidad del software Turnitin.

Así mismo:

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



.....
 Firma de autor 1
 Jessica Yvonne Bendezu Ccanto
 DNI: 70935277

.....
 Firma de autor 2
 Nombres y apellidos del Egresado
 DNI:



.....
 Firma
 Mg Rocío Victoria Hermoza Moquillaza
 DNI: 40441142

Dedicatoria

Este trabajo va dedicado a mis padres quienes gracias a su inquebrantable apoyo, sacrificio y amor incondicional han sido mi inspiración constante a lo largo de mi vida. A mis profesores y mentores, por su sabiduría y orientación que me ayudaron a crecer académica y personalmente.

Por último, quiero expresar mi profundo agradecimiento a mi hija Camile y mi esposo Eduardo, quienes han sido mi principal fuente de fortaleza. Su fe en el poder del conocimiento y la perseverancia ha sido inspiradora.

Querida hija, que esta tesis sirva como un recordatorio de mi compromiso contigo, de mi eterno agradecimiento por tu presencia en mi vida y de mi inquebrantable amor.

Índice general

| | |
|---|------|
| Dedicatoria..... | iii |
| Índice general..... | iv |
| Índice de tablas | vi |
| Resumen..... | vii |
| Abstract..... | viii |
| Introducción..... | ix |
| Capítulo I. El Problema..... | 1 |
| 1.1 Planteamiento del problema | 1 |
| 1.2 Formulación del problema..... | 7 |
| 1.2.1. Problema general | 7 |
| 1.2.2 Problemas específicos | 7 |
| 1.3 Objetivos de la investigación..... | 8 |
| 1.3.1 Objetivo general | 8 |
| 1.3.2 Objetivos específicos..... | 8 |
| 1.4 Justificación de la investigación | 8 |
| 1.4.1 Teórica | 8 |
| 1.4.2 Metodológica..... | 9 |
| 1.4.3 Práctica..... | 9 |
| 1.5 Limitaciones de la investigación | 9 |
| 2.1 Antecedentes de la investigación..... | 10 |
| 2.1.1 Antecedentes internacionales | 10 |
| 2.1.2 Antecedentes nacionales..... | 12 |
| 2.2. Bases teóricas | 15 |
| 2.2.1. El estrés..... | 16 |
| 2.2.2. Inteligencia emocional..... | 20 |
| 2.3. Formulación de hipótesis..... | 23 |
| 2.3.1. Hipótesis general | 23 |
| 2.3.2. Hipótesis específicas | 23 |
| Capítulo III. Metodología..... | 24 |
| 3.1. Método..... | 24 |
| 3.2. Enfoque..... | 24 |
| 3.3. Tipo de la investigación | 24 |
| 3.4. Diseño de la investigación..... | 24 |

| | |
|--|----|
| 3.5. Población, muestra y muestreo | 26 |
| 3.6. Variables y operacionalización..... | 27 |
| 3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos..... | 30 |
| 3.7.1. Técnica | 30 |
| 3.7.2. Descripción de instrumentos | 30 |
| 3.7.3. Validación | 32 |
| 3.7.4. Confiabilidad..... | 32 |
| 3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos | 32 |
| 3.9. Aspectos éticos..... | 33 |
| Capítulo IV. Presentación y discusión de los resultados..... | 34 |
| 4.1 Resultados | 34 |
| 4.1.1 Análisis descriptivo | 35 |
| 4.1.2 Prueba de hipótesis | 44 |
| 4.1.3 Discusión de resultados | 48 |
| Capítulo V. Conclusiones y recomendaciones | 54 |
| 5.1 Conclusiones | 54 |
| 5.2 Recomendaciones | 55 |
| Referencias..... | 56 |
| Anexos | 66 |
| Anexo 1. Matriz de consistencia | 66 |
| Anexo 2. Instrumentos | 67 |
| Anexo 3. Juicio de expertos | 72 |
| Anexo 5. Prueba piloto..... | 78 |

Índice de tablas

| | |
|--|----|
| Tabla 1. Operacionalización de variables..... | 28 |
| Tabla 2. Tabla cruzada de estrés e inteligencia emocional | 35 |
| Tabla 3. Tabla cruzada de estrés y autocontrol..... | 36 |
| Tabla 4. Tabla cruzada de estrés y autorregulación | 38 |
| Tabla 5. Tabla de estrés y motivación..... | 40 |
| Tabla 6. Tabla cruzada de estrés y empatía | 41 |
| Tabla 7. Tabla cruzada de estrés y habilidades sociales | 43 |
| Tabla 8. Resultados de las pruebas de normalidad de las variables..... | 44 |
| Tabla 9. Coeficiente de correlación del estrés e inteligencia emocional..... | 45 |
| Tabla 10. Coeficiente de correlación del conflicto y la variable inteligencia emocional | 46 |
| Tabla 11. Coeficiente de correlación del compromiso y la variable inteligencia emocional | 47 |
| Tabla 12. Coeficiente de correlación de influencia en el trabajo y la variable inteligencia emocional | 48 |

Resumen

El propósito central de este estudio fue establecer la vinculación entre el estrés y la inteligencia emocional en el ámbito de profesionales de salud en un hospital de Lima, 2023. Se optó por una metodología aplicada que se basó en un diseño donde no hubo manipulación de las variables, y a su vez fue correlativo. La muestra abarcó a un total de 80 profesionales de salud. De acuerdo a los hallazgos, se logró evidenciar la confirmación de la H_1 , con un valor de sig. ($p=0,000$) inferior al nivel predeterminado (0,05). Asimismo, se reveló una correlación positiva y de moderada intensidad entre el estrés y la inteligencia emocional, respaldada por un coeficiente de Spearman de 0,439, lo que implica que, conforme uno de estos factores aumenta, el otro tiende a hacerlo en una dirección similar. De acuerdo a estos hallazgos, se logró concluir que todos estos datos en conjunto, ponen de manifiesto la estrecha conexión entre el estrés y la inteligencia emocional en el entorno de los profesionales de la salud, ofreciendo una base valiosa para futuros enfoques y estrategias que busquen fortalecer la salud mental y el bienestar de estos individuos. Asimismo, recalcó que se debe considerar la inclusión de programas de capacitación y desarrollo que aborden tanto la gestión del estrés como el fomento de la inteligencia emocional en el ámbito laboral de los profesionales de la salud.

Palabras clave: Compromiso, inteligencia emocional, influencia en el trabajo, conflicto

Abstract

The main purpose of this study was to establish the link between stress and emotional intelligence among health professionals in a hospital in Lima during the year 2023. We opted for an applied methodology based on a design where there was no manipulation of the variables, and at the same time it was correlational. The sample included a total of 80 health professionals. According to the findings, H1 was confirmed, with a sig. value ($p=0.000$) lower than the predetermined level (0.05). Likewise, a positive correlation of moderate intensity was revealed between stress and emotional intelligence, supported by a Spearman coefficient of 0.439, which implies that, as one of these factors increases, the other tends to do so in a similar direction. According to these findings, it was concluded that all these data together highlight the close connection between stress and emotional intelligence in the environment of health professionals, offering a valuable basis for future approaches and strategies that seek to strengthen the mental health and well-being of these individuals. He also emphasized that consideration should be given to the inclusion of training and development programs that address both stress management and the promotion of emotional intelligence in the work environment of health professionals.

Keywords: Engagement, emotional intelligence, influence at work, conflict.

Introducción

Desde un panorama general, el estrés es considerado un malestar que afecta a la salud mental del individuo. Dentro de su afección, se encuentra la dificultad para resolver diferentes áreas, esto lo involucra con las demás aristas que componen al individuo como ser social que se desarrolla en un ambiente. Esta mal no es indistinto al sector salud, pues cuanta más presencia de factores estresores, el personal sanitario no realizará sus actividades con el rendimiento que se espera. De este modo, se señala sobre la inserción de estrategias Asique disminuyan este aspecto psicosocial. Así, la inteligencia emocional se posiciona como regulador para el estrés, así como otras estrategias que fomentan la resiliencia para un ambiente y desempeño eficiente en el sector de la salud.

Esta investigación se desarrollará desde los conocimientos de ambas variables: estrés e inteligencia emocional, con el propósito de determinar su relación. Así, el estudio empieza con el primer capítulo, el cual expondrá la problemática encontrada desde una vista internacional, regional latinoamericano, nacional y local, centrándose luego en un hospital del sur de Lima. Posterior a ello, el segundo capítulo presentará el marco teórico, junto con los estudios previos y la hipótesis plasmada según el bagaje de la literatura encontrada.

El tercer capítulo corresponderá al seguimiento metodológico de la investigación, centrándose en el enfoque cuantitativo, nivel correlacional de diseño no experimental. Seguido a ello, también se complementa con la presentación de los aspectos administrativos.

Capítulo I. El Problema

1.1 Planteamiento del problema

El estrés es una respuesta natural del cuerpo ante situaciones de presión o demanda que requieren una adaptación o respuesta. Cuando este es prologando, en el entorno laboral puede resultar en agotamiento, lo cual puede manifestarse como un deterioro en el rendimiento y la eficacia laboral ¹. Por su parte, la inteligencia emocional (IE) implica el esfuerzo, la planificación y el control requeridos para expresar las emociones adecuadas en un contexto organizacional durante las interacciones interpersonales. Esto también incluye la habilidad de manejar emociones intensas en el trabajo ².

Las directrices globales de la OMS sobre la salud mental en el ámbito laboral proponen medidas como la formación de los directivos y el respaldo a los empleados que enfrentan dificultades emocionales. Estas medidas buscan abordar riesgos relacionados con la salud mental, como la sobrecarga de trabajo y comportamientos negativos que pueden generar estrés en los individuos. Sin embargo, en 2019, aproximadamente mil millones de personas experimentaron al menos un trastorno mental, lo que representó el 15% de la población adulta en edad de trabajar. Además, solo un 35% de los países informó disponer de programas nacionales dedicados a promover y prevenir la salud mental en el contexto laboral ³.

Es de gran importancia destacar que, los profesionales en el área de la salud desempeñan un papel fundamental al mitigar el sufrimiento y ayudar a preservar vidas, lo que resulta esencial para cualquier país. A nivel mundial, los trabajadores de la salud representan menos del 3% de la población en la mayoría de los países y menos del 2% en casi todos los países de ingresos bajos y medio. No obstante, a menudo se pasa por alto la seguridad y el bienestar de estos profesionales, que además de los riesgos físicos que

enfrentan, también experimentan estrés psicológico significativo debido a entornos de alta demanda laboral y largas jornadas de trabajo ⁴.

En España, para el año 2020 se registraron niveles significativos de estrés, especialmente en empleados del sector salud con trabajos altamente emocionales, evidenciando un aumento del 38%. Adicionalmente, se observaron conflicto de roles, debido al confrontamiento de tareas laborales para los cuales no se contaban con los recursos adecuados ⁵.

Del mismo modo, se resalta que, la adquisición de habilidades de inteligencia emocional y su aplicación clínica son esenciales en diversas disciplinas de las ciencias de la salud. No obstante, en Irán el 70% del personal de salud, se encuentra consciente de sí mismos. Sin embargo, en cuanto a la autogestión, un 49% y conciencia social un 74% se encontraron en niveles regulares. Respecto a la gestión de relaciones, sólo el 71% alcanza un buen desempeño. El puntaje total refleja que el 22% obtiene un nivel normal y un destacado 76% alcanza un alto nivel de IE. Mejorar estas habilidades, incluyendo la comunicación, la tolerancia al estrés, la gestión del tiempo y la toma de decisiones, no solo puede potenciar la calidad de la atención en el ámbito clínico, sino que también fortalece el desempeño global en diversas áreas de las ciencias de la salud ⁶.

De acuerdo con la OIT, aproximadamente un 22% de los trabajadores en el ámbito de la salud ha experimentado a menos una situación de estrés extremo. Asimismo, la International Transport Workers' Federation (ITF) informó que el 50% de aquellos que trabajan en instituciones sanitarias sufren de agotamiento emocional, lo que conlleva a problemas de salud mental y física, debido a diversos factores estresantes, como una mayor carga de trabajo, largas horas de trabajo, la exposición a enfermedades infecciosas, la falta de recursos y la falta de apoyo emocional y psicológico ⁷.

La Alianza Global para la Salud de los Trabajadores (GHW) sostiene que el estrés laboral en dicho personal reduce la calidad de la atención médica y promueve un mayor riesgo de errores médicos. La OMS también ha estudiado el estrés laboral en los empleados del campo sanitario y encontró que el 40% de los trabajadores de la salud en Europa informaron haber experimentado agotamiento emocional ⁸.

Desde una vista regional, el estrés laboral se constituye siendo uno de los primordiales riesgos psicosociales que enfrentan los trabajadores en Latinoamérica y el Caribe. En particular, dicho estrés es más común en las industrias de la atención médica, la educación y los servicios gubernamentales en la región ³. Del mismo modo, los factores estresantes presentes durante la ejecución de actividades del personal sanitario. Se destacó que los principales factores de estrés laboral incluyen la escasez de recursos, la ausencia de capacitación, las largas horas de trabajo y la falta de apoyo emocional y psicológico ¹⁰

Por su lado, la OIT también ha investigado el estrés laboral en América Latina y ha encontrado que la falta de control sobre el trabajo y la carencia de respaldo social son factores importantes que contribuyen al estrés laboral en la región ¹¹.

El estrés laboral también es considerado un desafío frecuente en el territorio peruano. De acuerdo con las cifras de Minedu ⁶ el estrés se ha calculado en al menos el 57.2 % de trabajadores peruanos. Dentro de estos, se perciben niveles y, conforme va en aumento, se forma el conocido Síndrome de Burnout. El 46% de los trabajadores en Perú experimentan estrés laboral. Además, el mismo estudio encontró que el sector de la salud es el más impactado por este padecimiento, con una tasa del 59% ⁷. A su vez, se encontró que dicho psicosocial ejerce una influencia considerable en el bienestar mental de quienes trabajan en el sector salud en Perú. El estudio también destacó la importancia de

desarrollar estrategias para reducir el estrés laboral y mejorar el bienestar psicológico de los asistentes sanitarios ¹⁴

En este sentido, la inteligencia emocional actúa bajo un aspecto relevante en la reducción del estrés laboral en Perú. Se demostró la correlación entre las variables escogidas. En este contexto, se considera la fomentación de estrategias para menguar los rasgos de dicho estrés en el campo de la salud, así como en otros sectores. Del mismo modo, se promueve la creación y administración de talleres enfocados en la formación en inteligencia emocional, dado que son efectivos para reducir el estrés laboral en trabajadores peruanos ¹⁵.

Es importante destacar que la inteligencia emocional se considera un elemento fundamental en el rendimiento individual y, además, actúa como una herramienta crucial para abordar diversas situaciones. Sin embargo, existen escenarios donde se evidencian deficiencias y áreas de mejora relacionadas con esta habilidad. en un centro de salud ubicado en Pucallpa, se destacó una situación en la que el 67,2% de sus empleados se encontraba en un nivel intermedio y un 4,8% en un nivel totalmente deficiente. Estas carencias pueden tener repercusiones significativas en el rendimiento y el bienestar de los trabajadores, especialmente en un entorno laboral tan desafiante como el de la salud ¹⁶.

Su importancia en la disminución del estrés laboral también ha sido destacada por organizaciones nacionales en Perú. La Asociación Peruana de Recursos Humanos (APERHU) ha señalado dicha importancia en relación con la gestión del estrés laboral en el país. Además, la organización no gubernamental Sociedad Peruana de Salud Ocupacional y Ambiental (SPSOA) ha destacado la necesidad de abordar el estrés laboral en el sector sanitario de la región peruana, y ha recomendado el uso de programas de

capacitación en inteligencia emocional como una medida efectiva para mitigar el estrés laboral y mejorar el bienestar psicológico de dichos profesionales ¹⁷.

Desde el nivel local, se observa que el estrés laboral es un desafío que impacta a trabajadores de diferentes sectores, pero en el campo de la salud, tiene un impacto particularmente negativo. Los trabajadores sanitarios, como médicos, enfermeras y otros profesionales del rubro, suelen enfrentar situaciones estresantes, como tratar con pacientes graves o moribundos, trabajar en turnos prolongados, y estar expuestos a situaciones de riesgo biológico y químico. Todo esto aumenta los rangos de estrés laboral y perturba el bienestar físico-mental.

La carencia de competencia emocional constituye un factor que contribuye a la presión laboral en el ámbito de la atención médica. La cual se define como la capacidad para reconocer tanto las emociones internas como las externas, lo que es esencial para interactuar con los pacientes y los colegas de manera efectiva. Los trabajadores del campo de la salud con una baja inteligencia emocional tienen dificultades para lidiar con situaciones estresantes, lo que incrementa el estrés laboral y afectar la excelencia de la vigilancia que brindan a los pacientes.

Además, la falta de IE en el campo de la salud impacta negativamente en la excelencia de la asistencia brindada a los beneficiarios. Los trabajadores de la salud con baja inteligencia emocional son menos empáticos y menos capaces de comunicarse de manera efectiva con los pacientes. Esto conlleva a errores médicos y malentendidos. En consecuencia, la falta de inteligencia emocional en dicho campo tiene consecuencias que perjudican a los pacientes, ya sea desde un nivel físico o mental.

