



**Universidad
Norbert Wiener**

Powered by **Arizona State University**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
PROGRAMA ACADÉMICO DE ENFERMERÍA**

Tesis

Inteligencia emocional y estrés laboral del personal de enfermería en el
servicio de emergencia de un hospital de Lima, 2024

**Para optar el Título Profesional de
Licenciada en Enfermería**

Presentado por:

Autora: Carrasco Luis, Cinthia


Código ORCID: <https://orcid.org/0009-0001-9521-5615>

Asesora: Mg. Pretell Aguilar, Rosa María

Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-9286-4225>

Lima – Perú


2025

 Universidad Norbert Wiener	DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA Y DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN		
	CÓDIGO: UPNW-GRA-FOR-033	VERSIÓN: 01 REVISIÓN: 01	FECHA: 08/11/2022

Yo, Cinthia Carrasco Luis egresado de la Facultad de **Ciencias de la Salud** y Escuela Académica Profesional de **Enfermería** de la Universidad privada Norbert Wiener declaro que el trabajo de investigación "**Inteligencia emocional y estrés laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia de un hospital de Lima, 2024**" Asesorado por la docente: Rosa María Pretell Aguilar, DNI: 18150131 , con ORCID 0000-0001-9286-4225, tiene un índice de similitud de (13) (TRECE) % con código oid:14912:474594198, 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
 Cinthia Carrasco Luis
 DNI:44976949



Firma
 Rosa Maria Pretell Aguilar
 DNI: 18150131

Lima, 18 de julio del 2025

DEDICATORIA

A Dios por ser mi guía y por darme las fuerzas para seguir adelante y a mi mamá Ana quien está presente en lo más profundo de mi corazón.

A mi papá Augusto por ser mi inspiración y a mi hermana Patricia por sus palabras de aliento y su apoyo.

A mi asesora, por su ayuda en la elaboración de esta investigación, por su paciencia y sabiduría.

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Privada Norbert Wiener y a mis docentes por permitirme formarme como profesional con altos estándares de calidad.

ÍNDICE

Portada.....	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento.....	iv
Índice.....	v
Resumen.....	viii
Abstract	ix
Introducción.....	x
I. EL PROBLEMA	12
1.1 Planteamiento del problema	12
1.2 Formulación del problema	13
1.2.1 Problema general	13
1.2.2 Problemas específicos	14
1.3 Objetivos de la investigación	14
1.3.1 Objetivos generales	14
1.3.2 Objetivos específicos	15
1.4 Justificación de la investigación	15
1.4.1 Teórica	15
1.4.2 Metodológica	15
1.4.3 Práctica	16
1.5 Delimitación de la Investigación	16
1.5.1 Temporal	16
1.5.2 Espacial	16
1.5.3 Población o unidad de análisis	16

II.	MARCO TEÓRICO	18
2.1	Antecedentes	18
2.2	Bases teóricas	21
2.3	Formulación de la Hipótesis	27
2.3.1	Hipótesis General	27
2.3.2	Hipótesis Específicas	28
III.	METODOLOGÍA	29
3.1	Método de la investigación	29
3.2	Enfoque de la investigación	29
3.3	Tipo de investigación	29
3.4	Diseño de la investigación	29
3.5	Población, muestra y muestreo	30
3.6	Variable y operacionalización	32
3.7	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	34
3.7.1	Técnica	34
3.7.2	Descripción de instrumentos	34
3.7.3	Validación	35
3.7.4	Confiabilidad	36
3.8	Plan de procesamiento y análisis de datos	36
3.9	Aspectos éticos	36
IV.	PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS	38
4.1	Resultados	38
4.1.1	Análisis descriptivo de resultados	38
4.1.2	Prueba de hipótesis	43
4.1.3	Discusión de resultados	51

V.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	55
	5.1 Conclusiones	55
	5.2 Recomendaciones	56
VI.	REFERENCIAS	57

ANEXOS

ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

ANEXO 2: INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

ANEXO 3: FORMATO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

ANEXO 4: APROBACION COMITÉ DE ETICA UNIVERSIDAD PRIVADA

NORBERT WIENER

ANEXO 5: APROBACION COMITÉ DE ETICA DEL HOSPITAL

ANEXO 6: AUTORIZACION DE RECOLECCION DE INFORMACION

ANEXO 7: BASE DE DATOS EXCEL

ANEXO 8: BASE DE DATOS SPSS

RESUMEN

En este tiempo, se han identificado diversos casos de estrés laboral en el personal de enfermería lo que podría deberse a diversos factores, entre ellos la inteligencia emocional.

OBJETIVO: Determinar la relación entre la inteligencia emocional y el estrés laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia. **MATERIALES Y MÉTODOS:** El

enfoque fue cuantitativo, transversal y correlacional. Se trabajó en 70 profesionales de enfermería del servicio de emergencias de un Hospital, trabajando en cuestionarios.

Resultados: La evaluación de la inteligencia emocional reveló que el 61,4% obtuvo un rango medio. Asimismo, la evaluación del estrés laboral reveló que el 51,4% experimentó un nivel bajo. Se determinó que la relación entre la dimensión percepción emocional y estrés laboral fue significativa ($Rho = -0,305$. $p = 0,000$). La relación entre la dimensión claridad emocional con el estrés laboral fue negativa y moderada ($Rho = -0,391$, $p = 0,000$). Además, la relación entre la dimensión reparación emocional en el estrés laboral es negativa y baja ($Rho = -0,148$) $p = 0,000$. **Conclusión:** Existe relación significativa negativa y moderada entre la inteligencia emocional y el estrés laboral en el personal de enfermería

Palabras claves: Inteligencia emocional, Estrés laboral, Enfermería

ABSTRACT

In this globalized and competitive world, cases of work-related stress have been observed in nursing staff, which could be due to various factors, including emotional intelligence.

OBJECTIVE: To determine the relationship between emotional intelligence and work-related stress among nursing staff in the emergency department. **MATERIALS AND**

METHODS: The approach was quantitative, non-experimental, correlational, and cross-sectional. Seventy nursing professionals from the emergency department of a hospital were surveyed, working on questionnaires.

Results: The evaluation of emotional intelligence revealed that 61.4% obtained a medium range. Likewise, the evaluation of work-related stress revealed that 51.4% experienced a low level.

It was determined that the relationship between the emotional perception dimension and work-related stress was significant ($Rho = -0.305$, $p = 0.000$).

The relationship between the emotional clarity dimension and work-related stress was negative and moderate ($Rho = -0.391$, $p = 0.000$).

Furthermore, the relationship between the emotional repair dimension and work stress is negative and low ($Rho = -0.148$) $p = 0.000$.

Conclusion: There is a significant negative and moderate relationship between emotional intelligence and work stress in nursing staff.

Keywords: Emotional intelligence, Work stress, Nursin

INTRODUCCIÓN

El servicio de emergencia de un hospital es un entorno de alta exigencia, donde el personal de enfermería enfrenta situaciones de presión constante, toma de decisiones rápidas y atención a pacientes en estado crítico. Estas condiciones pueden generar altos niveles de estrés laboral, lo que impacta no solo en el bienestar del personal, sino también en la calidad del servicio prestado. En este contexto, la inteligencia emocional se ha convertido en un factor clave para la gestión del estrés, permitiendo a los profesionales manejar sus emociones de manera efectiva y mejorar su desempeño en entornos demandantes.

La inteligencia emocional, entendida como la capacidad de reconocer, comprender y regular las emociones propias y ajenas, desempeña un papel fundamental en la adaptación del personal de enfermería a las condiciones adversas de su labor. Sin embargo, en el ámbito hospitalario, aún existen vacíos en la investigación sobre la relación entre estos dos factores, especialmente en los servicios de emergencia, donde el nivel de estrés es significativamente más elevado.

El Capítulo I presenta el planteamiento y formulación del problema de estudio, definiendo claramente la situación que motiva la investigación.

En el Capítulo II, se desarrolla el marco teórico, en el que se incluyen antecedentes de investigaciones previas a nivel nacional e internacional, que permiten contextualizar el estudio.

El Capítulo III está dedicado a la metodología utilizada en la investigación. Se describe la población objeto de estudio, así como las técnicas e instrumentos empleados para la recolección

En el Capítulo IV, se presentan los resultados obtenidos, acompañados de un análisis detallado y una discusión en la que se contrastan con estudios previos y teorías relevantes.

Finalmente, el Capítulo V expone las conclusiones más significativas derivadas del estudio y ofrece recomendaciones basadas en los resultados obtenidos, con el propósito de aportar soluciones o sugerencias que puedan ser aplicadas en el ámbito profesional y académico.

1. EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del problema

La inteligencia emocional suele ser contemplada como el equilibrio entre la identificación y empatía emocional, que se da de manera personal como colectiva. En el entorno de enfermería es trascendental para el desenvolvimiento profesional, dado que el enfermero es quien debe conducir y responder a emociones en el entorno de cuidado de los pacientes, conllevando tanto la regulación de emociones propias que pueden restringir las diligencias efectuadas.(1)

La Organización Mundial de la Salud (OMS) describe el estrés laboral como una respuesta del individuo cuando se enfrenta a demandas o presiones en el trabajo que superan sus habilidades o conocimientos, lo que desafía su capacidad para manejar la situación.(2)

La Organización Panamericana de la Salud (OPS) menciona que la sobrecarga laboral en más del 50% suele ser un indicador que afecte la salud emocional y mental del profesional de enfermería, causando diversas afecciones durante el desempeño de sus funciones.(3)

A nivel internacional, en un estudio desarrollado en Irán, se ha demostrado que la mayor parte del personal de enfermería obtuvo un nivel de estrés considerable en un 60%, donde la inteligencia emocional tuvo un efecto moderado significativo en los niveles de estrés ($p = 0,000$)(4)

A nivel nacional, en una investigación realizada en Lima, se identificó que la inteligencia emocional se dio en un nivel mayormente adecuado con un 63.9% y según la dimensión percepción emocional, el personal de enfermería la clasifico en un nivel excelente. De igual manera, para la dimensión comprensión de las emociones con un nivel adecuado.(5)

La ansiedad en el personal de enfermería suele evidenciarse a través de impresiones de amenaza constante, vacilación y desasosiego, originando respuestas fisiológicas como la exaltación del pulso, complicaciones digestivas, micciones constantes, tensión muscular, resequedad bucal, sudoración excesiva, así como también, hiperactividad generada por circunstancias de riesgo o por nociones perjudiciales. De manera que una ansiedad ligera o moderada procede como un promotor voluntario que lleva a efectuar acciones que evitan posibles amenazas, contrariamente si la ansiedad es elevada, desencadena en dictámenes errados, la ejecución de procedimientos ambiguos, a una atención agresiva que perjudica la funcionalidad comunitaria, y a la vez se concretan prejuicios hacia los individuos con ansiedad (6).

La inteligencia emocional y la ansiedad son elementos esenciales en el personal de enfermería que laboran en los ambientes de emergencia, puesto que el desenvolvimiento de particularidades de la inteligencia emocional y contar con técnicas de afrontamiento al agobio, lo que con el tiempo puede maximizar el confort emocional, disminuir el desasosiego, incidiendo inmediatamente sobre la diligencia y atención en circunstancias de emergencia en la entidad (7).

A nivel internacional, en un estudio realizado en México, reportaron que los profesionales de la salud presentan asiduamente una tensión moderada (32.4%), ansiedad leve (29.6%) y depresión moderada (20.1%), resaltando que por las condiciones a las que se encuentran expuestos genera desequilibrios en su sanidad mental (8). En Paraguay, se denotó que la ansiedad entre los enfermeros fue moderada (12%), junto con una depresión leve (18%), en donde señalaron que la frecuencia de agobio se da en una proporción de 2 a 10 en los individuos (9).

A nivel nacional, en el Perú, en un estudio se reportó que los enfermeros exhiben ansiedad (39.1%), así como también, depresión (24.6%) y en menor medida tensión (8.8%),

siendo estas cifras reveladas durante la pandemia, es decir, en condiciones tensas por la cantidad de pacientes y actividades que tenían que llevar a cabo en ese contexto (10). Mientras que otra indagación en Lima, señala que tanto los doctores como enfermeros reflejan depresión moderada (36%), una ansiedad leve (55.8%) y una tensión leve (53.4%), en especial en féminas con una edad entre 41 – 60 años (11).

A nivel regional, el Hospital Sergio E. Bernales ubicado en el distrito de Comas en la ciudad de Lima, presenta una serie de factores negativos los cuales se ven representados por la sobrecarga de trabajo, la falta de recursos, la falta de personal, entre otros; para poder suplir las diversas necesidades en la atención. Además, una alta demanda de pacientes hace que el personal de enfermería trabaje con una presión constante y por consiguiente enfrente situaciones adversas.

En síntesis, el trabajo busca evaluar la relación a nivel de las variables en el campo de trabajo a nivel de enfermería.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿Cuál es la relación entre la inteligencia emocional y el estrés laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia de un hospital de Lima, 2024?

1.2.2 Problemas específicos

- ¿Cuál es la relación entre la inteligencia emocional según la dimensión percepción emocional y el estrés laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia?
- ¿Cuál es la relación entre la inteligencia emocional según la dimensión claridad emocional y el estrés laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia?
- ¿Cuál es la relación entre la inteligencia emocional según la dimensión reparación emocional y el estrés laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Determinar la relación entre la inteligencia emocional y el estrés laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia.

1.3.2 Objetivos específicos

- Identificar la relación entre la inteligencia emocional según la dimensión percepción emocional y el estrés laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia.
- Identificar la relación entre la inteligencia emocional según la dimensión claridad emocional y el estrés laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia.
- Identificar la relación entre la inteligencia emocional según la dimensión reparación emocional y el estrés laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia.

1.4 Justificación de la investigación

1.4.1 Teórica

En un sentido teórico, la indagación se avala en que el postulado de Goleman sobre la inteligencia emocional en función de la primera variable, asimismo para la segunda variable se sustentará con el postulado fenomenológico de Carl Rogers, y a partir de ello se solidifiquen las bases transcendentales de la indagación. Además, la teoría del autocuidado de Orem es la que más se ajusta a los parámetros de Enfermería ya que permite evaluar el estrés laboral como un déficit de autocuidado a nivel emocional.

1.4.2 Metodológica

En una dirección metodológica, la indagación se orienta a reportar la relación entre la inteligencia emocional y el estrés laboral del personal de enfermería mediante la empleabilidad de mecanismos cuantitativos y no experimentales para la exploración y acopio de datos sobre el tema de indagación. Esto posibilitará la adquisición de un entendimiento

íntegro y aclarado por la integración de instrumentos que cuentan con una fiabilidad previa para su aplicación, los cuales están direccionados en cada variable de examinación

1.4.3 Práctica

En una orientación práctica, el estudio es imprescindible, en vista de que expuso información apropiada para la designación de discernimientos en función de la regulación de emociones de los expertos de enfermería. En atención a lo cual, se podrán exhibir los hallazgos para la amplificación de programaciones preventivos y a la vez, aplacar los parámetros de ansiedad que lleguen a presentar los individuos, con lo cual se podrá encontrar una estabilidad emocional entre el personal de enfermería que maximizará su diligencia y ejecución de sus actividades.

Este estudio servirá generar nuevo conocimiento sobre cómo la inteligencia emocional puede tener repercusión en la capacidad del personal de enfermería para poder dirigir y manejar momentos adversos en relación a la aparición de estrés. Se podrán identificar factores protectores emocionales, habilidades interpersonales y manejo de habilidades de afrontamiento en situaciones clínicas complejas. La relevancia de esta investigación radica en el beneficio para mejorar la salud emocional del personal de enfermería, disminuir el desgaste laboral, optimizar el clima organizacional y, en consecuencia, elevar el nivel de atención hacia los pacientes en diversas situaciones.

Por último, el estudio contribuirá a diseñar políticas de salud ocupacional más completas, donde se pueda hacer un enfoque de mayor relevancia en el desarrollo psicoemocional del personal.

1.5 Limitaciones de la investigación

La examinación se llevó a cabo en el servicio de emergencia de la entidad sanitaria Hospital Sergio E. Bernales, ubicada en el distrito de Comas, ciudad de Lima.

La indagación empleó implementos para el acopio de la data sobre la inteligencia emocional y el estrés laboral de los individuos. Por lo tanto, se trabajó en 70 miembros del personal de enfermería. Como limitación el estudio es de corte transversal, lo cual no permitió un seguimiento en cuanto al análisis de las variables a largo plazo.

2. MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes

2.1.1 Antecedentes Nacionales

Farfán (12), en su estudio realizado en el año 2023, en la provincia de Lambayeque - Perú, tuvo como objetivo “determinar la inteligencia emocional y el manejo del estrés de las enfermeras en Ipress, 2021”. Disponiendo una metodología cuantitativa y correlacional, afiliando a 50 individuos. Obteniendo que se da una conjunción positiva de la inteligencia emocional con la regulación de la tensión ($\rho = 0.467$), también se contempló la vinculación de los componentes de la inteligencia emocional y la regulación de la tensión como atención a los sentimientos ($\rho = 0.349$) y restauración emocional (0.491) siendo en ambos casos menor a 0.05, no obstante, no se reportó una relación entre la claridad emocional y la regulación de la tensión dado que mostró una significancia mayor a 0.05. Debido a lo cual, concluyó que se da una vinculación directa entre la inteligencia emocional y la moderación de la tensión en el personal de enfermería valorado.

Quilca y Quillatupa (13), en su investigación desarrollada en el año 2023, en Junín – Perú, tuvo como objetivo “determinar la relación entre la inteligencia emocional y el estrés laboral en enfermeras de la Red de Salud Chupaca en el 2021”. Disponiendo de una metodología cuantitativa y correlacional, en la cual llegaron a incorporar a 123 individuos. A partir de lo cual, obtuvieron que el 48.9% de ellos exhibieron una inteligencia emocional que oscilaba entre baja a muy baja, lo cual se veía reflejado en la elevada tensión laboral del personal de enfermería (47.7%). Además, traslucieron una conexión inversa entre la inteligencia emocional y la tensión laboral de los profesionales ($\rho = -0.457$), e igualmente entre los componentes de la inteligencia emocional como percepción emocional ($\rho = -$

0.447), autocontrol emocional ($\rho = -0.459$) y manejo emocional ($\rho = -0.465$). Por ello, concluyeron que se da un nexo inverso y significativo entre los constantes.

Carcagno (14), realizó un estudio en el año 2021, en Puno – Perú; el cual tuvo como objetivo “determinar la relación entre inteligencia emocional y factores generadores del estrés durante las prácticas pre profesionales en los estudiantes de Enfermería del tercer a quinto año de una universidad privada”. Disponiendo de una metodología cuantitativa y correlacional, en la cual afiliaron a 56 individuos. Obteniendo que el 59% manifiesta una idónea aprehensión emocional, el 52% y 66% presentaban un menester de empatía emocional y moderación emocional respectivamente, además, concordaron en que la mayoría presenta varios estresores en su ambiente (50%). Por lo que expuso que no se da una consonancia entre la inteligencia emocional y los componentes generadores de tensión, puesto que reveló una significancia excedente al 0.05, concluyendo que no hay una correspondencia entre las variables.

Linch y Cabrejo (15), realizó un estudio en el año 2021 en La Libertad; el cual tuvo como objetivo “Determinar la relación entre el Nivel de Inteligencia emocional y el estrés laboral en 94 enfermeras de los hospitales I de la Red Asistencial La Libertad”. Siguiendo una metodología cuantitativa y correlacional, afiliando a 94 individuos. Denotando que una gran proporción de ellos presentaban una inteligencia emocional apropiada (64.9%), al igual que una tensión baja (53.2%), lo que señalaba que el manejo de emociones entre los individuos fue idónea frente a los acontecimientos que afrontan habitualmente. Finalmente, reportaron un vínculo entre la inteligencia emocional y la tensión entre el personal de enfermería ($p < 0.01$).

2.1.2 Antecedentes Internacionales

Mehralian, et al. (16), realizó una investigación en el año 2024 en Irán donde su objetivo fue “examinar el impacto de la inteligencia emocional en el desempeño laboral, mediado por la competencia clínica del personal de enfermería que trabaja en hospitales afiliados”. Este estudio transversal, descriptivo-analítico, se realizó con 385 enfermeras. Para la recopilación de datos se utilizaron cuestionarios estandarizados sobre inteligencia emocional, competencia clínica y desempeño laboral. Los resultados mostraron que la inteligencia emocional afecta positivamente el desempeño laboral del personal de enfermería ($p = 0,001$, $\beta = 0,53$). La inteligencia emocional también tiene un impacto positivo en la competencia clínica ($p = 0,001$, $\beta = 0,46$). Además, se observó que la competencia clínica influía positivamente en el desempeño laboral ($p = 0,001$, $\beta = 0,57$). En conclusión, la inteligencia emocional, a través de su papel mediador, tiene un impacto significativo en el desempeño laboral ($p < 0,001$).

Abualruz (17), realizó una investigación en el año 2024 en Jordania, donde tuvo como objetivo “investigar la relación entre la inteligencia emocional y la resiliencia, así como su impacto en la depresión, la ansiedad y el estrés en el personal de enfermería en Jordania. Se utilizó un diseño descriptivo transversal que incluyó a 152 enfermeras a nivel de instituciones hospitalarias privadas, donde se utilizaron diversas escalas validadas para la evaluación de las variables. La media en relación a la edad es de 27,6 años, siendo la mayor parte mujeres (66,4 %). La resiliencia obtuvo un promedio de 3,1, mientras que la inteligencia emocional fue de 31,7. La depresión, la ansiedad y el estrés fueron significativamente mayores en el personal de enfermería. Asimismo, se encontraron relaciones negativas entre la inteligencia emocional, la resiliencia y los problemas psicológicos ($p < 0,001$). La inteligencia emocional se asocia positivamente con la resiliencia

($r = 0,83$, $p < 0,001$). Se concluye que tanto la inteligencia emocional como la resiliencia fueron predictores significativos del estrés y ansiedad.

Castillo y Males (18), realizaron una investigación en el año 2022 en Ecuador, donde tuvieron como objetivo “Analizar la inteligencia emocional y el estrés laboral presentes en los profesionales de salud del Hospital San Luis de Otavalo en el año 2022”. Siguiendo una metodología cuantitativa y correlacional, por lo cual, afiliaron a 148 individuos. Destacando que la tensión laboral fue baja (51.4%). Asimismo, revelaron una consonancia significativa entre la tensión laboral y la inteligencia emocional ($\rho = -0.172$), siendo una unión inversa y baja. De manera que concluyeron que la inteligencia emocional y la tensión que exhiben los individuos están ligados inversamente entre ellos, por lo que se debe tener en consideración que una variable genera sobre la otra.

Millán y Escandón (19), realizaron una investigación en el año 2021 en Colombia, teniendo como objetivo “Identificar la relación entre la inteligencia emocional y el estrés laboral en el personal de enfermería del Hospital Departamental San Antonio del municipio de Roldanillo”. Siguiendo una metodología cuantitativa y descriptiva, afiliando a 31 individuos. Destacando que la mayoría de ellos presentaron una adecuada manifestación en los aspectos de la inteligencia emocionales como la atención emocional (55%), claridad emocional (55%), restauración emocional (53%), lo que se consolidaba con la exposición de una tensión laboral baja (54%), asimismo, no lograron encontrar una correspondencia significativa entre la inteligencia emocional y la tensión laboral entre los individuos, en vista de que la significancia excede al 0.05. En alusión a ello, concluyeron que no hay una ligación entre las variables.

2.2 Bases teóricas

Inteligencia emocional

La inteligencia emocional es el carácter que presentan los individuos para la gestión de sus emociones y a la vez, las emociones de otros individuos que conviven con ellos, con lo cual puedan enfrentar desafíos y complicaciones de la vida. Asimismo, de reconocer diversas circunstancias dosificando y moderando sus emociones de acuerdo al escenario que afronten, de manera que si reflejan márgenes cognitivos y conductuales positivos podrán tener un mayor dominio emocional, siendo más dinámicos en los aspectos laborales y personales (20).

Asimismo, se ha detallado a la inteligencia emocional como el conglomerado de habilidades para comprender, emplear y brindar los requerimientos emocionales que pueden ser utilizados en un contexto personal o colectivo, por lo cual todo profesional de enfermería precisa el fortalecimiento o desencadenamiento de esta habilidad, puesto que afianza la armonía en el ambiente e incrementa los enlaces con otros individuos en el trabajo (21).

Teoría

El postulado que avala a la primera variable es la de inteligencia emocional de Goleman, el cual señala que la inteligencia de los individuos no es lo único indispensable en ellos, sino que se precisa de ir más allá de la instrucción común adquirida, por lo que se prepara a los individuos para afrontar situaciones cotidianas de la vida y para que puedan triunfar mediante la moderación de sus emociones, pensamientos, conductas y dictámenes que maximice las habilidades de los individuos. En ese sentido, los profesionales de enfermería deben emplear una adecuada regulación emocional que se afiance en un alto grado de inteligencia emocional orientado en la solución de complicaciones, exposición de acuerdos y una mejor convivencia laboral con otros individuos en su ambiente (22).