Otro factor que contribuye al estrés laboral en las instituciones sanitarias es la carencia de soporte que deberían proporcionar los empleadores. El personal de la salud

necesita un ambiente de trabajo que promueva su bienestar físico y emocional, incluyendo acceso a servicios de apoyo emocional y mental y un clima laboral que fomente la cooperación y sinergia de equipo. Sin embargo, muchos empleadores no ofrecen suficiente apoyo emocional y psicológico a sus trabajadores y desencadena el estrés laboral y reduce la excelencia de la atención que se brinda.

Se analizaron las posibles consecuencias respecto de las variables de estudio en la problemática abordada. En relación al estrés, se observaron diversas implicaciones en los profesionales de la salud. En primer lugar, se identificó un aumento significativo en el agotamiento emocional, manifestado a través de fatiga crónica y disminución de la motivación, lo cual afectaba directamente la calidad del cuidado proporcionado a los pacientes. Además, se evidenció la presencia de desgaste profesional, conocido como burnout, caracterizado por sentimientos de agotamiento, cinismo y percepción de ineficacia en el ámbito laboral.

El estrés también demostró tener un impacto en la toma de decisiones de los profesionales de la salud. Se observó que niveles elevados de estrés disminuían la capacidad cognitiva, lo que aumentaba la probabilidad de cometer errores en el diagnóstico, administración de tratamientos y en la toma de decisiones clínicas. Asimismo, se encontró que el estrés afectaba las relaciones interpersonales, comprometiendo las habilidades de comunicación y empatía con pacientes y colegas, lo que resultaba en una atmósfera laboral negativa y deterioro en el trabajo en equipo.

Por otro lado, se exploraron las consecuencias de la inteligencia emocional en los profesionales de la salud. Se observó que aquellos con una alta inteligencia emocional tendían a ofrecer una mejor calidad de atención al paciente, caracterizada por una relación médico-paciente más empática y comprensiva. Además, se encontró que la inteligencia

emocional estaba asociada con un mejor manejo del estrés, lo que se traduciría en una menor incidencia de agotamiento y una mayor satisfacción laboral.

En resumen, el estrés laboral es un desafío común en Perú, específicamente en la arista sanitaria. Las revisiones científicas destacan la importancia de desarrollar estrategias para mitigar el estrés laboral y optimar el bienestar psicológico de los empleados de la salud en Perú. La IE se ha identificado como una herramienta crucial para la mitigación del estrés laboral y ha sido recomendada por organizaciones nacionales como una estrategia efectiva para abordar el problema en el país.

1.2 Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cuál es la relación del estrés y la inteligencia emocional en profesionales de salud en un hospital de Lima, 2023?

1.2.2 Problemas específicos

¿Qué relación tiene el conflicto y la inteligencia emocional en profesionales de salud en un hospital de Lima, 2023?

¿Qué relación tiene el compromiso y la inteligencia emocional en profesionales de salud en un hospital de Lima, 2023?

¿Qué relación tiene la influencia en el trabajo y la inteligencia emocional en profesionales de salud en un hospital de Lima, 2023?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Determinar la relación del estrés y la inteligencia emocional en profesionales de salud en un hospital de Lima, 2023.

1.3.2 Objetivos específicos

Determinar la relación del conflicto y la inteligencia emocional en profesionales de salud en un hospital de Lima, 2023.

Determinar la relación del compromiso y la inteligencia emocional en profesionales de salud en un hospital de Lima, 2023.

Determinar la relación de la influencia en el trabajo y la inteligencia emocional en profesionales de salud en un hospital de Lima, 2023.

1.4 Justificación de la investigación

1.4.1 Teórica

En el margen de la justificación teórica, se expondrá sobre la necesidad de ejecutar una investigación centrada bajo la mirada correlativa de las variables “estrés” e “inteligencia emocional” con el fin de entender dicha función y comprobar que la disminución del estrés laboral en los profesionales sanitarios se alcanza por medio de la promoción de la inteligencia emocional, demostrando la relación inversa entre estas variables. De este modo, se buscará minimizar la brecha sobre los saberes relacionados con la inteligencia emocional; es decir, permitirá un incremento en la literatura de los estudios; así, se configura como base para futuras investigaciones relacionadas con la misma problemática.

1.4.2 Metodológica

La justificación metodológica de la investigación seguirá una base rigurosa relacionada con el diseño no experimental e incluirá conocimientos que cimentarán la comprobación de un estudio correlacional, la selección muestral, así como la recopilación de data mediante la aplicación de cuestionarios, además de su respectiva evaluación estadística con el fin de validar las hipótesis de investigación formuladas. Este análisis permitirá establecer la relación existente entre el nivel de estrés y la inteligencia emocional en el personal sanitario de una institución de salud de Lima., valiéndose de los conocimientos del estrés laboral en actuación con las prácticas que fomentan la inteligencia emocional en el personal de estudio.

1.4.3 Práctica

Desde el corte de la justificación práctica, se centrará en un hospital localizado en Lima, zona sur. La atención en del personal de dicho sector será esencial para abordar un problema importante que afecta a los trabajadores del campo de la salud y la excelencia de atención brindada a los pacientes. Esta investigación proporcionará información crucial sobre el estrés laboral en las entidades sanitarias y las posibles intervenciones para abordar este problema, así como tener implicaciones prácticas en la formación de enfoques y vivencias en la esfera de la salud y la organización de programas de capacitación y desarrollo de habilidades en inteligencia emocional para trabajadores del campo de la salud.

1.5 Limitaciones de la investigación

Dentro de las limitaciones se encontró el poco interés por parte del personal de salud para recabar la información necesaria durante la aplicación de los cuestionarios.

Este proceso dificulta el avance del estudio y el discernimiento de los datos alcanzados; por ello, se consideró como limitante para determinar la conexión entre las variables.

La obtención del permiso necesario para llevar a cabo la encuesta experimentó demoras superiores a las anticipadas, principalmente a causa de la burocracia que obstaculizó el progreso en la tramitación de los documentos.

A pesar de estas limitaciones, el estudio proporcionó información valiosa sobre la interrelación entre el estrés y la inteligencia emocional en este contexto particular, destacando áreas de enfoque para futuras investigaciones y desarrollo de intervenciones.

Capítulo II. Marco teórico

2.1 Antecedentes de la investigación

2.1.1 Antecedentes internacionales

Montañez ¹⁸ en México en el 2022, efectuó un estudio con el enfoque de examinar la vinculación entre el estrés en enfermeros durante la pandemia del coronavirus en un centro de salud y las diferentes dimensiones de inteligencia emocional. Se basó en una correlación y permitió cuantificar información. Se consideró una representación de 155 especialistas a los cuales se les realizó una encuesta para medir y comparar las variables. De los participantes, 37 mostraron un nivel moderado de estrés, mientras que 41 presentaron bajos niveles de inteligencia emocional. Además, al considerar el valor de chi cuadrado calculado (1.84530248) en comparación con el valor crítico (9.488), logrando constatar que no se hallaron pruebas contundentes para descartar la hipótesis nula. Lo que significa que no se observa una diferencia sig. ni un patrón relevante en los datos analizados. Como cierre, se determinó que la relación entre el estrés y la IE en este contexto específico no es concluyente.

Ardiles et al.¹⁹ en Chile, en el año 2020 llevaron a cabo un estudio con la finalidad de indagar en la relación existente entre la inteligencia emocional, los signos de ansiedad y depresión, así como el estrés experimentado por estudiantes que cursan enfermería. Utilizando una metodología cuantitativa de enfoque observacional y diseño transversal, se seleccionó una representación de 80 estudiantes. Los hallazgos revelaron que el 56% de los participantes presentó síntomas de estrés en niveles altos. Adicionalmente, se observó una relación de 0.094 entre los niveles de IE y de estrés, lo que indicó una correlación muy baja y positiva. Logrando concluir que debido a que esta relación es bastante débil, no sugiere una relación significativa o directa entre ambas variables.

Senćanski et al.²⁰ en Serbia en el 2023, elaboraron un estudio que buscó comparar los niveles de inteligencia emocional y estrés percibido en farmacéuticos comunitarios que brindaban servicios a pacientes con diabetes. Se basó en una cuantificación de información y fue correlativa. Por su parte, hubo una representación de 86 servidores. La única característica relevante entre los grupos de estudio fue el género. En ambos grupos estudiados se observaron correlaciones negativas significativas entre los elementos de estudio, siendo esto evidente tanto en el grupo control como en la población total del estudio ($r = -0,611$ y $r = -0,370$ respectivamente), concluyendo que, en necesario implementar formación base en cuanto a IE en los programas de certificación para nuevos servicios de farmacia lo que puede ayudar a reducir el estrés en los trabajadores.

Nespereira y Vásquez²¹ en su estudio realizado en España en el 2018, buscaron determinar los niveles de estrés y verificar si se podía identificar alguna conexión entre la IE de los individuos empleados en el sector salud de las situaciones de urgencia y la presión laboral a la que están expuestos. Utilizando métodos observacionales, descriptivos y cuantitativos, se realizó una encuesta en la que participaron 60 profesionales y se compararon los datos obtenidos aplicando métodos estadísticos. Los

hallazgos revelaron que existe una limitación en la competencia para gestionar el enfoque en las emociones, reflejada en una calificación de 22.87. Asimismo, se identificaron asociaciones positivas con significancia estadística entre el estado laboral y la lucidez emocional con un coeficiente de $r = 0.276$; y $p = 0.033$. Del mismo modo, se encontraron relaciones similares entre la claridad emocional y la sensación de logro personal $r = 0.277$; $p = 0.032$, así como con la percepción organizativa $r = 0.316$; $p = 0.014$. Logrando concluir que, que el entorno laboral puede influir en la claridad emocional y en la percepción de logro personal y organizacional de los individuos.

Mesa ²² en España en el 2020, se propuso analizar la posible conexión entre la percepción de estrés laboral y la ansiedad estado-rasgo, así como su relación con diferentes dimensiones de inteligencia emocional. La metodología empleada fue correlacional, y no se realizaron manipulaciones en los fenómenos en estudio. El grupo de participantes consistió en 258 profesionales de enfermería, quienes completaron un cuestionario que sirvió como herramienta de evaluación. Los resultados revelaron una relación significativa y positiva entre los factores investigados ($p=0.33$). Como consecuencia, se sugiere que la implementación de programas que fomenten habilidades emocionales y técnicas de educación emocional podría tener un efecto positivo en la gestión y afrontamiento del estrés laboral y las emociones negativas, potencialmente mejorando la salud mental.

2.1.2 Antecedentes nacionales

Pajuelo ²³, en el 2022 buscó establecer la relación existente entre el estrés laboral y IE del personal de salud que desempeña sus labores en el Puesto Médico de Chimbote. Conforme con el método, permitió cuantificar información y por su parte, fue correlativa. Hubo una representación de 40 trabajadores médicos, a quienes se les aplicó un cuestionario para medir a los elementos involucrados. a los que se les administró un

cuestionario como parte de la investigación, los hallazgos fueron evaluados por especialistas. Se calculó el coeficiente de Spearman para las variables en cuestión ($Rho=0.906$) indicando una fuerte correlación positiva. Sin embargo, como cierre resultó alarmante que, de los participantes, 22 registraran niveles bajos de IE y 18 manifestaran altos grados de estrés, señalando una interacción problemática entre ambos componentes.

Aparcana ²⁴, en el 2022, se propuso analizar cómo se encuentran asociadas la IE y el estrés en el equipo de enfermería de un centro hospitalario situado en Cañete. Por su parte, posibilitó el cálculo de información, y se trató de una correlación. Se consideró una representación de 109 servidores, a quienes se les administró una encuesta que incluyó dos cuestionarios previamente validados y considerados confiables para el estudio. Se empleó la prueba de Spearman ($p = 0,135$) mayor a 0.05 y se determinó que había una correlación sig. entre los sujetos de investigación, donde el 95% tenían un nivel apropiado de IE, y el 55% presentó uno regular. Hallando que es de gran importancia y sería un gran aporte, convocar a los empleados a talleres sobre el manejo de la inteligencia emocional, así como también lo sería el poder gestionar de manera eficiente los recursos y determinar límites ante el exceso de trabajo para poder disminuir el estrés en el ambiente laboral.

Borja ²⁵ en el 2021 desarrolló una investigación, con el propósito de identificar como se encuentran asociados del estrés ocupacional dentro del conjunto de enfermería en un centro hospitalario con la inteligencia emocional. En cuanto al método, este permitió medir información sin manipulación alguna de las variables y a su vez, fue transversal. Se empleó como método para la recaudación de datos, una encuesta online, por medio de cuestionarios validados y confiables correspondientemente. Contó una representación de 151 especialistas. De acuerdo a sus hallazgos, el coeficiente de Rho fue de 0.232 y el valor p fue de 0.004, indicando una correlación positiva moderada entre ambos elementos, lo que implica que a medida que aumenta el estrés laboral, tiende a

haber un aumento correspondiente en la inteligencia emocional. Logrando concluir que, es importante considerar que otros factores pueden influir en esta relación y que se requiere un análisis más profundo para comprender completamente su naturaleza y causas subyacentes.

Reyes²⁶, en el 2021 realizó un estudio, con el propósito de identificar la conexión entre la IE y el estrés laboral en el equipo de atención médica que se enfrentó a dificultades y situaciones en un entorno sanitario. Involucró la exploración de una relación sin intervención directa en los elementos bajo observación. Asimismo, se utilizó una representación de 50 trabajadores, y se emplearon dos técnicas para recolectar datos: la encuesta y el cuestionario, todo esto bajo el consentimiento de los trabajadores del hospital y de la dirección del mismo. Los hallazgos evidenciaron ($Rho = -0.328$) con un valor de $p = 0.020$, lo que sugiere una relación inversa entre los fenómenos de estudio. Concluyendo que, fortalecer la inteligencia emocional podría ser una estrategia beneficiosa para reducir los niveles de estrés en el ámbito laboral en el equipo de atención médica

Huamán²⁷ en el 2020 se propuso verificar la conexión entre la IE y el estrés laboral en el personal de atención del sistema de Salud de Huari. Para ello empleó una metodología cuantitativa de tipo correlacional y sin manipulación de variables. La muestra consistió en 239 trabajadores del centro de salud en cuestión, quienes completaron un cuestionario. Los hallazgos revelaron una correlación negativa significativa ($p < 0,05$) entre los elementos de estudio, aunque esta relación fue baja ($r = -0,202$). También se encontró que los rangos de estrés laboral se posicionaron en un nivel moderado del 56,1%, mientras que para los rangos de inteligencia emocional se encontró en un nivel desarrollado del 55,2%, con un nivel de significancia también moderado, estos

hallazgos permitirán la intervención guiada a optimizar lo emocional, así como la calidad laboral en servidores de la salud.

2.2. Bases teóricas

Teorías del estrés

Teoría del ajuste persona-entorno de French y col (1974)

Considera el desequilibrio entre los requerimientos del trabajo y las obligaciones del trabajador como determinante de las reacciones cognitivas, afectivas y conductuales. El modelo incluye la noción de que la frustración puede actuar como un factor que modera el efecto del estrés. Por su parte, el modelo de Desequilibrio Esfuerzo-Recompensa (ERM) examina la proporción existente entre las labores de un empleado y la recompensa que recibe por ellas. Además, hace hincapié en la importancia de la interpretación del sujeto y de variables personales como la necesidad de control y la participación en la autorregulación del bienestar en el trabajo ²⁸.

Teoría transaccional de Lazarus (1966)

Argumenta que, aparte de la biología, el entorno social y las experiencias vitales influyen en la determinación de los individuos. Asegura que la ansiedad es el resultado de la evaluación cognitiva que hace cada persona de una situación como amenazante o peligrosa, y que hay factores específicos y sociales que influyen en ella, considerando que una situación puede afectar a cada individuo de manera diferente ²⁹.

Teoría general de adaptación de Hans Selye 1930

Es considerada una de las más influyentes en cuanto al estrés, destaca las respuestas fisiológicas comunes que experimenta el cuerpo humano en situaciones estresantes. Según Selye, el proceso de adaptación al estrés se compone de tres etapas

bien definidas. En primer lugar, se encuentra la fase de alarma, en la cual el organismo detecta la amenaza y desencadena la movilización de recursos para enfrentar el estrés. Posteriormente, se entra en la fase de resistencia, donde el cuerpo busca ajustarse y mantener su capacidad de resistencia a la situación estresante. Por último, se llega a la fase de agotamiento, caracterizada por una disminución de la capacidad del organismo para hacer frente al estrés, lo que, en caso de una exposición prolongada al estrés, puede generar diversas complicaciones de salud. Esta teoría ha sentado los cimientos para la comprensión de las respuestas del cuerpo ante el estrés y ha ejercido una influencia significativa en la dirección de investigaciones y enfoques terapéuticos en los campos de la psicología y la medicina³⁰.

2.2.1. El estrés

Se trata de una experiencia mental que se produce cuando se percibe una presión intensa, causada por circunstancias que demandan un esfuerzo excesivo, una preocupación extrema o un sufrimiento grave. Las consecuencias del estrés en el individuo aparecen en síntomas como el desgaste afectivo, la despersonalización y la reducción de la autorrealización. Asimismo, el agotamiento es la sensación de estar emocionalmente agotado y carecer de recursos para hacer frente a las demandas del entorno, mientras que la despersonalización implica desconexión emocional y una sensación de distanciamiento de los demás y de uno mismo. La disminución de la autorrealización se refiere a la falta de satisfacción y logros en el trabajo o en otras áreas de la vida. Tomados en conjunto, estos síntomas indican un estado de estrés de carácter permanente capaz de repercutir desfavorablemente en la salud integral³¹.