Dimensiones

Dimensión 1: percepción emocional

La dimensión de percepción emocional contempla el grado de conciencia de sí mismos de los individuos y los anhelos que experimentan, lo cual posibilita el procesamiento y exteriorización emocional propia y de otros individuos que concede la detección adecuada de como se siente y como se sienten los individuos alrededor de su persona, con la intención de que posteriormente se contemplen aptitudes que mejoren las nociones, la moderación y la cognición emocional (23).

Por otra parte, también se definido como aquel carácter que es atribuido como esencial y distintivo de la inteligencia emocional, dado que concede la determinación de actitudes y conductas que presenta un individuo frente a su ambiente, así como también la identificación de requerimientos emocionales de otros individuos (24).

Dimensión 2: claridad emocional

Es la cognición y entendimiento de los sentimientos de otros individuos y los propios, el cual se encuentra expuesto para diferenciar y comprender las emociones. En ese sentido, el personal sanitario puede entender como progresar y se incorporan las emociones en el propio pensamiento para la resolución de dilemas básicas a complejos en sus actividades (25).

Asimismo, suele ser atribuido a aquel carácter conciso y notorio para entender y emplear las emociones en las circunstancias apropiadas en los que los pensamientos y la lógica se ven integrados, lo cual se centra como un componente esencial en la moderación de las emociones frente a otros individuos, por lo cual, esta dimensión es trascendental para la graduación de la inteligencia emocional (26).

Dimensión 3: reparación emocional

Es la aptitud de dominar las emociones positivas o adversas, en otras palabras, es el carácter que debe exhibir los profesionales sanitarios cuando surjan dilemas laborales que

puedan ser examinados en un escenario cercano, por lo que pueden adueñarse de lo que sienten y emplear el lenguaje apropiado para el manejo emocional de una forma ecuánime (28).

Asimismo, se señala como un ajuste emocional, en el que el individuo puede dominar sus parámetros emocionales, lo cual lo centra como un componente primordial que debe exhibir los profesionales de enfermería para repercutir sobre las emociones que exterioriza y que sea apta para expresarlas en los momentos precisos (29).

Estrés laboral

Se refiere a una reacción emocional, cognitiva, conductual y fisiológica ante aspectos perjudiciales del entorno laboral; la cual surge como respuesta a la sobrecarga, demandas excesivas o expectativas desmesuradas en el contexto laboral (29).

Se manifiesta con altos niveles de tensión y angustia, acompañados de la percepción de que los recursos personales son insuficientes para enfrentar las situaciones adversas, especialmente cuando las demandas del entorno laboral superan la capacidad percibida del colaborador para manejarlas eficazmente (30).

Las consecuencias del estrés laboral no solo afectan al individuo en términos de salud física y mental, sino también al rendimiento organizacional, con implicaciones como bajo compromiso, productividad reducida, y mayor ausentismo (31).

El estrés laboral en enfermeras es la respuesta adversa que experimentan cuando las exigencias de su trabajo superan sus capacidades de afrontamiento, debido a factores como sobrecarga laboral, ambigüedad de roles y alta responsabilidad. Este fenómeno puede afectar su salud, rendimiento y la calidad de atención al paciente, potencialmente conduciendo al síndrome de burnout (32).

Teoría de la transacción del estrés y el afrontamiento

Desarrollada por Lazarus y Folkman en 1984, y enfatizando en cómo el estrés surge de la interacción continua entre una persona y su entorno, en la cual, las personas evalúan constantemente las situaciones que enfrentan, considerándolas como positivas, irrelevantes o estresantes, concluyendo que, es la percepción individual de una situación, más que el evento en sí mismo, lo que determina si se experimenta estrés y cómo se maneja (33).

De acuerdo a esta teoría, cuando una situación se percibe como estresante, se activan estrategias de afrontamiento para manejarla, ya sea enfocándose en resolver el problema directamente o en regular las emociones asociadas, lo cual lleva a una reevaluación de la situación, que puede considerarse resuelta favorablemente, desfavorablemente o sin resolver, lo que a su vez puede generar nuevas emociones y estrategias de afrontamiento (34).

Modelo de demanda-control-apoyo social

Desarrollado inicialmente por Karasek, en 1979, proponiendo que el estrés laboral surge cuando los trabajadores enfrentan una alta carga de trabajo (demanda), tienen poca capacidad para tomar decisiones sobre cómo realizar su trabajo (control), y no reciben suficiente apoyo social de sus supervisores o compañeros. Si estas condiciones se combinan, aumenta el riesgo de consecuencias negativas, como comportamientos contraproducentes en el trabajo, lo que puede perjudicar tanto al empleado como a la organización (35).

El bienestar de los trabajadores está influido por tres factores principales: las demandas laborales, el control que tienen sobre sus tareas, y el apoyo social que reciben de colegas y supervisores. Cabe resaltar que, las demandas laborales se refieren a la carga de trabajo y la presión psicológica. Por otro lado, el control se refiere a la autonomía de los empleados para tomar decisiones en su trabajo, mientras que el apoyo social implica el respaldo emocional y técnico recibido, concluyendo en que, cuando los trabajadores

enfrentan altas demandas, poco control y bajo apoyo social, el estrés y los efectos negativos en la salud aumentan (36).

Este modelo propone dos hipótesis principales: la hipótesis de iso-tensión y la hipótesis de amortiguación. La hipótesis de iso-tensión predice que los trabajos con bajo control y bajo apoyo social provocan problemas de salud en los trabajadores expuestos a altas demandas laborales. Por otro lado, la hipótesis de amortiguación sugiere que el control laboral y el apoyo social mitigan los efectos de las altas demandas laborales sobre la salud (37).

Dimensiones del estrés

- Ambiente físico: Se refiere las características específicas del diseño y la estructura del entorno laboral, como la ventilación, el nivel de ruido, la iluminación, la temperatura, la organización del espacio físico de trabajo, las áreas destinadas al descanso y las condiciones de higiene, entre otros aspectos (38).

- Ambiente psicológico: Incluye los factores relacionados con las demandas laborales y el control sobre el trabajo. Esto abarca aspectos como la carga mental, el tiempo para realizar las tareas, la presión por cumplir con plazos, la complejidad de las tareas, y la autonomía para tomar decisiones (39).

- Ambiente social: Se refiere a las interacciones y vínculos formados con otras personas en el entorno laboral, tales como las relaciones jerárquicas, los compañeros de igual o menor rango, y la interacción con los usuarios de los servicios (38).

2.3 Formulación de hipótesis

2.3.1 Hipótesis general

Existe relación estadísticamente significativa entre la inteligencia emocional y el estrés laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia de un hospital de Lima, 2024

Hipótesis Nula

No existe relación estadísticamente significativa entre la inteligencia emocional y el estrés laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia de un hospital de Lima, 2024

2.3.2 Hipótesis específicas

H_{i.1} Existe relación estadísticamente significativa entre la inteligencia emocional según la dimensión percepción emocional y el estrés laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia.

H_{0.1} No existe relación estadísticamente significativa entre la inteligencia emocional según la dimensión percepción emocional y el estrés laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia.

H_{i.2} Existe relación estadísticamente significativa entre la inteligencia emocional según la dimensión claridad emocional y el estrés laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia.

H_{0.2} No existe relación estadísticamente significativa entre la inteligencia emocional según la dimensión claridad emocional y el estrés laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia.

H_{i.3} Existe relación estadísticamente significativa entre la inteligencia emocional según la dimensión reparación emocional y el estrés laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia.

H_{0.3} No existe relación estadísticamente significativa entre la inteligencia emocional según la dimensión reparación emocional y el estrés laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia.

3. METODOLOGÍA

3.1 Método de la investigación

Se empleó el método hipotético – deductivo porque este mecanismo metodológico se centra en la confirmación o impugnar a las hipótesis que fueron develadas inicialmente, con lo que podrán llegar a un conceso que posibilitará llegar a conclusiones que puedan ser contrastadas y verificadas (40).

3.2 Enfoque de la investigación

Se empleó el enfoque cuantitativo, debido a que se indagará las apreciaciones del personal de enfermería a través de mecanismos medibles y empleando pruebas estadísticas para la corroboración de las hipótesis, por ende, la graduación de las variables estará dadas en función a una cantidad numérica concreta, avalando que la exploración científica sea precisa y puedan originarse datos axiomáticos (41).

3.3 Tipo de investigación

El tipo de investigación fue aplicada, ya que se centra en la resolución de problemas prácticos mediante la utilización de conocimientos científicos y técnicos. Tiene como objetivo encontrar soluciones concretas a problemas específicos teniendo una contrastación practica en base a las variables inteligencia emocional y estrés laboral. (42).

3.4 Diseño de la investigación

La indagación contó con un diseño no experimental, descriptivo, correlacional y transversal. Fue de tipo no experimental, puesto que no se centró en la alteración de las variables ni el ambiente que rodea a las mismas, sino que se basó en la contemplación de las variables en su estado natural, por lo cual se pudieron exhibir las apreciaciones en un contexto vigente (43).

Fue descriptivo, dado que se expuso los detalles concretos y porcentuales de las circunstancias y hechos que acontecen entre los individuos a valorar, por lo cual no se enfoca en denotar los enlaces entre las variables, sino que se exponen las distinciones de las variables y proporciona datos fiables de las mismas (44). Asimismo, fue correlacional, dado que se buscó graduar la relación que lleguen a exhibir las variables de indagación, así como también, se llegó a exponer si la vinculación es significativa o directa (45).

También, fue transversal porque la valoración de los instrumentos se dió en una circunstancia concreta, por lo que no sé pudo efectuar más de una sola vez en el tiempo, lo cual evito que se alteren o varíen los datos expuestos por los individuos (46).

3.5 Población, muestra y muestreo

3.5.1 Población

La población estuvo consolidada por 70 profesionales de enfermería del servicio de emergencias de un Hospital de Lima en el transcurso del 2024. De manera que se trabajó con la población completa dado que esta es finita, por lo tanto, no se contará con una muestra.

3.5.2 Muestra

Se trabajó con la población completa

3.5.3 Muestreo

No existe ya que se trabajó con la población completa

Criterios de inclusión:

- Personal de Enfermería que se encuentren laborando vigentemente
- Personal de Enfermería que se encuentre laborando más de un año

Criterios de exclusión:

- Personal de Enfermería que pertenezcan a otras entidades sanitaria.
- Personal de Enfermería que no anhele ser parte de la indagación.
- Personal de Enfermería que se encuentren laborando en un tiempo menor a 1 año en el hospital de Lima.

3.6 Variables y operacionalización

- Variable 1: Inteligencia emocional

Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa (Niveles o rangos)
Integra el carácter de dominar los sentimientos y emociones internas, así como la de los demás individuos (47).	“Capacidad de reconocer y manejar de manera adecuada las emociones del personal de enfermería del servicio de emergencia del hospital Sergio Bernales, el cual será medido a través de un cuestionario donde se evaluarán las dimensiones de percepción emocional, claridad emocional y reparación emocional”.(48)	Percepción emocional	Grado de autoconciencia	Ordinal	Alta: 102– 115 puntos Media: 80 – 101 puntos Bajo: 42 – 79 puntos
		Claridad emocional	Comprensión de sentimientos propios y de otros.		
		Reparación emocional	Capacidad para gestionar las emociones.		

- Variable 2: Estrés Laboral

Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa (Niveles o rangos)
Es la tensión originada por las exigencias laborales y aspectos moderadores del mismo, lo cual va a variar en cada profesional de enfermería (49).	“Respuesta física, psicológica negativa que ocurre cuando existe un evento determinado en el entorno laboral del personal de enfermería del servicio de emergencia del hospital el cual será medido a través de un cuestionario donde se evaluarán las dimensiones de ambiente físico, ambiente psicológico y social.”(50)	Ambiente Físico	- Carga laboral - Equipos insuficientes	Ordinal	Alto: 69 – 102 puntos Medio: 35 – 68 puntos: Bajo: 0 – 34 puntos
		Ambiente Psicológico	- Preparación insuficiente - Falta de apoyo y agobio - Muerte y desesperanza		
		Social	-Conflictos con médicos -Conflictos con otros profesionales de enfermería -Conflicto con familiares		

3.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.7.1 Técnica

En el caso de ambas variables se llegó a emplear como técnica a la encuesta.

3.7.2 Descripción de instrumentos

a) Instrumento de inteligencia emocional

El instrumento fue originalmente planteado por Fernández et al, pero fue adaptado por De los Ríos (48) en Lima.

El instrumento está consolidado por 25 ítems, los cuales han sido estructurados en 3 dimensiones como percepción emocional con 8 ítems (1 – 8), claridad emocional con 10 ítems (9 – 18) y reparación emocional con 7 ítems (19 – 25). Contando con valoraciones tipo Likert que contemplan desde nada de acuerdo (1), algo de acuerdo (2), bastante de acuerdo (4) y totalmente de acuerdo (5). Asimismo, se denota una valoración de inteligencia emocional baja (42 – 79 puntos), media (80 – 101 puntos) y alta (102 – 115 puntos).

b) Instrumento de Estrés laboral:

El instrumento denominado como “The Nursing Stress Scale” fue traducida por Más y Escriba, con lo cual se pudo aplicar en un escenario español, asimismo, en diversas indagaciones nacionales se ha empleado la herramienta como es el caso de Vargas, quien aplicó el instrumento en profesionales de enfermería (50).

El instrumento está consolidado por 34 ítems, los cuales han sido agrupados en tres dimensiones como ambiente físico con 4 ítems (1 – 4), ambiente psicológico con 20 ítems (5 – 24) y el ambiente social con 10 ítems (25 – 34). Contando con valoraciones tipo Likert que contempla a nunca (0), alguna vez (1), frecuentemente (2) y muy frecuentemente (3).

Debido a ello, las valoraciones de todo el instrumento se darán entre 0 a 102 puntos, donde el estrés laboral puede darse de forma alta (69 – 102 puntos), media (35 – 68 puntos) y baja (0 – 34 puntos).

3.7.3 Validación

Instrumento de Inteligencia Emocional

La validación fue previamente efectuada por 5 expertos del área, en donde expusieron que el instrumento era aplicable para todos ellos (48).

Instrumento de Estrés Laboral

Asimismo, en el caso de la segunda variable aplicaron una correlación intra escalas para la validez de la herramienta, obteniendo valoraciones entre 0.49 a 0.83, las cuales denotan una aceptabilidad moderada (50).

3.7.4 Confiabilidad

Instrumento de Inteligencia Emocional

La primera variable exhibe una fiabilidad de 0.875 por alfa de Cronbach, lo que acredita su viabilidad y precisión (48).

Instrumento de Estrés Laboral

Para el caso de la segunda variable cuenta con una fiabilidad de 0.87 por alfa de Cronbach, asegurando su veracidad en su aplicación (50).

3.8 Plan de procesamiento y análisis de datos

Procedimiento de recolección de datos

Se realizó bajo la aprobación de la Escuela Académico Profesional de Enfermería; a través de la aprobación por parte del comité de ética. Posteriormente la investigación paso por un proceso de evaluación y aprobación por parte del comité de ética del Hospital Sergio E. Bernal, brindando las condiciones para poder ejecutar el estudio y aprobando los instrumentos de evaluación. Otorgado el permiso, se procedió a realizar las visitas de manera interdiaria a las instalaciones del centro hospitalario, en donde se visitó al personal de enfermería, a los que se repartieron los consentimientos informados anexo a ambos cuestionarios.

Procesamiento estadístico y análisis de datos

Seguidamente, se procedió a codificar y estructurar los datos en una base de Excel, en el cual se pudieron delimitar de acuerdo a los parámetros planteados en la operacionalización de variables. Luego, se trasladaron los datos al software estadístico SPSS versión 28, en donde se pudo detallar la estadística descriptiva que permitió la contemplación de frecuencia e intensidad porcentual de las variables, así como también, se expuso la estadística inferencial que permitió la revelación de relación de las variables que puedan presentar entre sí a nivel de la prueba de correlación de Spearman.

3.9 Aspectos éticos

La ejecución de la indagación se orientó en función de los aspectos éticos como la confidencialidad, el respeto, la equanimidad y la responsabilidad. De manera que se expusieron lineamientos que amparen los datos personales de los individuos, así como se respetó cada uno de sus discernimientos que revelen en los cuestionarios, puesto que la intención de la indagación fue develar sus percepciones en base a lo que experimentaron en su ambiente laboral. Además, se cumplió con el principio de autonomía y justicia donde se trató a cada

uno de los profesionales con respeto y sin distinción alguna entre ellos, eludiendo posibles exclusiones durante el desencadenamiento de la indagación (51).

4. PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

4.1.1 Análisis descriptivo de resultados

a. Tablas descriptivas generales

Tabla 1. Datos sociodemográficos, según sexo y edad del personal de enfermería en el servicio de emergencia.