Asimismo, se comprende como una reacción natural del cuerpo humano ante circunstancias desafiantes, pero señala que puede tener impactos desfavorables en la salud si persiste durante mucho tiempo o alcanza niveles excesivos. Se considera

imprescindible que este ha de manifestarse de diferentes maneras, tener diferentes causas y tener diferentes efectos en los individuos en relación de elementos sociodemográficos. Por lo tanto, es importante aprender a reconocer y gestionar adecuadamente el estrés para minimizar sus efectos negativos y aprovechar sus beneficios para la adaptación y el aprendizaje ³¹.

A su vez, se conoce como una reacción fisiológica y emocional a situaciones que se perciben como amenazantes o desafiantes. Los efectos del estrés pueden variar desde la fatiga y el agotamiento emocional hasta problemas de salud más graves, como enfermedades cardiovasculares, como emocionales. Por lo tanto, es importante aprender a manejar el estrés y encontrar formas saludables de lidiar con él para reducir sus efectos negativos en el cuerpo y la mente ³³.

Con respecto a lo mencionado, las dimensiones del estrés son ³⁴:

2.2.1.1. Dimensión 1. Conflicto

Esta alude a las situaciones en las que una persona enfrenta demandas contradictorias o incompatibles, y debe elegir entre ellas. Estos conflictos pueden surgir en el ámbito laboral, familiar, social o personal. La gestión eficaz del estrés relacionado con los conflictos requiere habilidades como la capacidad para afrontarlos, la adopción de acuerdos, la comunicación asertiva y la negociación, la competencia para fijar y manejar las propias emociones y las ajenas, la capacidad para gestionar eficazmente las situaciones de conflicto y minimizar los efectos negativos del estrés. Algunos indicadores de la dimensión de conflicto del estrés pueden ser; tensión y ansiedad, la falta de concentración, problemas de sueño, cambios de humor y problemas de relación.

2.2.1.2. Dimensión 2. Compromiso

Se refiere a la implicación y dedicación que una persona tiene hacia una meta o proyecto incluso en situaciones difíciles, es decir, si la persona percibe la situación como un desafío y se siente comprometida en encontrar una solución o si, por el contrario, se siente abrumada y sin recursos para enfrentar la situación. En este sentido, una persona con un alto nivel de compromiso frente al estrés, tiende a buscar activamente recursos para resolver la situación estresante y puede experimentar un mayor sentido de control y motivación para superarla. Por otro lado, una persona con un bajo nivel de compromiso frente al estrés, puede sentirse impotente, desmotivada e incluso evadir la situación estresante, lo que puede afectar su bienestar emocional y su capacidad para desempeñarse en diversos aspectos del día tras día. Los indicadores de la dimensión de compromiso del estrés son los siguientes; motivación y propósito, altos niveles de energía, compromiso con los objetivos, crecimiento y desarrollo personal y por último empoderamiento.

2.2.1.3. Dimensión 3. Influencia en el trabajo

Hace referencia a la percepción de tener control sobre las tareas y responsabilidades en el ámbito organizacional, se enfoca en la valoración de cómo el dominio en el trabajo puede afectar la respuesta del individuo ante el estrés, cuando los colaboradores perciben que cuentan con poco control respecto a su trabajo o poca competencia para poder decidir, pueden experimentar niveles elevados de estrés y ansiedad, a su vez, los empleados que tienen la percepción de tener un mayor grado de influencia en el trabajo, pueden sentirse más competentes y comprometidos en el desempeño de sus tareas, incluyendo la competencia para poder tomar decisiones y tener control en base a la propia carga de trabajo, brindando la oportunidad de aprender y crecer profesionalmente, la retroalimentación positiva del desempeño, la comunicación abierta y efectiva con los compañeros de trabajo. Con respecto a lo anterior, se consideran como algunos de los

indicadores de esta dimensión; la toma de decisiones, control, la autonomía, las relaciones interpersonales y la carga de trabajo.

Teorías de la inteligencia emocional

Modelo de habilidades mixtas de inteligencia emocional de Konstantinos V. Petrides y Adrian Furnham (2001).

Este enfoque considera que esta habilidad no se limita a la autorregulación y la comprensión emocional individual, sino que también abarca las habilidades sociales y la interacción efectiva con los demás. El modelo reconoce cuatro dimensiones fundamentales que abarcan desde la autoconciencia emocional y la expresión de las emociones hasta la empatía y las habilidades sociales. Al reconocer que las competencias emocionales son cruciales tanto para el bienestar personal como para las relaciones sociales, este modelo proporciona una estructura comprehensiva que destaca la importancia de equilibrar las habilidades intrapersonales e interpersonales en el desarrollo de la inteligencia emocional ³⁵.

Teoría de la comprensión emocional de Reuven Bar-On (1997)

Engloba cinco habilidades emocionales y sociales; el elemento intrapersonal está relacionado con la autoconciencia emocional, que incluye el asertividad, la autoconciencia, la autorrealización y la independencia. El elemento interpersonal alude a la capacidad de empatizar, establecer relaciones interpersonales y adquirir sentido de la responsabilidad social. El elemento adaptativo se refiere a la habilidad de poder reaccionar antes transformaciones del entorno y el elemento de gestión emocional a la capacidad de gestionar las emociones. Por último, el factor de estado de ánimo general se refiere a la capacidad de disfrutar de uno mismo, de los demás y de todo en general ³⁶.

Teoría de la percepción emocional de Mayer y Salovey (1990)

Es considerada una de las más relevantes e influyentes, ya que sentó las bases conceptuales para la investigación posterior y estableció la idea de la inteligencia emocional como una habilidad medible y valiosa. Engloba la apreciación y el reconocimiento emocional, que se desarrolla desde la infancia y se fortalece a medida que se toma conciencia de las emociones y se las relaciona con otras sensaciones. El reconocimiento emocional implica la competencia de poder detectar las acciones, evaluarlas y tomar decisiones en función de las consecuencias. Por otra parte, el razonamiento emocional implica establecer reglas y experiencias que influyen en las emociones, así como las costumbres y factores ambientales que afectan el comportamiento. Por último, afirma que la capacidad de gestionar, mantener el equilibrio y regular las distintas emociones se hacen con el fin de desarrollarse personalmente ³⁷.

2.2.2. Inteligencia emocional

Consiste en la aptitud para percibir y controlar tanto las emociones personales como las de los demás. Esto abarca la habilidad de emplear dicha información para orientar un pensamiento y una conducta que sean efectivos y adecuados en diversos contextos sociales. Entre estas capacidades se encuentran la empatía, la destreza para establecer relaciones interpersonales productivas, la comunicación hábil y la colaboración con otras personas. Los investigadores creen que esta capacidad puede desarrollarse y mejorarse mediante la práctica y el entrenamiento, y tiene efectos importantes en ámbitos como la salud mental, el bienestar emocional, el rendimiento laboral y la calidad de las relaciones interpersonales ³⁸

Por otra parte, esta no se trata únicamente de entender las emociones, sino de usar esta información para interactuar de manera eficaz con los demás, esto puede alcanzarse mediante competencias sociales tales como la capacidad de ponerse en el lugar del otro, la habilidad para comunicarse de manera eficaz y la resolución de disputas. Asimismo,

está vinculado con la destreza para controlar dichas emociones lo que puede ayudar a reducir los niveles de estrés y aumentar la capacidad de afrontamiento en situaciones desafiantes, permitiendo a las personas interactuar de manera efectiva con los demás ³⁰.

Conforme con lo antes mencionado, las dimensiones de la inteligencia emocional son ³⁹:

2.2.2.1. Dimensión 1. Autoconciencia emocional

Consiste en poder reconocer y comprender las emociones, lo que le permite manejarlas de manera efectiva, esto incluye poder identificar y nombrar sus emociones, entender cómo sus emociones influyen en su comportamiento y tomar decisiones basadas en esa comprensión. Del mismo modo considera la competencia consciente de los sentimientos personales y ajenos, lo que puede ayudar a las personas a relacionarse mejor con los demás y mejorar su capacidad para trabajar en equipo, también puede ayudar a las personas a identificar y superar patrones negativos de pensamiento y comportamiento, lo que puede llevar a una mayor estabilidad emocional y una mejor salud mental en general. Algunos indicadores de la dimensión de autoconciencia emocional pueden ser: reconocer y nombrar las emociones propias, comprender la causa y el origen de las emociones propias, percibir cómo las emociones afectan el pensamiento y el comportamiento, ser consciente de las propias fortalezas y debilidades emocionales e identificar los patrones emocionales recurrentes.

2.2.2.2. Dimensión 2. Autorregulación o autocontrol

Esto incluye la habilidad de manejar el estrés, la ansiedad y otras emociones negativas de manera efectiva, así como la capacidad de conservar la tranquilidad en circunstancias complejas y de tomar decisiones racionales en lugar de dejarse llevar por las emociones. También implica la posibilidad de conservar la tranquilidad en circunstancias complejas y controlar los impulsos y deseos, lo que puede ayudar a

prevenir comportamientos impulsivos o adictivos que puedan tener consecuencias negativas a largo plazo. La autorregulación también se vincula a la capacidad de ayudar a otros a regular sus emociones y comportamientos, lo que puede ser especialmente importante en entornos de trabajo o en relaciones interpersonales. Entre los indicadores se pueden mencionar la autoconciencia, la autocrítica, la acción centrada en represión y el aprendizaje continuo.

2.2.2.3. Dimensión 3. Motivación

Busca dirigir y mantener su atención y energía hacia metas específicas, especialmente aquellas que son importantes y significativas para ellos. Esta dimensión implica tener una pasión por el trabajo, compromiso con el logro de objetivos, perseverancia ante los obstáculos, y la capacidad de motivar e inspirar a otros. Las personas con una alta capacidad de motivación suelen tener un gran deseo de lograr sus objetivos, son proactivos y persisten en sus esfuerzos incluso cuando se enfrentan a problemas. Además, son capaces de poder acoplarse a las transformaciones, así como indagar alternativas nuevas a fin de poder alcanzar sus metas. También se considera que puede ser un componente fundamental en la gestión de equipos y en la capacidad de liderazgo. Entre los indicadores de esta dimensión se pueden mencionar la pasión por el trabajo, compromiso con el logro de objetivos, perseverancia frente a los obstáculos, capacidad de motivar a los demás y orientación a resultados.

Dimensión 4. Empatía

Engloba la habilidad de aprehender y compartir las emociones y vivencias de las personas en el entorno. Conlleva la capacidad de ponerse en la posición de otro individuo, captar y comprender sus emociones y puntos de vista. La empatía se puede manifestar a través de la empatía cognitiva, a su vez, implica compartir las emociones de los demás, y

la empatía compasiva, que va más allá de la comprensión y se traduce en acciones para ayudar y aliviar el sufrimiento de los demás. Cultivar la empatía implica desarrollar la conciencia de las emociones de los demás, practicar la escucha activa y mostrar compasión y consideración hacia los demás.

Dimensión 5. Habilidades sociales

Engloba un cúmulo de competencias que posibilitan interactuar y relacionarse efectivamente con los demás. Incluyen la forma de interactuar de manera clara y efectiva, establecer y mantener relaciones saludables, resolver conflictos de manera constructiva y trabajar en equipo. A su vez, dichas habilidades contemplan la comunicación efectiva, la cooperación y colaboración, las habilidades de negociación y la inteligencia social. El desenvolvimiento de estas implica practicar la empatía, aprender a expresarse de manera clara y respetuosa, adaptarse a diferentes situaciones y contextos sociales, y trabajar en el desarrollo de relaciones positivas y significativas.

2.3. Formulación de hipótesis

2.3.1. Hipótesis general

Existe una relación significativa entre el estrés y la inteligencia emocional en profesionales de salud en un hospital de Lima, 2023.

2.3.2. Hipótesis específicas

Existe una relación significativa entre el conflicto y la inteligencia emocional en profesionales de salud en un hospital de Lima, 2023.

Existe una relación significativa entre el compromiso y la inteligencia emocional en profesionales de salud en un hospital de Lima, 2023.

Existe una relación significativa entre la influencia en el trabajo y la inteligencia emocional en profesionales de salud en un hospital de Lima, 2023.

Capítulo III. Metodología

3.1. Método

Se trató de un hipotético deductivo, puesto que se distingue por su enfoque en la falsabilidad y la refutación de las hipótesis, lo que implica un proceso continuo de prueba y error. Según Popper, la ciencia avanza al descartar teorías o hipótesis incorrectas y proponer nuevas explicaciones que sean más consistentes con la evidencia empírica ³¹.

3.2. Enfoque

Consistió en uno cuantitativo, dado que, se recolectaron y analizaron datos numéricos, los cuales fueron cuantificados y sometidos a análisis estadísticos. Estos datos se obtuvieron a través de técnicas como encuestas, cuestionarios, pruebas estandarizadas u observaciones estructuradas ³².

3.3. Tipo de la investigación

Se orientó en un estudio aplicado, puesto que se centra en determinar por medio del conocimiento científico los protocolos, tecnologías y metodologías en los que contribuye a solventar una necesidad específica, práctica o reconocida ³³

3.4. Diseño de la investigación

Se fundamentó en un diseño no experimental, dado que se caracteriza por no manipular directamente las variables independientes ni controlar las condiciones de estudio. En lugar de eso, se encuentra centrado en la observación y la recopilación de datos en su forma natural, sin intervenir o alterar intencionalmente el entorno ⁴³.

A su vez, fue correlacional, puesto que buscó examinar la vinculación entre dos o más elementos de estudio. En lugar de manipular las variables de interés, se buscó determinar si existe una relación estadística entre ellas la dirección y la fuerza de esa relación ³⁵.

Partiendo de esa premisa, también se consideró que este tipo de diseño de investigación recopila datos en un tiempo determinado; enfocándose en medir y describir las variables de interés en una muestra de participantes en un momento específico, sin seguimiento o manipulación de las variables a lo largo del tiempo. Este diseño se utiliza ampliamente en diversas disciplinas, como la epidemiología, la psicología, la sociología y la educación ⁴⁴.

Asimismo, fue de corte transversal, este tipo de estudio se caracteriza por recoger datos en un solo punto en el tiempo, sin seguir a los participantes a lo largo del tiempo. Este tipo de estudio permite examinar una población o muestra en un momento específico, recopilando información sobre variables de interés para comprender su relación o distribución en ese momento particular ⁴⁴.

Partiendo de esa premisa, también se consideró que este tipo de diseño de investigación recopila datos en un tiempo determinado; enfocándose en medir y describir las variables de interés en una muestra de participantes en un momento específico, sin seguimiento o manipulación de las variables a lo largo del tiempo. Este diseño se utiliza ampliamente en diversas disciplinas, como la epidemiología, la psicología, la sociología y la educación ⁴⁵.

3.5. Población, muestra y muestreo

Población:

Esta se trata del cúmulo de elementos o individuos que comparten particularidades habituales y son de interés para la investigación ⁴⁶. Por tal motivo, en esta investigación se contempló una representación de 80 profesionales de salud que laboren en un hospital en Lima correspondiente al periodo 2023.

Muestra:

Muestra censal conformada por 80 profesionales de salud que laboren en un hospital en Lima correspondiente al periodo 2023.

Muestreo (si es pertinente):

No se realizó muestreo debido a que en esta investigación la muestra fue censal.

Criterios de inclusión

- Profesionales de la salud que prestaban sus labores en el en el hospital de Lima durante el periodo de la investigación.
- Profesionales de la salud con un año o más de experiencia en el hospital de Lima.
- Profesionales de la salud que trabajen en el área de traumatología y emergencias.
- Profesionales de la salud que estuvieron de acuerdo en participar en la investigación y dieron su consentimiento informado de manera voluntaria.

Criterios de exclusión

- Se excluyeron los profesionales de la salud que, en el momento del estudio, se encontraban de licencia o en una ausencia prolongada.
- Se excluyeron los profesionales de la salud que manifestaron su falta de disposición para participar en la investigación.

3.6. Variables y operacionalización

Variable 1. Estrés

Definición operacional: El estrés se desenvuelve en conflicto, compromiso e influencia en el trabajo.

Variable 2. Inteligencia emocional

Definición conceptual: La inteligencia emocional se desenvuelve en autocontrol, autorregulación y motivación.