Característica	Categorías	Estadísticos descriptivos cuantitativos	
		f	%
Sexo	Masculino	7	10,0
	Femenino	63	90,0
Rango de edades	22 a 30 años	5	7,1
	31 a 40 años	42	60,0
	41 a 50 años	18	25,8
	51 a 59 años	5	7,1
Total		70	100

Según la tabla 1, la mayor parte del personal son mujeres con un 90% y solo un 10% son varones. Existe una mayor predilección por el intervalo de edad de 31 a 40 años seguido de 41 a 50 años con 60% y 25.8%, respectivamente.

Tabla 2. Inteligencia emocional y las dimensiones en el personal de enfermería en el servicio de emergencia. (n = 70)

Dimensiones	Niveles o rangos							
	Bajo		Medio		Alto		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Percepción emocional	22	31,4%	41	58,6%	7	10,0	70	100,0
Claridad emocional	8	11,4%	0	0,0%	62	88,6	70	100,0
Reparación emocional	7	10,0%	22	31,4%	41	58,6	70	100,0
Inteligencia emocional	22	31,4%	43	61,4%	5	7,1	70	100,0

Según la tabla 2, del total de personal de enfermería en el servicio de emergencia encuestados, se observó que, en la dimensión de percepción emocional, el 58,6% de los participantes alcanzó un nivel medio, mientras que el 31,4% se ubicó en el nivel bajo y solo el 10,0% presentó un nivel alto. En cuanto a la claridad emocional, se constató que la gran mayoría (88,6%) evidenció un nivel alto, con apenas el 11,4% en el nivel bajo y la ausencia de participantes en el rango medio. Por otra parte, en la dimensión de reparación emocional, el 58,6% se clasificó en el nivel alto, seguido por el 31,4% en el nivel medio y el 10,0% en el nivel bajo. Finalmente, la evaluación global de la inteligencia emocional reveló que el 61,4% del personal se encontraba en un rango medio, mientras que el 31,4% registró un nivel bajo y únicamente el 7,1% alcanzó un nivel alto.

Tabla 3. Estrés laboral y las dimensiones en el personal de enfermería en el servicio de emergencia. (n = 70).

Dimensiones	Niveles o rangos							
	Bajo		Medio		Alto		Total	
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Ambiente físico	45	64,3	20	28,6	5	7,1	70	100,0
Ambiente psicológico	53	75,7	17	24,3	0	0,0	70	100,0
Ambiente social	48	68,6	22	31,4	0	0,0	70	100,0
Estrés laboral	36	51,4	5	7,1	29	41,4	70	100,0

Según la tabla 3, del total de 70 encuestados, Se constató que, en el ambiente físico, la mayoría presentó un nivel bajo de estrés (64,3%), seguido de un 28,6% en el nivel medio y un 7,1% en el alto. En cuanto al ambiente psicológico, se evidenció que el 75,7% se encontraba en el rango bajo y el 24,3% en el medio, sin que se reportaran casos de alto estrés. Asimismo, en el ambiente social, el 68,6% indicó niveles bajos, mientras que el 31,4% se ubicó en el nivel medio, sin manifestar altos niveles de estrés. No obstante, la evaluación global del estrés laboral reveló que el 51,4% del personal experimentó niveles bajos, el 7,1% niveles medios y el 41,4% niveles altos, lo cual reflejó la presencia de una considerable carga de estrés entre los profesionales evaluados.

b. Tablas cruzadas

Tabla 4. Análisis cruzado entre la variable inteligencia emocional y estrés laboral. (n = 70)

		Inteligencia emocional				Total
		Bajo	Medio	Alto		
Estrés laboral	Bajo	Recuento	0	0	22	22
		% del total	0,0%	0,0%	31,4%	31,4%
	Medio	Recuento	32	4	7	43
		% del total	45,7%	5,7%	10,0%	61,4%
	Alto	Recuento	4	1	0	5
		% del total	5,7%	1,4%	0,0%	7,1%
Total		Recuento	6	36	5	29
		% del total	6,0%	51,4%	7,1%	41,4%

En la tabla 4 se evidenció que, entre los sujetos que presentaron niveles bajos de estrés, el total de los casos se concentró en altos niveles de inteligencia emocional (22 casos, equivalentes al 31,4% del total), mientras que en el grupo con estrés moderado se observó una mayor frecuencia de baja inteligencia emocional (32 casos, 45,7%), con menores representaciones en los niveles intermedio (4 casos, 5,7%) y alto (7 casos, 10,0%). Por otra parte, entre los individuos con altos niveles de estrés se registraron 4 casos de baja inteligencia emocional y 1 caso de inteligencia emocional moderada, sin identificarse sujetos con niveles altos de inteligencia.

Tabla 5. Análisis cruzado entre las dimensiones del Estrés laboral con la Inteligencia emocional del personal. (n = 70)

Dimensiones del estrés			Inteligencia Emocional			Total
			Bajo	Media	Alto	
académico	Bajo	Recuento	6	35	4	45
		% del total	8,6%	50,0%	5,7%	64,3%
	Medio	Recuento	14	5	1	20
		% del total	20,0%	7,1%	1,4%	28,6%
	Alto	Recuento	2	3	0	5
		% del total	2,9%	4,3%	0,0%	7,1%
Total		Recuento	6	22	43	5
		% del total	6,0%	31,4%	61,4%	7,1%
físico	Bajo	Recuento	10	38	5	53
		% del total	14,3%	54,3%	7,1%	75,7%
	Medio	Recuento	12	5	0	17
		% del total	17,1%	7,1%	0,0%	24,3%
	Alto	Recuento	0	0	0	0
		% del total	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Total		Recuento	6	22	43	5
		% del total	6,0%	31,4%	61,4%	7,1%
psicológico	Bajo	Recuento	6	38	4	48
		% del total	8,6%	54,3%	5,7%	68,6%
	Medio	Recuento	16	5	1	22
		% del total	22,9%	7,1%	1,4%	31,4%
	Alto	Recuento	0	0	0	0
		% del total	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Total		Recuento	6	22	43	5
		% del total	6,0%	31,4%	61,4%	7,1%
social	Bajo	Recuento	6	38	4	48
		% del total	8,6%	54,3%	5,7%	68,6%
	Medio	Recuento	16	5	1	22
		% del total	22,9%	7,1%	1,4%	31,4%
	Alto	Recuento	0	0	0	0
		% del total	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Total		Recuento	6	22	43	5
		% del total	6,0%	31,4%	61,4%	7,1%

En la tabla 5 se evidenció que, en el ambiente físico, la mayoría de los casos de bajo estrés se asociaron a niveles de inteligencia emocional suficientes, mientras que los niveles medios mostraron una mayor frecuencia de deficiencias. En los

ambientes psicológico y social se constató la ausencia de altos niveles de estrés, predominando el bajo estrés relacionado principalmente con inteligencia emocional suficiente. Estos hallazgos sugerían que una mayor estabilidad emocional se vinculaba con menores niveles de estrés laboral en el personal de enfermería.

4.1.2 Prueba de Hipótesis

a. Hipótesis General

Ha: Existe relación estadísticamente significativa entre la inteligencia emocional y el estrés laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia.

Ho: No existe relación estadísticamente significativa entre la inteligencia y el estrés laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia.

Nivel de significancia

El nivel de significancia es de 0.01

Estadístico de prueba

“La prueba de hipótesis se obtuvo a través de la prueba de normalidad la cual establece la distribución necesaria para elegir la prueba de Spearman, para de esa manera poder rechazar o validar la Ho correspondiente”.

Regla de decisión

“Sig. Valor p del coeficiente de correlación $< \alpha$ Se rechaza la Ho”.

“Sig. Valor p del coeficiente de correlación $\geq \alpha$ No se rechaza la Ho”.

Lectura del error

Tabla 6. Relación entre la Inteligencia emocional y el Estrés laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia.

Correlaciones		Inteligencia		
		emocional	Estrés laboral	
Rho de Spearman	Inteligencia emocional	Coefficiente de correlación	1,000	-,584**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	70	70
	Estrés laboral	Coefficiente de correlación	-,584**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	70	70

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Grado de relación

Se aprecia que, de acuerdo al valor del coeficiente de correlación de Spearman, el grado de relación entre el estrés académico y los hábitos alimenticios es $Rho = -0,584^{**}$, siendo una relación negativa moderada, lo que indica que a medida que la inteligencia emocional mejora el nivel de estrés laboral disminuirá.

Decisión estadística

El valor p hallado fue de $sig.= 0,000$ siendo menor al valor de la significancia teórica (0,01), con un nivel de confiabilidad del 99 % se logra garantizar que hay una relación significativa entre las variables. Por consiguiente, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se admite la hipótesis alternativa concluyendo que existe relación negativa entre la inteligencia emocional y el estrés laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia.

b. Hipótesis específica

Hipótesis específica 1

Ha1: Existe relación estadísticamente significativa entre la inteligencia emocional según la dimensión percepción emocional y el estrés laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia.

H01: No existe relación estadísticamente significativa entre la inteligencia emocional según la dimensión percepción emocional y el estrés laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia.

Nivel de significancia

Nivel de significancia (α) es de 0,01

Estadístico de prueba

“La prueba de hipótesis se obtuvo a través de la prueba de normalidad la cual establece la distribución necesaria para elegir la prueba de Spearman, para de esa manera poder rechazar o validar la H_0 correspondiente”.

Regla de decisión

“Sig. Valor p del coeficiente de correlación $< \alpha$ Se rechaza la H_0 ”.

“Sig. Valor p del coeficiente de correlación $\geq \alpha$ No se rechaza la H_0 ”.

Lectura del error:

Tabla 6. Relación entre la dimensión percepción emocional y el estrés laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia.

Correlaciones			Percepción	
			emocional	Estrés laboral
Rho de Spearman	Percepción emocional	Coefficiente de correlación	1,000	-,305*
		Sig. (bilateral)	.	,010
		N	70	70
	Estrés laboral	Coefficiente de correlación	-,305*	1,000
		Sig. (bilateral)	,010	.
		N	70	70

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Grado de relación

Se aprecia que, de acuerdo al valor del coeficiente de correlación de Spearman, el grado de relación entre la dimensión percepción emocional de la inteligencia emocional y el estrés laboral es $Rho = -0,305^*$, siendo una relación negativa moderada, lo que indica que a medida que la percepción emocional mejora el nivel de estrés laboral disminuirá.

Decisión estadística

El valor p encontrado fue de $sig. = 0,000$ siendo menor al valor de la significancia teórica (0,01), con un nivel confiabilidad del 99 % se puede afirmar que hay una relación significativa entre las variables. Por ende, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alternativa concluyendo que existe relación negativa entre la inteligencia emocional según la dimensión percepción emocional y el estrés laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia.

Hipótesis específica 2

Ha2: Existe relación estadísticamente significativa entre la inteligencia emocional según la dimensión claridad emocional y el estrés laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia.

H02: No existe relación estadísticamente significativa entre la inteligencia emocional según la dimensión claridad emocional y el estrés laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia.

Nivel de significancia

Nivel de significancia (α) es de 0,01, correspondiente a una confiabilidad de 99 %.

Estadístico de prueba

La prueba de hipótesis se realizó con el coeficiente de correlación Rho de Spearman, acorde a la prueba de normalidad, para conocer si se rechaza la H_0 de acuerdo con el valor de p.

Regla de decisión

Sig. Valor p del coeficiente de correlación $< \alpha$ Se rechaza la H_0 .

Sig. Valor p del coeficiente de correlación $\geq \alpha$ No se rechaza la H_0 .

Lectura del error:

Tabla 7. Relación entre la dimensión claridad emocional y el estrés laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia.

Correlaciones			Claridad emocional	Estrés laboral
Rho de Spearman	Claridad emocional	Coefficiente de correlación	1,000	-,391**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	70	70
	Estrés laboral	Coefficiente de correlación	-,391**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	70	70

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Grado de relación

Se aprecia que, de acuerdo al valor del coeficiente de correlación de Spearman, el grado de relación entre la dimensión claridad emocional de a inteligencia emocional y el estrés laboral es $Rho = -0,391^{**}$, siendo una relación negativa moderada, es decir que, a medida que la claridad emocional mejora el nivel de estrés laboral disminuirá.

Decisión estadística

El valor p encontrado fue de $sig.= 0,000$ siendo menor al valor de la significancia teórica (0,01), con un nivel confiabilidad del 99 % se puede afirmar que hay una relación significativa entre las variables. Por ende, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alternativa concluyendo que existe relación negativa entre la inteligencia emocional según la dimensión claridad emocional y el estrés laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia.

Hipótesis específica 3

Ha3: Existe relación estadísticamente significativa entre la inteligencia emocional según la dimensión reparación emocional y el estrés laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia.

H03: No existe relación estadísticamente significativa entre la inteligencia emocional según la dimensión reparación emocional y el estrés laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia.

Nivel de significancia

Nivel de significancia (α) es de 0,01

Estadístico de prueba

“La prueba de hipótesis se realizó con el coeficiente de correlación Rho de Spearman, acorde a la prueba de normalidad, para conocer si se rechaza la Ho de acuerdo con el valor de p”.

Regla de decisión

“Sig. Valor p del coeficiente de correlación $< \alpha$ Se rechaza la Ho”.

“Sig. Valor p del coeficiente de correlación $\geq \alpha$ No se rechaza la Ho”.

Lectura del error:

Tabla 8. Relación entre la dimensión reparación emocional y el estrés laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia

Correlaciones			Reparación	
			emocional	Estrés laboral
Rho de Spearman	Reparación emocional	Coefficiente de correlación	1,000	-,148
		Sig. (bilateral)	.	,002
		N	70	70
	Estrés laboral	Coefficiente de correlación	-,148	1,000
		Sig. (bilateral)	,002	.
		N	70	70

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Grado de relación

Se aprecia que, de acuerdo al valor del coeficiente de correlación de Spearman, el grado de relación entre la dimensión reparación emocional de la inteligencia emocional y los hábitos alimenticios es $Rho = -0,148$, siendo una relación negativa baja.

Decisión estadística

El valor p encontrado fue de $sig.=0,000$ siendo menor al valor de la significancia teórica (0,01), con un nivel confiabilidad del 99 % se puede afirmar que hay una relación significativa entre las variables. Por ende, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alternativa concluyendo que existe relación negativa entre la inteligencia emocional según la dimensión reparación emocional y el estrés laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia.

4.1.3 Discusión de resultados

La actual investigación fue elaborada con el propósito de contribuir con un conocimiento a nivel de la comunidad científica, en donde se puede evaluar la aparición del estrés laboral en un contexto difícil como es el servicio de emergencia, y en relación a eso es importante evaluar al personal de enfermería quien se encuentra propenso a diversas emociones relacionadas a la inteligencia emocional. En este trabajo de investigación se trabajó con 70 miembros de trabajo que pertenecen al espacio asistencias de enfermería de emergencia.

A nivel de los datos sociodemográficos, la mayor parte de participantes fueron mujeres debido a que existe una predilección por este género en la carrera. A nivel de las edades se evidencia, una mayor parte de adultos jóvenes con un 60%, seguido de personal maduro de 40 años a más, donde la media en relación a la edad fue de 33,4 años.

Se observó que, en la dimensión de percepción emocional, el 58,6% de los participantes alcanzó un nivel medio. En cuanto a la claridad emocional, se constató que la gran mayoría (88,6%) evidenció un nivel alto. Por otra parte, en la dimensión de reparación emocional, el 58,6% se clasificó en el nivel alto. Finalmente, la evaluación global de la inteligencia emocional reveló que el 61,4% del personal se encontraba en un rango medio. En la misma línea, Millán y Escandón (19), realizaron una investigación en el año 2021 en Colombia, destacando que la mayoría de ellos presentaron una adecuada manifestación en los aspectos de la inteligencia emocionales como la atención emocional (55%), claridad emocional (55%), restauración emocional (53%), lo que se consolidaba con la exposición de una tensión laboral baja (54%).

Se constató que, en el ambiente físico, la mayoría presentó un nivel bajo de estrés (64,3%). En cuanto al ambiente psicológico, se evidenció que el 75,7% se encontraba en el rango bajo. Asimismo, en el ambiente social, el 68,6% indicó niveles bajos. No obstante, la evaluación global del estrés laboral reveló que el 51,4% del personal experimentó niveles bajos. Entre los sujetos que presentaron niveles bajos de estrés, el total de los casos se concentró en altos niveles de inteligencia emocional (22 casos, equivalentes al 31,4% del total). En la misma línea, Lynch y Cabrejo (15) demostró que una gran proporción de ellos presentaban una inteligencia emocional apropiada (64.9%), al igual que una tensión baja (53.2%). Por lo cual se deduce que enfermeros con alta inteligencia emocional tienden a desarrollar estrategias de afrontamiento más saludables, como la comunicación asertiva, la gestión del tiempo y el trabajo en equipo, lo que reduce los factores de estrés en el entorno hospitalario.