Tabla 1. Operacionalización de variables

| Variable | Definición conceptual | Definición operacional | Dimensiones | Indicadores | Ítems | Rango | Escala de medición |
|------------------------|---|---|--------------------------|--|-------|---|--------------------------|
| Estrés | Se trata de una experiencia mental que se produce cuando se percibe una presión intensa, causada por circunstancias que demandan un esfuerzo excesivo, una preocupación extrema o un sufrimiento grave ²³ | Se mide por medio de un cuestionario y toma en cuenta las dimensiones de conflicto, compromiso e influencia en el trabajo | Conflicto | - Tensión y ansiedad | 1-2 | Bajo (30-70) Medio (71-111) Alto (112-150) | Ordinal - Cualitativo |
| | | | | - Falta de concentración | 3-4 | | |
| | | | | - Problemas de sueño | 5-6 | | |
| | | | | - Cambios de humor | 7-8 | | |
| | | | | - Problemas de relación | 9-10 | | |
| | | | Compromiso | - Motivación y propósito | 11-12 | | |
| | | | | - Altos niveles de energía | 13-14 | | |
| | | | | - Compromiso con los objetivos | 15-16 | | |
| | | | | - Crecimiento y desarrollo personal | 17-18 | | |
| | | | Influencia en el trabajo | - Empoderamiento | 19-20 | | |
| | | | | - Toma de decisiones | 21-22 | | |
| | | | | - Control | 23-24 | | |
| | | | | - Autonomía | 25-26 | | |
| Inteligencia emocional | Implica la aptitud para identificar, comprender y controlar tanto las emociones personales como las de otros, e incluye el uso de esta información para guiar un pensamiento y una acción eficaces y adaptativos en diversas situaciones sociales ²³ . | Se mide por medio de un cuestionario y toma en cuenta las dimensiones autocontrol, autorregulación y motivación | Autocontrol | - Reconocer las emociones | 1-2 | Bajo (34-79) | Ordinal - Cualitativo |
| | | | | - Comprender la causa de las emociones | 3-4 | | |
| | | | | - Ser consciente de las fortalezas y debilidades emocionales | 5-6 | | |
| | | | | - Identificar patrones emocionales recurrentes | 7-8 | | |
| | | | Autorregulación | - Autoconciencia | 9-10 | Medio (80-125) Alto (126-170) | |
| | | | | - Autocrítica | 11-12 | | |
| | | | | - Acción centrada en represión | 13-14 | | |
| | | | | - Aprendizaje continuo | 15-16 | | |
| | | | Motivación | - Pasión por el trabajo | 17-18 | | |
| | | | | - Compromiso con el logro de objetivos | 19-20 | | |

| | | | | | | | |
|--|--|--|----------------------|---|-------|--|--|
| | | | | - Perseverancia frente a los obstáculos | 21-22 | | |
| | | | Empatía | - Capacidad de comprender las emociones de los demás | 23-24 | | |
| | | | | - Sensibilidad hacia las necesidades emocionales de los demás | 25-26 | | |
| | | | | - Habilidad para ponerse en el lugar del otro | 27-28 | | |
| | | | Habilidades sociales | - Habilidad para establecer relaciones sólidas | 29-30 | | |
| | | | | - Competencia en la comunicación emocional | 31-32 | | |
| | | | | - Habilidad para resolver conflictos de manera constructiva | 33-34 | | |

3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.7.1. Técnica

Fue utilizada una encuesta, la cual constituye una herramienta investigativa empleada con el propósito de reunir información y obtener datos provenientes de un conjunto de individuos acerca de sus perspectivas, posturas, vivencias o atributos demográficos. Representa un método organizado de reunir datos y puede llevarse a cabo en distintas modalidades, como formularios impresos, sondeos en línea o interacciones presenciales en forma de entrevistas ³⁷.

3.7.2. Descripción de instrumentos

El instrumento es utilizado para recopilar información de manera sistemática a través de una serie de preguntas. Es una forma estructurada de obtener datos de los participantes en una investigación o encuesta ³⁷.

A continuación, se proporcionará información detallada acerca de las características técnicas de los instrumentos utilizados.:

Ficha técnica del instrumento 1 “Estrés”.

Población: 80 profesionales de salud

Tiempo: 15 minutos.

Momento: no especifica.

Lugar: Hospital de Lima

Validez: juicio de expertos

Fiabilidad: valor de alfa de Cronbach

Tiempo de llenado: 20-25 minutos

Número de ítems: 30 ítems

Dimensiones:

Conflicto

Compromiso

Influencia en el trabajo

Alternativas de respuesta: 1: nunca, 2: casi nunca, 3: a veces, 4: casi siempre, 5: siempre.

Ficha técnica del instrumento 2 “Inteligencia emocional”.

Población: 80 profesionales de salud

Tiempo: 15 minutos

Momento: no especifica

Lugar: Hospital de Lima

Validez: juicio de expertos

Fiabilidad: valor de alfa de Cronbach

Tiempo de llenado: 20-25 minutos

Número de ítems: 34 ítems

Dimensiones:

Autoconciencia emocional

Autorregulación o autocontrol

Motivación

Empatía

Habilidades sociales

Alternativas de respuesta: 1: nunca, 2: casi nunca, 3: a veces, 4: casi siempre, 5: siempre.

3.7.3. Validación

Obtuvo respaldo a través de la evaluación de cinco (05) expertos, profesionales competentes, quienes calificaron como pertinente, coherente y claro cada ítem estructurado en ambos instrumentos. Se recurrió a cinco expertos para el llenado del formato del Anexo 3.

3.7.4. Confiabilidad

Se evaluó mediante el coeficiente alfa de Cronbach, utilizando una prueba piloto administrada a un grupo de 30 participantes. Los resultados obtenidos revelaron una alta confiabilidad para las variables en estudio, con un valor de 0.818 para la variable "estrés" y coeficiente de 0.950 para la variable "inteligencia emocional". Estos hallazgos indican que las mediciones realizadas son consistentes y confiables, lo que respalda la solidez de los datos recopilados en este estudio, el cual se encuentra en el Anexo 4.

3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos

Después de la recopilación de datos y el procesamiento de la información, se llevó a cabo un análisis descriptivo con el fin de examinar los aspectos sobresalientes presentes en las variables bajo estudio. A continuación, se efectuó un análisis inferencial de naturaleza estadística para validar las premisas fundamentales de la investigación y sustentar las hipótesis previamente formuladas. Adicionalmente, el examen de los datos reveló la aplicación de un enfoque basado en números, lo cual permitió lograr resultados efectivos y respaldar las suposiciones formuladas, se optó por emplear la prueba de Kolmogórov-Smirnov debido a la proporción de la muestra, la cual estuvo conformada por 80 participantes, para evaluar la normalidad de los datos en conjuntos de muestra. De acuerdo a la prueba de normalidad aplicada, los datos no coincidían con una distribución que sea considerada normal, por lo que se tomó la decisión de utilizar el análisis

inferencial de Rho de Spearman. Seguidamente, se muestra la escala a utilizar para medir la fuerza de las correlaciones calculadas.

| RANGO | RELACIÓN |
|---------------|-----------------------------------|
| -0.91 a -1.00 | Correlación negativa perfecta |
| -0.76 a -0.90 | Correlación negativa muy fuerte |
| -0.51 a -0.75 | Correlación negativa considerable |
| -0.11 a -0.50 | Correlación negativa media |
| -0.01 a -0.10 | Correlación negativa débil |
| 0.00 | No existe correlación |
| +0.01 a +0.10 | Correlación positiva débil |
| +0.11 a +0.50 | Correlación positiva media |
| +0.51 a +0.75 | Correlación positiva considerable |
| +0.76 a +0.90 | Correlación positiva muy fuerte |
| +0.91 a +1.00 | Correlación positiva perfecta |

Figura 1. Escala de grado de correlación. Fuente: Hernández y Mendosa ³⁹

3.9. Aspectos éticos

Se cumplieron las normas de autoría del conocimiento de acuerdo con las pautas de la Vancouver y se garantizaron los siguientes principios pertenecientes al tratado de Helsinki:

Respeto por la Autonomía del Participante: Se garantizó el respeto por la autonomía de los participantes al obtener su consentimiento informado de manera voluntaria y sin coerción. Se les proporcionó información clara y comprensible sobre los objetivos, procedimientos, posibles beneficios y riesgos del estudio, permitiéndoles tomar decisiones informadas sobre su participación.

Beneficencia: Se procuró maximizar los beneficios y minimizar los riesgos para los participantes. Los protocolos de investigación fueron diseñados de manera ética, considerando el bienestar físico, psicológico y social de los profesionales de la salud

involucrados. Se implementaron medidas para proteger su seguridad y privacidad durante todo el estudio.

No Maleficencia: Se tomaron precauciones para evitar cualquier daño o perjuicio a los participantes. Se identificaron y evaluaron cuidadosamente los posibles riesgos asociados con la participación en el estudio, y se implementaron medidas para mitigarlos. Se aseguró que los procedimientos de investigación no causaran un daño injustificado a los participantes.

Justicia: Se garantizó la equidad en la selección y tratamiento de los participantes. Se evitó cualquier forma de discriminación en función de características personales o sociales. Además, se aseguró que los beneficios y las cargas del estudio se distribuyeran equitativamente entre los participantes y que se consideraran los intereses de las poblaciones vulnerables.

Capítulo IV. Presentación y discusión de los resultados

4.1 Resultados

4.1.1 Análisis descriptivo

Tabla 2. *Tabla cruzada de estrés e inteligencia emocional*

| | | Inteligencia emocional | | Total | |
|----------------|----------------|------------------------|--------|--------|--------|
| | | Medio | Alto | | |
| Estrés | Bajo | Recuento | 2 | 1 | 3 |
| | | % dentro de V1 | 66,7% | 33,3% | 100,0% |
| | | % dentro de V2 | 5,1% | 2,4% | 3,8% |
| | | % del total | 2,5% | 1,3% | 3,8% |
| | Medio | Recuento | 36 | 35 | 71 |
| | | % dentro de V1 | 50,7% | 49,3% | 100,0% |
| | | % dentro de V2 | 92,3% | 85,4% | 88,8% |
| | | % del total | 45,0% | 43,8% | 88,8% |
| | Alto | Recuento | 1 | 5 | 6 |
| % dentro de V1 | | 16,7% | 83,3% | 100,0% | |
| % dentro de V2 | | 2,6% | 12,2% | 7,5% | |
| | % del total | 1,3% | 6,3% | 7,5% | |
| Total | Recuento | 39 | 41 | 80 | |
| | % dentro de V1 | 48,8% | 51,2% | 100,0% | |
| | % dentro de V2 | 100,0% | 100,0% | 100,0% | |
| | % del total | 48,8% | 51,2% | 100,0% | |

Un 3,8% de los colaboradores mostró un nivel de estrés en un rango mínimo. Dentro de este grupo, el 66,7% obtuvo una inteligencia emocional de nivel medio, mientras que el 33,3% de nivel alto. Esto implica que, aunque la mayoría de los individuos con estrés bajo tienden a tener una inteligencia emocional media, existe una proporción importante que la percibe en un nivel alto, indicando que la inteligencia emocional no está directamente ligada solo a niveles bajos de estrés.

Del mismo modo, el 88,8% presentó un nivel medio de estrés. De los cuales, el 50,7% obtuvo una inteligencia emocional de nivel medio, mientras que el 49,3% de nivel alto. Esta distribución casi equitativa sugiere que, el nivel medio de estrés no favorece un nivel específico de inteligencia emocional sobre el otro.

Por último, en relación al comportamiento de las variables se pudo evidenciar que, El 7,5% logró manifestar un nivel elevado de estrés. De este grupo, el 16,7% obtuvo una inteligencia emocional de nivel medio, mientras que el 83,3% de nivel alto. Demostrando que, dentro de este segmento específico, existe una prevalencia en cuanto al nivel de inteligencia emocional alta.

En relación a lo anterior, los niveles asociados al estrés, mostraron una variedad en la distribución de la inteligencia emocional entre los participantes. Mientras que aquellos con estrés bajo y alto muestran tendencias hacia la inteligencia emocional media y alta respectivamente, los individuos con estrés medio tienen una distribución equilibrada entre ambos niveles de inteligencia emocional. Estos descubrimientos resaltaron la intrincada naturaleza de la conexión entre ambos elementos.

Tabla 3. *Tabla cruzada de estrés y autocontrol*

| | Autocontrol | Total |
|--|-------------|-------|
|--|-------------|-------|

| | | Medio | Alto | | |
|--------|------------------|------------------|--------|--------|--------|
| Estrés | Bajo | Recuento | 2 | 1 | 3 |
| | | % dentro de V1 | 66,7% | 33,3% | 100,0% |
| | | % dentro de D1V2 | 5,3% | 2,4% | 3,8% |
| | | % del total | 2,5% | 1,3% | 3,8% |
| | Medio | Recuento | 35 | 36 | 71 |
| | | % dentro de V1 | 49,3% | 50,7% | 100,0% |
| | | % dentro de D1V2 | 92,1% | 85,7% | 88,8% |
| | | % del total | 43,8% | 45,0% | 88,8% |
| | Alto | Recuento | 1 | 5 | 6 |
| | | % dentro de V1 | 16,7% | 83,3% | 100,0% |
| | | % dentro de D1V2 | 2,6% | 11,9% | 7,5% |
| | | % del total | 1,3% | 6,3% | 7,5% |
| Total | Recuento | 38 | 42 | 80 | |
| | % dentro de V1 | 47,5% | 52,5% | 100,0% | |
| | % dentro de D1V2 | 100,0% | 100,0% | 100,0% | |
| | % del total | 47,5% | 52,5% | 100,0% | |

El 3,8% presentó un nivel bajo de estrés. De los cuales, un 66,7% mostró un autocontrol de nivel medio, mientras que el 33,3% obtuvo un de nivel elevado. Esto sugirió que, aunque la mayoría de los individuos con puntuaciones de estrés bajo tendieron a tener un autocontrol medio, hubo una proporción notable que demostró un alto autocontrol, indicando que el autocontrol no estuvo necesariamente vinculado solo a niveles bajos de estrés.

Por su parte, el 88,8% manifestó un nivel medio de estrés. De este grupo, el 49,3% mostró un autocontrol de nivel medio y el 50,7% de nivel alto. Esta distribución equilibrada sugirió que el nivel medio de estrés no inclinó la balanza hacia un nivel específico de autocontrol sobre el otro.

Del mismo modo, el 7,5% presentó un nivel alto de estrés. De estos, el 16,7% mostró un autocontrol medio, mientras que el 83,3% lo mostró alto. Esto reflejó que, en este segmento específico, hubo una tendencia clara hacia un alto autocontrol.

En relación con lo anterior, se pudo observar que los niveles de estrés, presentaron una variedad en la distribución del autocontrol entre los participantes. Mientras que aquellos con estrés bajo y alto mostraron tendencias hacia el autocontrol medio y alto respectivamente, los individuos con estrés medio tuvieron una distribución equilibrada entre ambos niveles de autocontrol.

Tabla 4. *Tabla cruzada de estrés y autorregulación*

| | | Autorregulación | | Total | |
|------------------|------------------|------------------|--------|--------|--------|
| | | Medio | Alto | | |
| Estrés | Bajo | Recuento | 2 | 1 | 3 |
| | | % dentro de V1 | 66,7% | 33,3% | 100,0% |
| | | % dentro de D2V2 | 4,9% | 2,6% | 3,8% |
| | | % del total | 2,5% | 1,3% | 3,8% |
| | Medio | Recuento | 38 | 33 | 71 |
| | | % dentro de V1 | 53,5% | 46,5% | 100,0% |
| | | % dentro de D2V2 | 92,7% | 84,6% | 88,8% |
| | | % del total | 47,5% | 41,3% | 88,8% |
| | Alto | Recuento | 1 | 5 | 6 |
| % dentro de V1 | | 16,7% | 83,3% | 100,0% | |
| % dentro de D2V2 | | 2,4% | 12,8% | 7,5% | |
| | % del total | 1,3% | 6,3% | 7,5% | |
| Total | Recuento | 41 | 39 | 80 | |
| | % dentro de V1 | 51,2% | 48,8% | 100,0% | |
| | % dentro de D2V2 | 100,0% | 100,0% | 100,0% | |
| | % del total | 51,2% | 48,8% | 100,0% | |

Un 3,8% de los individuos exhibió una cantidad valor mínimo de estrés. De este grupo, el 66,7% demostró un nivel intermedio de autocontrol, en contraste con el 33,3% que manifestó un nivel elevado. Esto sugirió que, aunque la mayoría de los individuos con estrés bajo tendieron a tener una autorregulación media, hubo una proporción significativa que demostró un alto nivel de autorregulación, indicando que la autorregulación no estuvo directamente ligada solo a niveles bajos de estrés.

A su vez, el 88,8% presentó un nivel intermedio de estrés. De este grupo, un 53,5% tuvo una autorregulación de nivel medio y el 46,5% alto. Esta distribución sugirió que el nivel medio de estrés no favoreció un nivel específico de autorregulación sobre el otro.

Finalmente, el 7,5% obtuvo un nivel alto de estrés. Donde el 16,7% tuvo una autorregulación de nivel medio, mientras que el 83,3% alta. Esto reflejó que, en este segmento específico, hubo una tendencia marcada hacia una alta autorregulación.

En este contexto, se pudo observar que los niveles de estrés, presentaron una diversidad en la distribución de la autorregulación entre los participantes. Mientras que aquellos con estrés bajo y alto mostraron tendencias hacia la autorregulación media y alta respectivamente, los individuos con estrés medio tuvieron una distribución equilibrada entre ambos niveles de autorregulación. Estos hallazgos resaltaron la complejidad de la relación entre el estrés y la autorregulación.

Tabla 5. *Tabla de estrés y motivación*

| | | Motivación | | | Total | |
|------------------|------------------|------------------|--------|--------|--------|--------|
| | | Bajo | Medio | Alto | | |
| Estrés | Bajo | Recuento | 1 | 2 | 0 | 3 |
| | | % dentro de V1 | 33,3% | 66,7% | 0,0% | 100,0% |
| | | % dentro de D3V2 | 50,0% | 3,8% | 0,0% | 3,8% |
| | % del total | | 1,3% | 2,5% | 0,0% | 3,8% |
| | Medio | Recuento | 1 | 48 | 22 | 71 |
| | | % dentro de V1 | 1,4% | 67,6% | 31,0% | 100,0% |
| | | % dentro de D3V2 | 50,0% | 90,6% | 88,0% | 88,8% |
| | % del total | | 1,3% | 60,0% | 27,5% | 88,8% |
| | Alto | Recuento | 0 | 3 | 3 | 6 |
| % dentro de V1 | | 0,0% | 50,0% | 50,0% | 100,0% | |
| % dentro de D3V2 | | 0,0% | 5,7% | 12,0% | 7,5% | |
| % del total | | 0,0% | 3,8% | 3,8% | 7,5% | |
| Total | Recuento | 2 | 53 | 25 | 80 | |
| | % dentro de V1 | 2,5% | 66,3% | 31,3% | 100,0% | |
| | % dentro de D3V2 | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0% | |
| % del total | | 2,5% | 66,3% | 31,3% | 100,0% | |

El 3,8% de los colaboradores presentó bajos niveles de estrés. De esta proporción, el 33,3% obtuvo una motivación baja, mientras que el 66,7% media. Asimismo, se pudo evidenciar que ninguno mostró una motivación alta. Esto sugirió que, entre los individuos con estrés bajo, la mayoría tendió hacia una motivación media, con una proporción menor inclinándose hacia una motivación baja.

Por otro lado, el 88,8% presentó un nivel medio para el estrés. Donde, el 1,4% manifestó una motivación baja, mientras que un 67,6% obtuvo una media, y el 31,0% un alta. Esta distribución indicó que la mayoría de los individuos con estrés medio tendieron hacia una motivación media, aunque una proporción importante también mostró una motivación alta.

Del mismo modo, se obtuvo que el 7,5% presentó un nivel alto en relación al estrés. De los cuales, ninguno tuvo una motivación baja, mientras que el 50,0% mostró una motivación media y el otro 50,0% una motivación alta. Esto reflejó que, en este segmento específico, hubo una distribución equilibrada entre motivación media y alta.

En relación con lo anterior, se pudo observar que los niveles de estrés, ya fueran bajos, medios o altos, presentaron una variedad en la distribución de la motivación entre los participantes. Mientras que aquellos con estrés bajo y medio mostraron tendencias hacia la motivación media, los individuos con estrés alto tuvieron una distribución equilibrada entre motivación media y alta. Estos hallazgos resaltaron la complejidad de la relación entre el estrés y la motivación.

Tabla 6. *Tabla cruzada de estrés y empatía*

| | | Empatía | | | Total | |
|------------------|------------------|------------------|--------|--------|--------|--------|
| | | Bajo | Medio | Alto | | |
| Estrés | Bajo | Recuento | 0 | 2 | 1 | 3 |
| | | % dentro de V1 | 0,0% | 66,7% | 33,3% | 100,0% |
| | | % dentro de D4V2 | 0,0% | 4,0% | 3,4% | 3,8% |
| | | % del total | 0,0% | 2,5% | 1,3% | 3,8% |
| | Medio | Recuento | 1 | 45 | 25 | 71 |
| | | % dentro de V1 | 1,4% | 63,4% | 35,2% | 100,0% |
| | | % dentro de D4V2 | 100,0% | 90,0% | 86,2% | 88,8% |
| | | % del total | 1,3% | 56,3% | 31,3% | 88,8% |
| | Alto | Recuento | 0 | 3 | 3 | 6 |
| % dentro de V1 | | 0,0% | 50,0% | 50,0% | 100,0% | |
| % dentro de D4V2 | | 0,0% | 6,0% | 10,3% | 7,5% | |
| | % del total | 0,0% | 3,8% | 3,8% | 7,5% | |
| Total | Recuento | 1 | 50 | 29 | 80 | |
| | % dentro de V1 | 1,3% | 62,5% | 36,3% | 100,0% | |
| | % dentro de D4V2 | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0% | |
| | % del total | 1,3% | 62,5% | 36,3% | 100,0% | |

El 3,8% de los individuos presentó un nivel bajo relacionado al estrés. De estos, ninguno tuvo una empatía baja, un 66,7% mostró una empatía media, y el 33,3% una empatía alta. Estos datos sugieren que, entre los individuos con estrés bajo, la mayoría se inclinó hacia una empatía media, con una proporción menor demostrando alta empatía.

Por su parte, el 88,8% mostró un nivel medio en cuanto al estrés. De este segmento, el 1,4% mostró una empatía baja, el 63,4% una media, y el 35,2% alta. Esta distribución reveló que la mayoría de los individuos con estrés medio se inclinaron hacia una empatía media, aunque una proporción considerable también demostró una empatía alta.

Por último, el 7,5% de los participantes presentó un nivel alto de estrés. De estos, ninguno mostró una empatía baja, mientras que el 50,0% tuvo una intermedia y el otro 50,0% una empatía alta. Estos resultados indicaron que, en este grupo específico, hubo una distribución equilibrada entre empatía media y alta.

Con respecto a lo anterior, los niveles de estrés, mostraron una variedad en la distribución de la empatía entre los participantes. Reafirmando la complejidad de la relación entre ambos elementos.

Tabla 7. *Tabla cruzada de estrés y habilidades sociales*

| | | Habilidades sociales | | | Total | |
|------------------|------------------|----------------------|--------|--------|--------|--------|
| | | Bajo | Medio | Alto | | |
| Estrés | Bajo | Recuento | 1 | 2 | 0 | 3 |
| | | % dentro de V1 | 33,3% | 66,7% | 0,0% | 100,0% |
| | | % dentro de D5V2 | 100,0% | 4,2% | 0,0% | 3,8% |
| | | % del total | 1,3% | 2,5% | 0,0% | 3,8% |
| | Medio | Recuento | 0 | 42 | 29 | 71 |
| | | % dentro de V1 | 0,0% | 59,2% | 40,8% | 100,0% |
| | | % dentro de D5V2 | 0,0% | 87,5% | 93,5% | 88,8% |
| | | % del total | 0,0% | 52,5% | 36,3% | 88,8% |
| | Alto | Recuento | 0 | 4 | 2 | 6 |
| % dentro de V1 | | 0,0% | 66,7% | 33,3% | 100,0% | |
| % dentro de D5V2 | | 0,0% | 8,3% | 6,5% | 7,5% | |
| | % del total | 0,0% | 5,0% | 2,5% | 7,5% | |
| Total | Recuento | 1 | 48 | 31 | 80 | |
| | % dentro de V1 | 1,3% | 60,0% | 38,8% | 100,0% | |
| | % dentro de D5V2 | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0% | |
| | % del total | 1,3% | 60,0% | 38,8% | 100,0% | |

Un 3,8% de los involucrados exhibió un grado reducido de estrés. Entre estos, el 33,3% demostró aptitudes sociales limitadas, en contraste con el 66,7% que evidenció competencias sociales intermedias. De manera específica, ninguno de los participantes con estrés bajo mostró habilidades sociales altas. Estos datos sugieren que, entre los individuos con estrés bajo, la mayoría tendió a tener habilidades sociales de nivel medio.

Por otro lado, el 88,8% alcanzó un nivel medio en relación al estrés. De este segmento, ninguno presentó habilidades sociales bajas, el 59,2% mostró tener habilidades sociales medias, y el 40,8% altas. Esta distribución reveló que la mayoría de los individuos con estrés medio tendieron hacia habilidades sociales medias, aunque una proporción considerable también mostró habilidades sociales altas.

Por último, el 7,5% manifestó un grado elevado de estrés. De este grupo, ninguno presentó habilidades sociales bajas, el 66,7% tuvo habilidades sociales medias, y el 33,3% habilidades sociales altas. Estos hallazgos indicaron que, en este grupo específico, hubo una tendencia hacia habilidades sociales medias, pero también una proporción significativa mostró habilidades sociales altas.

Con referencia a lo antes mencionado, los niveles de estrés, mostraron una variedad en la distribución de habilidades sociales entre los participantes. Estos hallazgos subrayaron la complejidad de la relación entre los elementos observados.

4.1.2 Prueba de hipótesis

Inicialmente, se llevó a cabo un análisis de normalidad con el fin de examinar el patrón de distribución de los datos.

Tabla 8. *Resultados de las pruebas de normalidad de las variables*

| | Kolmogorov-Smirnov ^a | | | Shapiro-Wilk | | |
|------------------------|---------------------------------|----|-------|--------------|----|------|
| | Estadístico | gl | Sig. | Estadístico | gl | Sig. |
| Estrés | ,085 | 80 | ,200* | ,983 | 80 | ,347 |
| Inteligencia emocional | ,137 | 80 | ,001 | ,950 | 80 | ,004 |

Con el propósito de evaluar la distribución de las variables, se optó por emplear la prueba de Kolmogórov-Smirnov, esta consiste en una prueba no paramétrica utilizada para determinar si una muestra sigue una distribución específica o si dos muestras provienen de la misma distribución y su uso se recomienda para muestras superiores a 50 elementos ¹⁰. De acuerdo a lo anterior, se logró evidenciar que la primera variable arrojó un valor de $p = 0,200 > 0,05$. Esta observación indica que la variable se ajusta a una distribución normal. En contraste, la segunda variable registró una significancia de $0,001 < 0,05$, este hecho reveló que no coincide con una distribución que sea considerada

normal. Con el propósito de obtener la asociación entre estas dos variables, se tomó la decisión de utilizar el análisis inferencial de Rho de Spearman, de acuerdo al comportamiento de los datos analizados este es considerado como idóneo para establecer correlaciones entre variables que presentan un grado de medición en orden.

Contraste de la hipótesis general

H₀: No existe una relación significativa entre el estrés y la inteligencia emocional en profesionales de salud en un hospital de Lima, 2023.

H₁: Existe una relación significativa entre el estrés y la inteligencia emocional en profesionales de salud en un hospital de Lima, 2023.

Tabla 9. *Coefficiente de correlación del estrés e inteligencia emocional*

| | | Estrés | Inteligencia emocional |
|-----------------|-------------------------------|--------|------------------------|
| Rho de Spearman | Estrés | | |
| | Coefficiente de correlación | 1,000 | ,439** |
| | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | N | 80 | 80 |
| | Inteligencia emocional | | |
| | Coefficiente de correlación | ,439** | 1,000 |
| | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | N | 80 | 80 |

De acuerdo con lo anterior, se logró evidenciar una relación entre el estrés y la inteligencia emocional, con un valor de $Rho = 0,439$, el cual fue respaldado por el valor de $p = 0,000 < 0,05$. Esto sugiere que a medida que el nivel de estrés aumenta, también lo hace el nivel de inteligencia emocional en la muestra estudiada.

Contraste de hipótesis específica 1

H0: No existe una relación significativa entre el conflicto y la inteligencia emocional en profesionales de salud en un hospital de Lima, 2023.

H1: Existe una relación significativa entre el conflicto y la inteligencia emocional en profesionales de salud en un hospital de Lima, 2023.

Tabla 10. *Coefficiente de correlación del conflicto y la variable inteligencia emocional*

| | | Conflicto | Inteligencia emocional | |
|-----------------|-------------------------------|-----------------------------|------------------------|-------|
| Rho de Spearman | Conflicto | Coefficiente de correlación | 1,000 | ,045 |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,692 |
| | | N | 80 | 80 |
| | Inteligencia emocional | Coefficiente de correlación | ,045 | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,692 | . |
| | | N | 80 | 80 |

En referencia a lo anteriormente expuesto, el hecho de que el valor de sig. P = 0,692, excediendo el valor referencial convencional de significancia, indica la carencia de una correlación estadísticamente significativa. Esto se debe a que cuando el valor de p es igual o mayor que el nivel de sig. establecido (en este caso, $p \geq 0,05$), no se considera significativo. En esta situación, no hay evidencia suficiente para rechazar la hipótesis nula, lo que sugiere que no existe una correlación o efecto estadísticamente significativo en los datos. Por otro lado, el coeficiente de Spearman de 0,045 en ambas orientaciones insinúa una correlación positiva débil entre ambos elementos.

Contraste de hipótesis específica 2

H0: No existe una relación significativa entre el compromiso y la inteligencia emocional en profesionales de salud en un hospital de Lima, 2023.

H1: Existe una relación significativa entre el compromiso y la inteligencia emocional en profesionales de salud en un hospital de Lima, 2023.

Tabla 11. *Coefficiente de correlación del compromiso y la variable inteligencia emocional*

| | | | Compromiso | Inteligencia emocional |
|-----------------|------------------------|-----------------------------|------------|------------------------|
| Rho de Spearman | Compromiso | Coefficiente de correlación | 1,000 | ,348** |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,002 |
| | | N | 80 | 80 |
| | Inteligencia emocional | Coefficiente de correlación | ,348** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,002 | . |
| | | N | 80 | 80 |

Los datos revelaron un valor de p igual a $0,002 < 0,05$. Esto proporciona evidencia sólida para respaldar la hipótesis alternativa (H1). Este hallazgo se sustenta en el valor de Rho, que alcanzó 0,348, indicando que existe una correlación positiva de moderada magnitud entre las dos variables estudiadas. Esto indica que, cuando el compromiso aumenta, el nivel de estrés tiende a aumentar en la misma dirección.

Contraste de hipótesis específica 3

H0: No existe una relación significativa entre la influencia en el trabajo y la inteligencia emocional en profesionales de salud en un hospital de Lima, 2023.

H1: Existe una relación significativa entre la influencia en el trabajo y la inteligencia emocional en profesionales de salud en un hospital de Lima, 2023.

Tabla 12. *Coefficiente de correlación de influencia en el trabajo y la variable inteligencia emocional*

| | | | Influencia en el trabajo | Inteligencia emocional |
|-----------------|--------------------------|-----------------------------|--------------------------|------------------------|
| Rho de Spearman | Influencia en el trabajo | Coefficiente de correlación | 1,000 | ,616** |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | Inteligencia emocional | N | 80 | 80 |
| | | Coefficiente de correlación | ,616** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | | N | 80 | 80 |

Considerando la información presentada, se pudo observar que el valor de $p = 0,000$, encontrándose por debajo del estándar de $0,05$, proporcionó una base sólida y respaldando la hipótesis alternativa (H1). Además, el coeficiente de $Rho = 0,616$ entre influencia en el trabajo e inteligencia emocional, indicó una correlación positiva fuerte entre estas variables. Esto implica que, cuando los individuos tienen un mayor nivel de influencia o control en su trabajo, es más probable que desarrollen y exhiban una inteligencia emocional más pronunciada.

4.1.3 Discusión de resultados

En relación al análisis descriptivo, el cual se llevó a cabo para conocer los niveles correspondientes al estrés e inteligencia emocional y los elementos que la componen. Se pudo evidenciar que el 3,8% de los colaboradores tuvo un nivel de estrés mínimo, con el 66,7% mostrando inteligencia emocional media y el 33,3% alta. El 88,8% presentó estrés medio, con una distribución casi equitativa entre inteligencia emocional media (50,7%) y

alta (49,3%). Por otro lado, el 7,5% con estrés elevado mostró en su mayoría (83,3%) una inteligencia emocional alta. Estos datos demostraron que, si bien los niveles de estrés bajo y alto tienden hacia inteligencia emocional media y alta respectivamente, aquellos con estrés medio muestran una distribución equilibrada, destacando la compleja relación entre estrés e inteligencia emocional.

En concordancia con Huamán ²⁰ quien constató que los índices de estrés laboral se situaron en un nivel intermedio, abarcando al 56,1% de los participantes, mientras que los niveles de inteligencia emocional se ubicaron en un rango elevado, representando al 55,2% de la muestra. Evidenciando una prevalencia moderada de estrés laboral y un desarrollo significativo en la inteligencia emocional entre los individuos estudiados.

Asimismo, para los niveles de estrés, autocontrol y autorregulación, los resultados fueron consistentes. Donde un 3,8% de los individuos presentó un nivel mínimo de estrés, y de estos, el 66,7% mostró autocontrol y autorregulación intermedios, mientras que el 33,3% alcanzó niveles elevados. Por otro lado, el 88,8% de la muestra exhibió un estrés intermedio, con un 53,5% manifestando autocontrol y autorregulación medios y el 46,5% niveles altos. Finalmente, del 7,5% con estrés alto, el 16,7% mostró autocontrol y autorregulación medios y el 83,3% niveles elevados. Estos datos revelaron una interconexión entre el estrés, el autocontrol y la autorregulación, sin una relación directa entre niveles bajos de estrés y autorregulación.

Del mismo modo, para el estrés y la motivación, el 3,8% de los colaboradores con bajos niveles de estrés mostró principalmente motivación media (66,7%). En contraste, el 88,8% con estrés medio tuvo una predominancia de motivación media (67,6%) y alta (31,0%). El 7,5% con alto estrés se dividió equitativamente entre motivación media y alta. Estos datos han marcado la diversidad en la motivación según los niveles de estrés,

con una tendencia hacia la motivación media en estrés bajo y medio, y una distribución equilibrada en estrés alto.

Por otra parte, para el estrés y la empatía se obtuvo que, el 3,8% de los individuos con estrés bajo mostró principalmente empatía media (66,7%), mientras que el 33,3% tuvo alta empatía. Del 88,8% con estrés medio, la mayoría (63,4%) presentó empatía media, pero un 35,2% mostró alta empatía. El 7,5% con alto estrés se dividió equitativamente entre empatía media y alta. Estos datos reflejaron la diversidad en la empatía según los niveles de estrés, subrayando la relación intrincada entre ambos factores.

Y, por último, para el estrés y las habilidades sociales se pudo evidenciar que, el 3,8% de los participantes con estrés bajo mostró principalmente habilidades sociales intermedias (66,7%). Del 88,8% con estrés medio, la mayoría (59,2%) presentó habilidades sociales intermedias, y un 40,8% habilidades altas. El 7,5% con alto estrés se inclinó hacia habilidades sociales intermedias (66,7%), pero un 33,3% mostró habilidades altas. Estos valores, han demostrado la diversidad en habilidades sociales según los niveles de estrés, destacando la relación intrincada entre ambos aspectos.

De acuerdo a lo anterior, para la mayoría de los casos en los que se presenciaron niveles bajos de estrés se obtuvieron niveles medios para la inteligencia emocional, de manera similar a lo observado por, Aparcana ¹⁷ quien analizó la relación y niveles entre estrés e inteligencia emocional, encontrando que más de la mitad de los participantes (55%) presentaban niveles regulares de inteligencia emocional

Ahora bien, de acuerdo al análisis inferencial para la constatación de las hipótesis planteadas con anterioridad, principalmente se procedió a la aplicación de la prueba de normalidad para determinar el comportamiento de las variables, donde debido al tamaño

de la muestra, se tomaron en cuenta los valores de Kolmogórov-Smirnov y se descubrió que la primera variable arrojó una significancia de 0,200, la cual excede el valor crítico de $p = 0,05$, indicando que esta se ajusta a una distribución normal. En contraste, para la segunda variable se registró una significancia de 0,001, que está por debajo del umbral de 0,05, este hecho reveló que no coincide con una distribución que sea considerada normal. Con el propósito de establecer las relaciones, se tomó la decisión de utilizar el análisis inferencial de Rho de Spearman, el cual es idóneo para establecer correlaciones entre variables que presentan un grado de medición en orden.

En relación a objetivo principal, se pudo evidenciar de acuerdo al valor de sig. obtenido igual a 0,000, menor al establecido de 0,05, que existe una evidencia importante para aceptar la hipótesis alterna. Asimismo, el coeficiente de Rho de 0,439 señaló la existencia de una correlación positiva de intensidad moderada entre el estrés y la IE, lo que significa que a medida que alguno de estos elementos aumenta la otra adopta la misma tendencia. Esta conexión insinúa que aquellos en el campo de la salud que experimentan mayores niveles de tensión podrían adquirir una mayor aptitud para la comprensión y el manejo eficaz de sus emociones, lo que podría contribuir a una adaptación más saludable a las demandas laborales y emocionales en el entorno hospitalario.

Este hallazgo inesperado puede atribuirse a varias razones. Primero, es importante considerar que la relación entre el estrés y la inteligencia emocional es compleja y multifacética. Aunque tradicionalmente se asocia el estrés con efectos negativos en la salud y el bienestar emocional, como el distrés, también existe un tipo de estrés llamado eutrés, que se caracteriza por ser un estrés positivo y controlado. Los profesionales de la salud, debido a la naturaleza de su trabajo, pueden experimentar tanto eutrés como distrés en diferentes situaciones laborales y personales ³¹.

Segundo, el contexto específico del estudio, que se llevó a cabo en un hospital en Lima, podría haber influido en los resultados. Los profesionales de la salud enfrentan desafíos únicos en su entorno laboral, como altas demandas de trabajo, responsabilidades emocionales y decisiones críticas, que podrían estar relacionadas de manera compleja con su nivel de estrés y su inteligencia emocional. Es posible que, en este contexto particular, la presencia de eutrés esté más asociada con un nivel más alto de inteligencia emocional, ya que los profesionales pueden desarrollar habilidades para manejar eficazmente el estrés y adaptarse a las demandas del trabajo.

Además, es crucial destacar que el estudio no analizó específicamente bajo qué tipo de estrés se encontraban los participantes. La falta de esta distinción podría haber llevado a una interpretación errónea de los resultados. Es posible que la población estudiada predominara en eutrés en lugar de distrés, lo que explicaría la correlación positiva observada entre el estrés y la inteligencia emocional.

En similitud, Pajuelo ¹⁶ quien buscó establecer la relación entre las mismas variables, y obtuvo un valor de $Rho = 0,906$ indicando que, entre ambos elementos existe una correspondencia fuerte y positiva. Esta relación se evidenció al observar que una proporción considerable de los participantes presentó bajos niveles de inteligencia emocional, mientras que casi la mitad registró altos niveles de estrés.

Al mismo tiempo, se alinea de manera coherente con la Teoría Transaccional de Lazarus ²¹. Esta teoría sostiene que más allá de los factores biológicos, tanto el entorno social como las experiencias personales tienen un impacto en la construcción de la personalidad. Además, resalta que la ansiedad emerge a partir de la evaluación cognitiva que cada persona realiza de una situación como potencialmente amenazante o peligrosa. En este contexto, la relación positiva y moderada entre el estrés y la IE encontrada en el estudio respalda la noción de que las respuestas emocionales y cognitivas de los

profesionales de salud ante el estrés pueden estar vinculadas al desarrollo de una mayor inteligencia emocional.

Y en contraste con Senćanski et al.¹³ quien, en caso opuesto, a pesar de haber manejado dos grupos, en su análisis, identificaron correlaciones negativas, con valores específicos de ($r = -0,611$) para el grupo de control y ($r = -0,370$) para el grupo experimental, señalando una relación inversa donde a medida que aumenta el estrés la IE tiende a disminuir

Por otra parte, para el primer objetivo específico, el cual consistió en establecer la relación entre el conflicto y la IE, el hecho de que el valor de P obtenido sea igual a 0,692, el cual excede al valor de referencia, indicó que no existe suficiente evidencia para aceptar la hipótesis alterna. Sin embargo, el valor que arrojó el coeficiente de Spearman = 0,045 indicó que ambos elementos se correlacionan positivamente, pero esta es débil.

De manera equivalente al estudio de Montañez¹¹ que obtuvo un valor de chi cuadrado = 1.84530248, que en comparación al valor crítico de 9.488 logró determinar que no existe suficiente evidencia para rechazar la hipótesis nula y concluyendo que la relación para el contexto no es concluyente.

La Teoría del Ajuste Persona-Entorno de French²² también refleja similitud al postular que el desequilibrio entre las demandas laborales y las responsabilidades del trabajador es un determinante clave de las respuestas cognitivas, emocionales y conductuales y resalta la relevancia de cómo el individuo interpreta estas situaciones.

Asimismo, para el segundo objetivo específico, el valor de $P = 0,002$ alcanzado, demostró evidencia suficiente para descartar la hipótesis nula y respaldar la alterna. Además, El coeficiente obtenido de 0,384, demostró que entre el compromiso y la IE existe una relación positiva y moderada, donde ambas tienden a aumentar de manera equivalente.

Al igual que Borja ¹⁸ quien mediante el coeficiente de Rho = 0,232 y un valor de $p = 0,004$, logró determinar sus variables se encontraban positiva y moderadamente asociadas, por lo que a medida que el estrés laboral aumenta la IE sigue la misma tendencia.

Por otra parte, para el tercer objetivo, el valor $P=0,000$, al estar por debajo del valor referencial de 0,05, ofreció bases firmes para descartar la hipótesis nula y respaldar la alterna. Conjuntamente, un coeficiente de Spearman de 0,616 demostró que, entre la influencia en el trabajo y la inteligencia emocional, hay una relación positiva significativa. Esto indica que un aumento en la influencia en el trabajo se encuentra relacionado directamente con un crecimiento en la IE.

En divergencia con Reyes ¹⁹ en su investigación, donde se empleó un coeficiente de Rho de -0.328 y un valor de $p = 0.020$, se observó una correlación inversa entre ambos elementos. Sugiriendo que la relación es de naturaleza opuesta entre la IE y el estrés laboral.

En consonancia con lo anterior, la teoría de la percepción emocional de Mayer y Salovey ²⁷ abarca la habilidad para discernir y reconocer las emociones, un proceso que se origina en la infancia y se fortalece al desarrollar la conciencia emocional y al relacionarlas con otras sensaciones.

Capítulo V. Conclusiones y recomendaciones

5.1 Conclusiones

1. Hay una relación significativa entre el estrés y la inteligencia emocional, respaldada por el coeficiente de Rho de Spearman y por el valor p-valor ($p = 0,000$), lo que implica la existencia de un vínculo importante entre estos dos componentes. Esto apunta a la coexistencia de una conexión subyacente entre el nivel de estrés y la habilidad de manejar y comprender las propias emociones.

2. De acuerdo al p-valor derivado ($p = 0,692$), no se logró acumular una evidencia sustancial para respaldar la hipótesis alterna propuesta. Sin embargo, se pudo evidenciar una relación de carácter positivo entre el conflicto y la IE, aunque esta conexión se caracterizó por su moderada intensidad. Concluyendo que, esta no existe una relación significativa.

3. El valor de p obtenido ($p = 0,002$), no sólo brindó la justificación necesaria para descartar la hipótesis nula, sino que también dio un respaldo sólido a la hipótesis alternativa. Logrando determinar la presencia de una correlación positiva y moderada entre el compromiso y la IE, indicando que ambas variables tienden a aumentar de manera equivalente.

4. Se determinó una relación importante entre la influencia en el trabajo y la IE. El valor de ($p = 0,000$), respaldó la hipótesis alternativa, conjuntamente con el valor del coeficiente de Spearman. Concluyendo que, existe una correlación positiva entre ambos elementos. Lo que sugiere que un aumento en la influencia en el trabajo está asociado con un crecimiento en la IE de los individuos.

5.2 Recomendaciones

- Se insta a las autoridades sanitarias y educativas implementar programas de formación continua en inteligencia emocional para los profesionales de salud. Estos programas podrían incluir estrategias para gestionar el estrés y mejorar las habilidades emocionales, lo que podría contribuir a una mejor atención médica y a la salud mental del personal sanitario.
- Para las instituciones hospitalarias, se sugiere generar condiciones de trabajo que impulsen el bienestar emocional y la implicación de los trabajadores de la salud. Esto podría incluirla incentivación de prácticas de autogestión, la ejecución de iniciativas de

respaldo psicológico y el establecimiento de ambientes donde los empleados puedan canalizar sus emociones e inquietudes de forma positiva. Además, podrían considerar la inclusión de sesiones de formación en inteligencia emocional para el personal médico y administrativo.

- Para los profesionales de salud a nivel individual, se recomienda adoptar prácticas de autocuidado que les ayuden a gestionar el estrés y a fortalecer su inteligencia emocional. Esto podría incluir técnicas de relajación, mindfulness y búsqueda de apoyo social. Además, podrían considerar la búsqueda de oportunidades para mejorar sus habilidades emocionales a través de cursos y talleres específicos.
- Para los investigadores y académicos en el campo de la salud, se sugiere continuar profundizando en la comprensión de la relación entre el estrés y la inteligencia emocional, así como explorar la efectividad de intervenciones específicas para mejorar estas áreas en los profesionales de salud. Además, podrían enfocarse en desarrollar estrategias de enseñanza que integren la formación en inteligencia emocional en la educación médica, preparando así a futuros profesionales para enfrentar los desafíos emocionales en el ámbito de la salud.

Referencias

1. Delgado S, Calvanapón A, Cárdenas K. El estrés y desempeño laboral de los colaboradores de una red de salud. Rev Eugenio Espejo. 16 de julio de 2020;14(2):11-8.
2. Vásquez MS, Arapa R, Pancca N, Paricahua N, Gonzales M. Inteligencia emocional y sus modelos: su importancia para el proceso enseñanza aprendizaje. Paidagogo. 2022;4(1):116-30.

3. Organización Mundial de la Salud [OMS]. La OMS y la OIT piden nuevas medidas para abordar los problemas de salud mental en el trabajo [Internet]. 2022. Disponible en: <https://www.who.int/es/news/item/28-09-2022-who-and-ilo-call-for-new-measures-to-tackle-mental-health-issues-at-work>
4. Organización Mundial de la Salud [OMS]. OMS: Garantizar la seguridad de los trabajadores de la salud para preservar la de los pacientes. 2020; Disponible en: <https://www.who.int/es/news/item/17-09-2020-keep-health-workers-safe-to-keep-patients-safe-who>
5. Soto A, Giménez M, Prado V. Effect of Emotional Intelligence and Psychosocial Risks on Burnout, Job Satisfaction, and Nurses' Health during the COVID-19 Pandemic. *Int J Environ Res Public Health*. 30 de octubre de 2020;17(21):7998.
6. Khademi E, Mohamed A, Mohammad S, Shahram P, Mohammed R. Inteligencia emocional y calidad de la atención de enfermería: una necesidad de desarrollo profesional continuo. *Irán J Nurs Midwifery Res*. 2021;26(4):361-7.
7. Organización Internacional del Trabajo (OIT). Informes del Comité de Libertad Sindical [Internet]. 2021 [citado 31 de mayo de 2023]. Disponible en: <https://www.ilo.org/global/standards/applying-and-promoting-international-labour-standards/committee-on-freedom-of-association/lang--es/index.htm>
8. Organización Mundial de la Salud (OMS). Clasificación internacional de enfermedades para estadísticas de mortalidad y morbilidad [Internet]. 2019 [citado 31 de mayo de 2023]. Disponible en: [https://icd.who.int/es/docs/Guia de Referencia \(version 14 nov 2019\).pdf](https://icd.who.int/es/docs/Guia de Referencia (version 14 nov 2019).pdf)
9. Mejía C., Chacón J., Enamorado O., Garnica L., Chacón S. y García Y. Factores asociados al estrés laboral en trabajadores de seis países de Latinoamérica. *Revista*

- de La Asociación Española de Especialistas En Medicina Del Trabajo [Internet]. 2019 [citado 31 de mayo de 2023]; 28 (3): 204–21. Disponible en: https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-62552019000300004
10. García L, Carrión K. Carga laboral y nivel de estrés del personal de Enfermería en León, Nicaragua. *Revista Española de Enfermería de Salud Mental* [Internet] 2018[citado 31 de mayo de 2023]; 6 (6). Disponible en: <http://www.reesme.com/index.php/REESM-AEESME/article/view/44>
 11. The National Institute for Occupational Safety and Health. Work stress [Internet]. 2022 [citado 31 de mayo de 2023]. Disponible en: <https://www.cdc.gov/niosh/topics/healthcare/workstress.html>
 12. Ministerio de Educación (Minedu). El estrés laboral [Internet]. [citado 31 de mayo de 2023]. Disponible en: <https://repositorio.minedu.gob.pe/handle/20.500.12799/7757>
 13. Calderón A. Gestión de los riesgos psicosociales laborales en el contexto de la covid-19. *Boletín Informativo Laboral* [Internet].2022 [citado 31 de mayo de 2023]. Disponible en: <https://www.gob.pe/institucion/mtpe/informes-publicaciones/3252286-boletin-informativo-laboral-n-126-junio-2022-gestion-de-los-riesgos-psicosociales-laborales-en-el-contexto-de-la-covid-19>
 14. Huarcaya J. Consideraciones sobre la salud mental en la pandemia de COVID-19. *Rev. Perú Med. Exp Salud Publica.* [Internet] 2020 [citado 31 de mayo de 2023]; 37 (2): 327–34. Disponible en: <https://www.scielosp.org/article/rpmesp/2020.v37n2/327-334/es/>

15. Linch E, Cabrejo J. Nivel de inteligencia emocional y estrés laboral en enfermeras de hospitales I--red asistencial La Libertad EsSalud. *Revista Ciencia y Tecnología* [Internet]. 2021 [citado 31 de mayo de 2023];17(4). Disponible en: <https://link.gale.com/apps/doc/A689198046/IFME?u=univcv&sid=bookmark->
16. Torres E, Fretel N, Coral M, Ramírez I. Inteligencia emocional y desempeño laboral de los profesionales de la salud de un hospital de Pucallpa. *Rev Vive*. 2021;4(10):64-71.
17. Gamboa J. Síndrome de burnout e inteligencia emocional en personal de salud de un hospital estatal de Ayacucho. [Tesis de maestría en Internet]. Perú: Universidad Continental; 2022 [citado 31 de mayo de 2023]. Disponible en: https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/12487/5/IV_FHU_501_TE_Gamboa_2022.pdf
18. Montañez M. Inteligencia emocional y estrés laboral en el personal de enfermería durante la pandemia COVID 19 en el hospital general de zona N° 1 Aguascalientes. [Tesis de posgrado en Internet]. México: Universidad Autónoma de Aguascalientes; 2022 [citado 10 de mayo de 2023]. Disponible en: <http://bdigital.dgse.uaa.mx:8080/xmlui/bitstream/handle/11317/2228/456566.pdf?sequence=1>
19. Ardiles R, Barraza R, Koscina I, Espínola N. Inteligencia emocional y su potencial preventivo de síntomas ansioso-depresivos y estrés en estudiantes de enfermería. *Ciencia y enfermería* [Internet]. 2020 [citado 10 de mayo de 2023]; 26. Disponible en: https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-95532020000100220&lang=es

20. Senčanski D, Marinković V, Tadić I. A cross-sectional study comparing emotional intelligence and perceived stress amongst community pharmacists delivering and not delivering a new service. *Int J Clin Pharm* [Internet]. 2023 [citado 10 de mayo de 2023]; Disponible en: <https://link.springer.com/article/10.1007/s11096-023-01542-8#citeas>
21. Nespereira T, Vásquez M. Inteligencia emocional y manejo del estrés en profesionales de enfermería del servicio de urgencias hospitalarias. *Enferm Clin* [Internet]. 2018 [citado 10 de mayo de 2023]; 27 (3): 172–8. Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S1130862117300244>
22. Mesa N. Influencia de la inteligencia emocional percibida en la ansiedad y el estrés laboral de enfermería. *Ene revista de enfermería* [Internet]. 2020 [citado 10 de mayo de 2023]; 13 (3). Disponible en: https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1988-348X2019000300010
23. Pajuelo E. Inteligencia emocional y estrés laboral de los profesionales de salud del puesto médico El Satélite, Chimbote 2021. [Tesis de posgrado en Internet]. Perú: Universidad César Vallejo; 2022 [citado 12 de mayo de 2023]. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/81830/Pajuelo_NE_M-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
24. Aparcana D. Inteligencia emocional y estrés laboral en enfermeros de un hospital estatal de Cañete Lima 2022. [Tesis de posgrado en Internet]. Perú: Universidad César Vallejo; [citado 31 de mayo de 2023]. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/96839/Aparcana_RDE-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y

25. Borja P. Inteligencia emocional y estrés laboral en personal de enfermería que labora en áreas críticas de un Hospital de Ecuador, 2021. [Tesis de maestría en Internet]. Perú: Universidad César Vallejo; 2021 [citado 31 de mayo de 2023]. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/72914/Borja_CPT-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
26. Reyes P. Inteligencia emocional y estrés laboral del personal de salud frente al COVID – 19, Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo. [Tesis de posgrado en Internet]. Perú: Universidad César Vallejo; 2021 [citado 31 de mayo de 2023]. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/65109/Reyes_GPE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
27. Huamán L. Inteligencia emocional y estrés laboral en el personal asistencial de la Red de Salud Conchucos Sur – Huari, 2019. [Tesis de maestría en Internet]. Perú: Universidad César Vallejo; 2020 [citado 31 de mayo de 2023]. Disponible en: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/43544/Huam% c3% a1n_CLE-SD.pdf?sequence=5&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/43544/Huam%c3%a1n_CLE-SD.pdf?sequence=5&isAllowed=y)
28. Olivas L, Morales S, Solano M. Evidencias psicométricas de Inventario SISCO SV-21 para el estudio del estrés académico en universitarios peruanos. Propósitos y Representaciones [Internet]. 2021 [citado 19 de agosto de 2023]; 9 (2). Disponible en: <http://www.scielo.org.pe/pdf/pyr/v9n2/2310-4635-pyr-9-02-e647.pdf>
29. Humpire D. Estrés laboral y síndrome de burnout en docentes de cursos online de una asociación educativa peruana. [Tesis de Maestría en Internet]. Perú:

- Universidad Peruana Unión; 2021. [citado 31 de mayo de 2023]. Disponible en: <http://200.121.226.32:8080/handle/20.500.12840/4565>
30. Noguera H. Fortalecimiento de las estrategias de afrontamiento en relación al estrés laboral: una experiencia de sistematización. *Enferm Actual En Costa Rica* [Internet]. 21 de diciembre de 2020 [citado 15 de agosto de 2023];(40). Disponible en: <https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/enfermeria/article/view/43713>
31. Carrillo M, Obaco E, Ponce E. Estrés docente: causas y repercusiones laborales. *Revista Magazine de las ciencias* [Internet]. 2019 [citado 11 de mayo de 2023]; 4. Disponible en: <https://revistas.utb.edu.ec/index.php/magazine/article/view/683/619>
32. Basurto A, Rodríguez L, Giniebra R, Loor M. Reacciones psicósomáticas producidas por el estrés y la salud mental de los docentes universitarios. *Revista de ciencias humanísticas y sociales* [Internet]. 2020 [citado 11 de mayo de 2023]; 5 (3). Disponible en: http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?pid=S2550-65872020000300018&script=sci_arttext
33. Espinoza J, Hernández J, Rodríguez J, Chacín M, Bermúdez P. Influencia del estrés sobre el rendimiento académico. *Archivos venezolanos de farmacología y terapéutica* [Internet]. 2020 [citado 11 de mayo de 2023]; 39 (1). Disponible en: <https://biblat.unam.mx/hevila/Archivosvenezolanosdefarmacologiayterapeutica/2020/vol39/no1/14.pdf>
34. Frantz A, Holmgren K. The Work Stress Questionnaire (WSQ) – reliability and face validity among male workers. *BMC Public Health*. [Internet] 2019 [citado 31 de mayo de 2023]; 19 (1): 1580. Disponible en: <https://link.springer.com/article/10.1186/s12889-019-7940-5>

35. Soriano-Sánchez J, Jiménez-Vázquez D. La influencia de la inteligencia emocional sobre el síndrome burnout: una revisión sistemática. *Rev Estud Psicológicos*. 2023;3(2):19-34.
36. Jiménez-Blanco A, Sastre S, Artola T, M. Alvarado J. Inteligencia Emocional y Rendimiento Académico: Un Modelo Evolutivo. *Revista Iberoamericana de Diagnóstico y Evaluación – e Avaliação Psicológica* [Internet]. 2020 [citado 11 de mayo de 2023]; 56 (3): 129. Disponible en: <https://digiuv.villanueva.edu/bitstream/handle/20.500.12766/198/Inteligencia%20Emocional%20y%20Rendimiento%20Acad%3%a9mico.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
37. Gonzalez G. Relationship between the level of knowledge in a sample of faculty of nursing undergraduate programs at various universities of the southern region of Puerto Rico about the theory of Emotional Intelligence and it's application in the classroom. *MLS Educational Research* [Internet]. 2019 [citado 19 de agosto de 2023]; 3 (2): 101–15. Disponible en: <https://www.mlsjournals.com/Educational-Research-Journal/article/view/208>
38. Carrillo Y, Pérez J, Roa S, Morales Y, Rylander J, Méndez T. Inteligencia emocional y rendimiento académico en estudiantes universitarios. *Revista Mexicana de medicina forense*. [Internet] 2020 [citado 31 de mayo de 2023]; 5 (3). Disponible en: <https://revmedforense.uv.mx/index.php/RevINMEFO/article/view/2861>
39. Gutiérrez J. Inteligencia emocional adolescente: una revisión sistemática. Tesis de posgrado en Internet]. Perú: Universidad César Vallejo; 2022 [citado 11 de mayo de 2023]. Disponible en:

- https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/76821/Gutierrez_RJR-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
40. Baena G. Metodología de la investigación [Internet]. Grupo Edit. Patria. Vol. 3. México: 2018; 2017 [citado 6 de mayo de 2023]. Disponible en: http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf
 41. Hernández R, Fernández C, Baptista M del P. Metodología de la Investigación [Internet]. 6° ed. McGraw-Hill; 2014. 634 p. [citado 31 de mayo de 2023]. Disponible en: <https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-Metodología%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>
 42. Arispe C, Yangali J, Guerrero M, Lozada O, Acuña L, Arellano C. La investigación científica [Internet]. UIDE. Guayaquil; 2020 [citado 23 de mayo de 2023]. Disponible en: javascript:void(0)
 43. Carrasco S. Metodología de la investigación [Internet]. 5°. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2017 [citado 31 de mayo de 2023]. Disponible en: <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=v35KDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA3&dq=Carrasco+S.+Metodolog%C3%ADa+de+la+investigaci%C3%B3n.+5%C2%B0.&ots=zjfMYN-GZk&sig=HMd1YJfln2KFj0u3vLO27fqJNtw>
 44. Palella S, Martins F. Metodología de la investigación cuantitativa [Internet]. FEDUPEL. Caracas; 2012 [citado 31 de mayo de 2023]. Disponible en: javascript:void(0)

45. Arias J, Covinos M. Diseño y metodología de la investigación [Internet]. 1era ed. Arequipa: Enfoques Consulting EIRL; 2021[citado 31 de mayo de 2023]. Disponible en: <http://repositorio.concytec.gob.pe/handle/20.500.12390/2260>
46. Palomino J, Peña J, Zevallos G, Orizano L. Metodología de la investigación [Internet]. Lima: Editorial San Marcos; 2015 [citado 31 de mayo de 2023]. Disponible en: javascript:void(0)

Anexos

Anexo 1. Matriz de consistencia

Título: Estrés e inteligencia emocional en profesionales de salud de un Hospital en Lima, 2023

| PROBLEMA | OBJETIVOS | HIPÓTESIS | VARIABLES | DIMENSIONES |
|---|---|---|------------------------|---|
| General | General | General | Variable 1 | |
| ¿Cuál es la relación del estrés y la inteligencia emocional en profesionales de salud en un hospital de Lima, 2023? | Determinar la relación del estrés y la inteligencia emocional en profesionales de salud en un hospital de Lima, 2023. | Existe una relación significativa entre el conflicto y la inteligencia emocional en profesionales de salud en un hospital de Lima, 2023. | Estrés | Conflicto Compromiso Influencia en el trabajo |
| Específicos | Específicos | Específicas | Variable 2 | DIMENSIONES |
| ¿Qué relación tiene el conflicto y la inteligencia emocional en profesionales de salud en un hospital de Lima, 2023? | Determinar la relación del conflicto y la inteligencia emocional en profesionales de salud en un hospital de Lima, 2023. | Existe una relación significativa entre el conflicto y la inteligencia emocional en profesionales de salud en un hospital de Lima, 2023. | | Autocontrol |
| ¿Qué relación tiene el compromiso y la inteligencia emocional en profesionales de salud en un hospital de Lima, 2023? | Determinar la relación del compromiso y la inteligencia emocional en profesionales de salud en un hospital de Lima, 2023. | Existe una relación significativa entre el compromiso y la inteligencia emocional en profesionales de salud en un hospital de Lima, 2023. | Inteligencia emocional | Autorregulación |
| ¿Qué relación tiene la influencia en el trabajo y la inteligencia emocional en profesionales de salud en un hospital de Lima, 2023? | Determinar la relación de la influencia en el trabajo y la inteligencia emocional en profesionales de salud en un hospital de Lima, 2023. | Existe una relación significativa entre la influencia en el trabajo y la inteligencia emocional en profesionales de salud en un hospital de Lima, 2023. | | Motivación Empatía Habilidades sociales |
| METODOLOGÍA: Enfoque de Investigación: Cuantitativa. Tipo de Investigación: Básica. Nivel de Investigación: Correlacional. Diseño: No experimental. Corte: Transversal. Método: Hipotético-Deductivo. Población: (80 / 80). Instrumento: Cuestionario | | | | |

Anexo 2. Instrumentos

Estimada/o, este cuestionario busca fijar los detalles sobre el **estrés** de los profesionales de la salud donde usted labura. Asimismo, se solicita marcar la respuesta conforme a su criterio y teniendo la mayor sinceridad. La información brindada será de utilidad para la investigación que se está llevando a cabo, permitiendo el alcance de conclusiones y recomendaciones que ayuden a beneficiar a los profesionales de salud en cuestión. Dicha información será considerada con mucha cautela y confidencialidad.

| Nunca | Casi nunca | A veces | Casi siempre | Siempre | | |
|--|--|---------|----------------|---------|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | |
| Variable. ESTRÉS | | | | | | |
| Dimensión Conflicto | | | Escalas | | | |
| N° | Ítems | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| INDICADOR 1: Tensión y ansiedad | | | | | | |
| 1 | Siento tensión y ansiedad en mi trabajo | | | | | |
| 2 | Me siento estresado(a) durante la jornada laboral | | | | | |
| INDICADOR 2: Falta de concentración | | | | | | |
| 3 | Me resulta difícil concentrarme en mis tareas debido al estrés | | | | | |
| 4 | Pierdo la concentración fácilmente debido a la presión laboral | | | | | |
| INDICADOR 3: Problemas de sueño | | | | | | |
| 5 | Experimento dificultades para conciliar el sueño debido a mi trabajo | | | | | |
| 6 | Me despierto varias veces durante la noche debido al estrés laboral | | | | | |
| INDICADOR 4: Cambios de sueño | | | | | | |
| 7 | He experimentado cambios en mis patrones de sueño debido al estrés laboral | | | | | |
| 8 | Mi calidad de sueño se ha visto afectada debido a la carga de trabajo | | | | | |
| INDICADOR 5: Problemas de relación | | | | | | |
| 9 | El estrés laboral ha afectado mis relaciones con mis compañeros de trabajo | | | | | |
| 10 | Me resulta difícil mantener buenas relaciones interpersonales debido al estrés | | | | | |
| Dimensión COMPROMISO | | | Escalas | | | |
| N.º | Ítems | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| INDICADOR 1: Motivación y propósito | | | | | | |
| 11 | Me siento motivado(a) y con un propósito claro en mi trabajo | | | | | |
| 12 | Mi trabajo me brinda un sentido de propósito y motivación | | | | | |

| INDICADOR 2: Altos niveles de energía | | | | | | |
|---|--|----------|----------------|----------|----------|----------|
| 13 | Tengo altos niveles de energía y entusiasmo en mi trabajo | | | | | |
| 14 | Me siento lleno(a) de energía y vitalidad mientras realizo mis tareas laborales | | | | | |
| INDICADOR 3: Compromiso con los objetivos | | | | | | |
| 15 | Estoy comprometido(a) y enfocado(a) en alcanzar los objetivos de mi organización | | | | | |
| 16 | Mi trabajo refleja mi compromiso y dedicación para lograr los objetivos establecidos | | | | | |
| INDICADOR 4: Crecimiento y desarrollo personal | | | | | | |
| 17 | Mi trabajo me brinda oportunidades para crecer y desarrollarme personalmente | | | | | |
| 18 | Siento que mi trabajo contribuye a mi crecimiento y desarrollo como profesional | | | | | |
| INDICADOR 5: Empoderamiento | | | | | | |
| 19 | Me siento empoderado(a) para tomar decisiones y asumir responsabilidades en mi trabajo | | | | | |
| 20 | Mi trabajo me brinda un sentido de empoderamiento y autonomía | | | | | |
| Dimensión INFLUENCIA EN EL TRABAJO | | | Escalas | | | |
| N.º | Ítems | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| INDICADOR 1: Toma de decisiones | | | | | | |
| 21 | Se me permite participar en la toma de decisiones relacionadas con mi trabajo | | | | | |
| 22 | Tengo la oportunidad de influir en las decisiones que afectan mi trabajo | | | | | |
| INDICADOR 2: Control | | | | | | |
| 23 | Tengo control sobre mi carga de trabajo y la forma en que la manejo | | | | | |
| 24 | Siento que tengo el control sobre las decisiones y acciones que tomo en mi trabajo | | | | | |
| INDICADOR 3: Autonomía | | | | | | |
| 25 | Tengo la libertad de organizar mi trabajo y establecer mis propias metas | | | | | |
| 26 | Disfruto de autonomía y libertad para tomar decisiones en mi trabajo | | | | | |
| INDICADOR 4: Relaciones interpersonales | | | | | | |
| 27 | Tengo relaciones interpersonales positivas y colaborativas en mi entorno laboral | | | | | |
| 28 | Me siento valorado(a) y apoyado(a) por mis compañeros de trabajo en el desempeño de mis tareas | | | | | |
| INDICADOR 5: Carga de trabajo | | | | | | |
| 29 | Mi carga de trabajo es razonable y manejable | | | | | |
| 30 | Siento que tengo un equilibrio adecuado entre la cantidad de trabajo y mis capacidades para realizarlo | | | | | |

Estimada/o, este cuestionario busca fijar los detalles sobre la **inteligencia emocional** de los profesionales de la salud donde usted labura. Asimismo, se solicita marcar la respuesta conforme a su criterio y teniendo la mayor sinceridad. La información brindada será de utilidad para la investigación que se está llevando a cabo, permitiendo el alcance de conclusiones y recomendaciones que ayuden a beneficiar a los profesionales de salud en cuestión. Dicha información será considerada con mucha cautela y confidencialidad.

Instrucciones. Leer con atención las interrogantes y marcar con un aspa los ítems correspondientes de acuerdo al caso.

| Nunca | Casi nunca | A veces | Casi siempre | Siempre | | | | |
|--|---|---------|----------------|---------|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | | | |
| Variable. Inteligencia emocional | | | | | | | | |
| Dimensión autoconciencia de los profesionales de la salud | | | Escalas | | | | | |
| N° | Ítems | | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| INDICADOR 1: RECONOCER LAS EMOCIONES | | | | | | | | |
| 1 | ¿Con qué frecuencia reconoce las emociones que experimenta y las etiqueta correctamente? | | | | | | | |
| 2 | ¿En qué medida comprendes las causas y los desencadenantes de tus emociones? | | | | | | | |
| INDICADOR 2: COMPRENDER LA CAUSA DE LAS EMOCIONES | | | | | | | | |
| 3 | ¿Con qué frecuencia identifica patrones emocionales recurrentes en su vida? | | | | | | | |
| 4 | ¿En qué medida reconoce los patrones emocionales que se repiten en diferentes situaciones? | | | | | | | |
| INDICADOR 3: SER CONSCIENTE DE LAS FORTALEZAS Y DEBILIDADES EMOCIONALES | | | | | | | | |
| 5 | ¿Con qué frecuencia reconoce y acepta sus fortalezas emocionales? | | | | | | | |
| 6 | ¿En qué medida identifica y admite sus debilidades emocionales? | | | | | | | |
| INDICADOR 4: IDENTIFICAR PATRONES EMOCIONALES RECURRENTES | | | | | | | | |
| 7 | ¿Con qué frecuencia identifica patrones emocionales recurrentes en su vida? | | | | | | | |
| 8 | ¿En qué medida reconoce los patrones emocionales que se repiten en diferentes situaciones? | | | | | | | |
| Dimensión autorregulación de los profesionales de salud | | | Escalas | | | | | |
| N.º | Ítems | | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| INDICADOR 1: AUTOCONCIENCIA | | | | | | | | |
| 9 | ¿Con qué frecuencia es consciente de sus fortalezas y debilidades emocionales? | | | | | | | |
| 10 | ¿En qué medida es capaz de identificar y reconocer las emociones que experimenta en diferentes situaciones? | | | | | | | |

| | | | | | |
|---|--|----------|----------|----------------|------------|
| | | | | | |
| INDICADOR 2: AUTOCRÍTICA | | | | | |
| 11 | ¿Con qué frecuencia se evalúa de manera crítica y objetiva en relación con sus acciones y comportamientos? | | | | |
| 12 | ¿En qué medida reconoce y admite sus errores y áreas de mejora sin juzgarse de manera negativa? | | | | |
| INDICADOR 3: ACCIÓN CENTRADA EN REPRESIÓN | | | | | |
| 13 | ¿Con qué frecuencia la persona tiende a reprimir sus emociones y sentimientos en lugar de expresarlos abiertamente? | | | | |
| 14 | ¿En qué medida evita confrontar y lidiar con emociones incómodas o desagradables en lugar de afrontarlas de manera saludable? | | | | |
| INDICADOR 4: APRENDIZAJE CONTINUO | | | | | |
| 15 | ¿Con qué frecuencia busca oportunidades de aprendizaje y crecimiento emocional en su vida cotidiana? | | | | |
| 16 | ¿En qué medida está abierta a adquirir nuevos conocimientos y habilidades emocionales para mejorar su autogestión emocional? | | | | |
| Dimensión motivación | | | | Escalas | |
| N.º | Ítems | 1 | 2 | 3 | 4 5 |
| INDICADOR 1: PASIÓN POR EL TRABAJO | | | | | |
| 17 | ¿Con qué frecuencia demuestra una pasión genuina y entusiasmo por su trabajo? | | | | |
| 18 | ¿En qué medida se involucra activamente en su trabajo y muestra entusiasmo por enfrentar nuevos desafíos? | | | | |
| INDICADOR 2: COMPROMISO CON EL LOGRO DE OBJETIVOS | | | | | |
| 19 | ¿Con qué frecuencia se compromete de manera decidida y persistente en alcanzar sus objetivos? | | | | |
| 20 | ¿En qué medida se esfuerza constantemente para lograr los resultados deseados y completar las tareas asignadas? | | | | |
| INDICADOR 3: PERSEVERANCIA FRENTE A LOS OBSTÁCULOS | | | | | |
| 21 | ¿Cómo de perseverante es al enfrentar desafíos y superar obstáculos en su camino hacia el logro de metas? | | | | |
| 22 | ¿En qué medida persiste y continúa esforzándose incluso cuando se enfrenta a dificultades o contratiempos? | | | | |
| Dimensión empatía | | | | Escalas | |
| N.º | Ítems | 1 | 2 | 3 | 4 5 |
| INDICADOR 1: CAPACIDAD PARA COMPRENDER LAS EMOCIONES DE LOS DEMÁS | | | | | |
| 23 | ¿Con qué frecuencia logra comprender y reconocer las emociones de los demás en diferentes situaciones? | | | | |
| 24 | ¿En qué medida es capaz de identificar las emociones de los demás a través de señales no verbales como expresiones faciales y lenguaje corporal? | | | | |
| INDICADOR 2: SENSIBILIDAD HACIA LAS NECESIDADES EMOCIONALES DE LOS DEMÁS | | | | | |
| 25 | ¿Cuánta atención presta a las necesidades emocionales de los demás y cómo se muestra dispuesto/a a apoyarles? | | | | |

| | | | | | | |
|---|--|----------|----------|----------|----------------|----------|
| 26 | ¿En qué medida muestra interés genuino y empatía hacia los sentimientos y preocupaciones de los demás? | | | | | |
| INDICADOR 3: HABILIDAD PARA PONERSE EN EL LUGAR DE OTRO | | | | | | |
| 27 | ¿Con qué frecuencia intenta ver las cosas desde la perspectiva de los demás y comprender cómo se sienten en determinadas situaciones? | | | | | |
| 28 | ¿En qué medida se esfuerza por comprender los puntos de vista y las emociones de los demás antes de emitir juicios o tomar decisiones? | | | | | |
| Dimensión habilidades sociales | | | | | Escalas | |
| N.º | Ítems | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| INDICADOR 1: HABILIDAD PARA ESTABLECER RELACIONES SÓLIDAS | | | | | | |
| 29 | ¿Con qué frecuencia logra establecer conexiones emocionales profundas y significativas con las personas que le rodean? | | | | | |
| 30 | ¿En qué medida demuestra interés genuino por los demás y se esfuerza por construir relaciones basadas en confianza, respeto y empatía? | | | | | |
| INDICADOR 2: COMPETENCIA EN LA COMUNICACIÓN EMOCIONAL | | | | | | |
| 31 | ¿Con qué frecuencia expresa sus emociones de manera clara y efectiva, de modo que los demás puedan entender y responder adecuadamente? | | | | | |
| 32 | ¿En qué medida demuestra habilidades para escuchar activamente y comprender las emociones expresadas por los demás sin juzgar ni interrumpir? | | | | | |
| INDICADOR 3: HABILIDAD PARA RESOLVER CONFLICTOS DE MANERA CONSTRUCTIVA | | | | | | |
| 33 | ¿Con qué frecuencia logra manejar los conflictos de manera calmada y asertiva, buscando soluciones mutuamente beneficiosas? | | | | | |
| 34 | ¿En qué medida demuestra habilidades para escuchar las perspectivas y emociones de todas las partes involucradas en un conflicto antes de proponer soluciones? | | | | | |

Anexo 3. Juicio de expertos

Documentos para validar los instrumentos de medición a través de juicio de expertos

CARTA DE PRESENTACIÓN

Doctora: Oriana Rivera Lozada de Bonilla

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y, asimismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de la maestría en Salud Pública requiero validar los instrumentos a fin de recoger la información necesaria para desarrollar mi investigación, con la cual optaré el grado de maestro en Salud Pública. El título nombre de mi proyecto de investigación es "Estrés e inteligencia emocional en profesionales de salud de un Hospital en Lima, 2023" y, debido a que es imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de Salud Pública.

El expediente de validación que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación Matriz de consistencia (anexo 1)
- Matriz de operacionalización de las variables
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos
- Instrumentos de recolección de datos

Expresándole los sentimientos de respeto y consideración, me despido de usted, no sin antes agradecer por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,



Jessica Yvonne Bendezu Ccanto
DNI: 70935277

Documentos para validar los instrumentos de medición a través de juicio de expertos**CARTA DE PRESENTACIÓN**

Doctora: Judith Soledad Yangali Vicente

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y, asimismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de la maestría en Salud Pública requiero validar los instrumentos a fin de recoger la información necesaria para desarrollar mi investigación, con la cual optaré el grado de maestro en Salud Pública. El título nombre de mi proyecto de investigación es "Estrés e inteligencia emocional en profesionales de salud de un Hospital en Lima, 2023" y, debido a que es imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de Salud Pública.

El expediente de validación que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación Matriz de consistencia (anexo 1)
- Matriz de operacionalización de las variables
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos
- Instrumentos de recolección de datos

Expresándole los sentimientos de respeto y consideración, me despido de usted, no sin antes agradecer por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,



Jessica Yvonne Bendezu Ccanto

DNI: 70935277

Documentos para validar los instrumentos de medición a través de juicio de expertos

CARTA DE PRESENTACIÓN

Doctora: Claudia Milagros Arispe Alburqueque

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y, asimismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de la maestría en Salud Pública requiero validar los instrumentos a fin de recoger la información necesaria para desarrollar mi investigación, con la cual optaré el grado de maestro en Salud Pública. El título nombre de mi proyecto de investigación es "Estrés e inteligencia emocional en profesionales de salud de un Hospital en Lima, 2023" y, debido a que es imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de Salud Pública.

El expediente de validación que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación Matriz de consistencia (anexo 1)
- Matriz de operacionalización de las variables
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos
- Instrumentos de recolección de datos

Expresándole los sentimientos de respeto y consideración, me despido de usted, no sin antes agradecer por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,



Jessica Yvonne Bendezu Ccanto
DNI: 70935277

Documentos para validar los instrumentos de medición a través de juicio de expertos**CARTA DE PRESENTACIÓN**

Doctora: Delsi Mariela Huaita Acha

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y, asimismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de la maestría en Salud Pública requiero validar los instrumentos a fin de recoger la información necesaria para desarrollar mi investigación, con la cual optaré el grado de maestro en Salud Pública. El título nombre de mi proyecto de investigación es "Estrés e inteligencia emocional en profesionales de salud de un Hospital en Lima, 2023" y, debido a que es imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de Salud Pública.

El expediente de validación que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación Matriz de consistencia (anexo 1)
- Matriz de operacionalización de las variables
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos
- Instrumentos de recolección de datos

Expresándole los sentimientos de respeto y consideración, me despido de usted, no sin antes agradecer por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,



Jessica Yvonne Bendezu Ccanto
DNI: 70935277

Documentos para validar los instrumentos de medición a través de juicio de expertos**CARTA DE PRESENTACIÓN**

Doctora: Michelle Fátima Lozada Urbano

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y, asimismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de la maestría en Salud Pública requiero validar los instrumentos a fin de recoger la información necesaria para desarrollar mi investigación, con la cual optaré el grado de maestro en Salud Pública. El título nombre de mi proyecto de investigación es "Estrés e inteligencia emocional en profesionales de salud de un Hospital en Lima, 2023" y, debido a que es imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de Salud Pública.

El expediente de validación que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación Matriz de consistencia (anexo 1)
- Matriz de operacionalización de las variables
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos
- Instrumentos de recolección de datos

Expresándole los sentimientos de respeto y consideración, me despido de usted, no sin antes agradecer por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,



Jessica Yvonne Bendezu Ccanto
DNI: 70935277

Anexo 4. Aprobación del Comité de ética.



COMITÉ INSTITUCIONAL DE ÉTICA PARA LA INVESTIGACIÓN

CONSTANCIA DE APROBACIÓN

Lima, 18 de julio de 2023

Investigador(a)
Jessica Yvonne Bendezu Ccanto
Exp. N°: 0780-2023

De mi consideración:

Es grato expresarle mi cordial saludo y a la vez informarle que el Comité Institucional de Ética para la investigación de la Universidad Privada Norbert Wiener (CIEI-UPNW) evaluó y **APROBÓ** los siguientes documentos:

- Protocolo titulado: **“Estrés e inteligencia emocional en profesionales de salud de un Hospital en Lima, 2023” Versión 01 con fecha 06/07/2023.**
- Formulario de Consentimiento Informado Versión 01 con fecha 06/07/2023.

El cual tiene como investigador principal al Sr(a) Jessica Yvonne Bendezu Ccanto y a los investigadores colaboradores (no aplica)

La **APROBACIÓN** comprende el cumplimiento de las buenas prácticas éticas, el balance riesgo/beneficio, la calificación del equipo de investigación y la confidencialidad de los datos, entre otros.

El investigador deberá considerar los siguientes puntos detallados a continuación:

1. La vigencia de la aprobación es de **dos años (24 meses)** a partir de la emisión de este documento.
2. El **Informe de Avances** se presentará cada 6 meses, y el informe final una vez concluido el estudio.
3. Toda **enmienda o adenda** se deberá presentar al CIEI-UPNW y no podrá implementarse sin la debida aprobación.
4. Si aplica, la **Renovación** de aprobación del proyecto de investigación deberá iniciarse treinta (30) días antes de la fecha de vencimiento, con su respectivo informe de avance.

Es cuanto informo a usted para su conocimiento y fines pertinentes.

Atentamente,


 Yenny Marisol Bellido Fuente
 Presidenta del CIEI- UPNW



Avenida República de Chile N°432. Jesús María
 Universidad Privada Norbert Wiener
 Teléfono: 706-5555 anexo 3290 Cel. 981-000-698
 Correo: comite.etica@unwien.edu.pe

Anexo 5. Prueba piloto

Alfa de Cronbach de la variable “estrés”

| Estadísticas de fiabilidad | | | |
|-----------------------------------|-------|----------------|----|
| Alfa de Cronbach | 0,818 | N de elementos | 30 |

Según el análisis realizado, el instrumento relacionado con la variable V1 "Estrés" evalúa la fiabilidad interna, la cual obtuvo un coeficiente de 0,818; siendo considerado como adecuado.

Alfa de Cronbach de la dimensión “Conflicto”

| Estadísticas de fiabilidad | | | |
|-----------------------------------|-------|----------------|----|
| Alfa de Cronbach | 0,798 | N de elementos | 10 |

Conforme a el análisis realizado, el instrumento relacionado con la dimensión D1V1 "conflicto" evalúa la fiabilidad interna, la cual obtuvo un coeficiente de 0,818; siendo considerado como adecuado.

Alfa de Cronbach de la dimensión “compromiso”

| Estadísticas de fiabilidad | | | |
|-----------------------------------|-------|----------------|----|
| Alfa de Cronbach | 0,930 | N de elementos | 10 |

En función de lo analizado, el instrumento referente a la dimensión D2V1 “compromiso” mide la consistencia interna, que resultó tener un coeficiente de 0930; calificándose como muy satisfactoria

Alfa de Cronbach de la dimensión “influencia en el trabajo”

Estadísticas de fiabilidad

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| 0,909 | 10 |

Conforme a lo analizado, el instrumento referente a la dimensión D3V1 “Influencia en el trabajo” mide la consistencia interna, que resultó tener un coeficiente de 0,909; calificándose como muy satisfactoria.

Alfa de Cronbach de la variable “inteligencia emocional”

Estadísticas de fiabilidad

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| 0,950 | 34 |

Según el análisis realizado, el instrumento relacionado con la variable V2 "inteligencia emocional" evalúa la fiabilidad interna, la cual obtuvo un coeficiente de 0,950; siendo considerado como muy satisfactoria.

Alfa de Cronbach del “autocontrol”

Estadísticas de fiabilidad

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| 0,872 | 8 |

En función del análisis realizado, el instrumento relacionado con la dimensión D1V2 "autocontrol" evalúa la fiabilidad interna, la cual obtuvo un coeficiente de 0,872; siendo considerado como adecuada.

Alfa de Cronbach de la “autorregulación”

| Estadísticas de fiabilidad | | | |
|-----------------------------------|-------|----------------|---|
| Alfa de Cronbach | 0,714 | N de elementos | 8 |

De acuerdo al análisis realizado, el instrumento relacionado con la dimensión D2V2 "autorregulación" evalúa la fiabilidad interna, la cual obtuvo un coeficiente de 0,714; siendo considerado como moderada.

Alfa de Cronbach de la “motivación”

| Estadísticas de fiabilidad | | | |
|-----------------------------------|-------|----------------|---|
| Alfa de Cronbach | 0,904 | N de elementos | 6 |

Basado en el análisis realizado, el instrumento relacionado con la dimensión D3V2 "motivación" evalúa la fiabilidad interna, la cual obtuvo un coeficiente de 0,904; siendo considerado como muy satisfactoria.

Alfa de Cronbach de la “empatía”

| Estadísticas de fiabilidad | | | |
|-----------------------------------|-------|----------------|---|
| Alfa de Cronbach | 0,894 | N de elementos | 6 |

Conforme a el análisis realizado, el instrumento relacionado con la dimensión D4V2 "empatía" evalúa la fiabilidad interna, la cual obtuvo un coeficiente de 0,894; siendo considerado como adecuada.

Reporte de similitud TURNITIN

● 16% de similitud general

Principales fuentes encontradas en las siguientes bases de datos:

- 12% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 13% Base de datos de trabajos entregados
- 2% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

FUENTES PRINCIPALES

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

| | | |
|---|---|-----|
| 1 | repositorio.ucv.edu.pe Internet | 2% |
| 2 | repositorio.uwiener.edu.pe Internet | 2% |
| 3 | Submitted on 1687653902463 Submitted works | 1% |
| 4 | University of the Andes on 2021-12-01 Submitted works | <1% |
| 5 | Universidad Católica de Santa María on 2023-10-27 Submitted works | <1% |
| 6 | uwiener on 2024-03-26 Submitted works | <1% |
| 7 | hdl.handle.net Internet | <1% |
| 8 | Universidad Cesar Vallejo on 2023-08-09 Submitted works | <1% |