En el estudio se identifica que la relación entre la dimensión “percepción emocional” y el estrés laboral fue negativa y moderada ($Rho = -0,305$. $p = 0,000$). En ese sentido, Quilca y Quillatupa (13) demostraron una conexión inversa entre los componentes de la inteligencia emocional como percepción emocional ($\rho = -0.447$), autocontrol emocional ($\rho = -0.459$) y manejo emocional ($\rho = -0.465$). Por lo tanto, se pueden presentar diversas situaciones como un alto nivel en esta dimensión ayuda a identificar signos tempranos de estrés y aplicar estrategias para mitigarlo, sin embargo, cuando la percepción emocional es baja, el personal puede no detectar a tiempo el impacto del estrés, permitiendo que este se acumule.

A nivel de la dimensión “claridad emocional” con el estrés laboral fue negativa y moderada ($Rho = -0,391$, $p = 0,000$). En la misma línea, Mehralian, et al. (16) demostraron que la inteligencia emocional también tiene un impacto positivo en la competencia clínica y la claridad emocional ($p = 0,001$, $\beta = 0,46$). A diferencia de lo desarrollado por Farfán (12) donde no se reportó una relación entre la claridad emocional y la regulación del estrés. Estas diferencias se dan porque el estrés laboral suele ser un sentimiento subjetivo, diferente a cada individuo, por lo que los niveles de intensidad están relacionados con la aparición de otros factores. En ese sentido, un enfermero con alta claridad emocional puede distinguir entre cansancio, ansiedad o frustración, lo que facilita responder adecuadamente en vez de dejar que las emociones se acumulen y generen estrés.

Además, la relación entre la dimensión “reparación emocional” en el estrés laboral es negativa y baja ($Rho = -0,148$) $p = 0,000$. En ese sentido, Abualruz (17), encontró relaciones significativas entre la inteligencia emocional, la resiliencia y los problemas psicológicos ($p < 0,001$), donde la inteligencia emocional se asocia positivamente con la resiliencia y empatía emocional ($r = 0,83$, $p < 0,001$).

Por último, se identifica que, la relación entre la inteligencia emocional y el estrés laboral en personal de enfermería del servicio de emergencia de un hospital, Lima 2024 es negativa moderada y significativa ($Rho = -0,584$, $p = 0,000$) En la misma línea, Castillo y Males (18) revelaron una consonancia significativa entre el estrés laboral y la inteligencia emocional ($\rho = -0,172$), siendo una unión inversa y baja. Además, Carcagno (14) expuso que no se da una relación entre la inteligencia emocional y los componentes generadores de tensión, puesto que

reveló una significancia excedente al 0.05. Esto explica por qué la relación no es fuerte o total: aunque una mayor inteligencia emocional ayuda a reducir el estrés, no lo elimina por completo, ya que hay otros factores estructurales que afectan el bienestar del personal.

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

Primera. – Se identifica que, la relación entre la inteligencia emocional y el estrés laboral en personal de enfermería del servicio de emergencia de un hospital, Lima 2024 es negativa moderada (Rho de Spearman= -0,584) y estadísticamente significativa con un valor de significancia $p= 0,000 < 0,01$.

Segunda. – Se determina que, la relación entre la dimensión “percepción emocional” en el estrés laboral en personal de enfermería del servicio de emergencia de un hospital es negativa y moderada (Rho de Spearman = -0,305 y estadísticamente significativa con un valor de significancia calculada de $p = 0,000 < 0,01$).

Tercera. – Se determina que, la relación entre la dimensión “claridad emocional” en el estrés laboral en personal de enfermería del servicio de emergencia de un hospital es negativa y moderada (Rho de Spearman = -0,391 y estadísticamente significativa con un valor de significancia calculada de $p = 0,000 < 0,01$).

Cuarta. – Se determina que, la relación entre la dimensión “reparación emocional” en el estrés laboral en personal de enfermería del servicio de emergencia de un hospital es negativa y baja (Rho de Spearman = - 0,148) y estadísticamente significativa con un valor de significancia calculada de $p = 0,000 < 0,01$.

5.2 Recomendaciones

1. Se sugiere a las autoridades del Hospital Sergio E. Bernales implementar programas de capacitación en inteligencia emocional para el personal de enfermería, con el objetivo de mejorar su capacidad para gestionar el estrés y fortalecer sus habilidades socioemocionales.
2. Se sugiere establecer espacios de apoyo psicológico y asesoramiento para el personal de enfermería, donde puedan expresar sus preocupaciones y recibir estrategias para manejar el estrés de manera efectiva.
3. Se sugiere desarrollar habilidades de comunicación asertiva para mejorar las relaciones interpersonales dentro del equipo de trabajo y reducir los conflictos laborales.
4. Se sugiere promover actividades de desarrollo personal y profesional que fortalezcan la inteligencia emocional, como talleres de liderazgo, empatía y regulación emocional.
5. Promover un ambiente laboral saludable mediante la optimización de los turnos de trabajo y la reducción de la carga laboral excesiva, lo que contribuirá a disminuir el agotamiento emocional y el estrés.
6. Se sugiere diseñar políticas que incluyan la promoción del bienestar emocional en el personal de salud de enfermería como un factor clave para mejorar la calidad de la atención en los hospitales con el objetivo de generar una mayor satisfacción en los pacientes promoviendo una buena atención.

REFERENCIAS

1. Ordoñez P, Polit M, Martínez G, Videla S. Inteligencia emocional de las enfermeras de cuidados intensivos en un hospital terciario. *Enferm Inten.* [Internet]. 2021;32(3):125-132. [Consultado el 22 de Setiembre de 2024]. Disponible en: <https://doi.org/10.1016/j.enfi.2020.05.001>
2. Bianchi R, Schonfeld IS. Examining the evidence base for burnout. *Bull World Health Organ.* 2023;101(11):743-745. [Consultado el 17 de Julio de 2025] Disponible en: <https://pmc.ncbi.nlm.nih.gov/articles/PMC10630726/>
3. Cassiani S, Munar E, Umpiérrez A, Peduzzi M, Leija Hernández C. La situación de la enfermería en el mundo y la Región de las Américas en tiempos de la pandemia de COVID-19. *Rev Panam Salud Publica* [Internet]. 2020;44(1):1-3. [citado el 08 de Julio de 2025] Disponible en: <https://scielosp.org/article/rpsp/2020.v44/e64/es/>
4. Cheraghi R, Parizad N, Alinejad V, Piran M, Almasi L. The effect of emotional intelligence on nurses' job performance: the mediating role of moral intelligence and occupational stress. *BMC Nurs.* [Internet]. 2025;24(1):1-12. [citado el 08 de Julio de 2025] Disponible en: <https://doi.org/10.1186/s12912-025-02744-3>
5. Edonis E. Inteligencia emocional en enfermeros del servicio de emergencia de un establecimiento sanitario ubicado en Lima Norte. *Cuidado y Salud Pública* [Internet]. 2022;2(2):29-35. [consultado el 17 de julio de 2025]; Disponible en: <https://www.cuidadoysaludpublica.org.pe/index.php/cuidadoysaludpublica/article/view/50>
6. Cristaldo F. Enfermería en el Manejo del Dolor y la Gestión de la Ansiedad. *Revista Vitalia.* [Internet]. 2021;2(1):97-113 [Consultado 4 de octubre de 2024] Disponible en: <https://revistavitalia.org/index.php/vitalia/article/view/18>

7. Agualongo L, Naranjo C, Chela D, Ledesma S. Inteligencia emocional y los nuevos retos del personal de enfermería. *Tesla Rev Cient.* [Internet]. 2023;3(1):1-13. [Consultado 4 de octubre de 2024] Disponible en:
<https://tesla.puertomaderoeditorial.com.ar/index.php/tesla/article/view/190>
8. Lucas A, González V, López A, Kammar A, Mancilla J, Vera O. Estrés, ansiedad y depresión en trabajadores de salud durante la pandemia por COVID-19. *Rev Méd Inst Mex Seg Soc.* [Internet]. 2022;60(5):556-562. [Consultado 4 de octubre de 2024] Disponible en: <https://pmc.ncbi.nlm.nih.gov/articles/PMC10395996/>
9. Servín E, Isaza J, Vázquez J. Nivel de ansiedad y depresión en el personal de enfermería del Hospital Psiquiátrico en tiempos de pandemia, Asunción Paraguay año 2022. *Rev Científica de la UCSA.* [Internet]. 2023;10(1):30-37. [Consultado 4 de octubre de 2024] Disponible en: <https://doi.org/10.18004/ucsa/2409-8752/2023.010.01.030>
10. Obando R, Arévalo J, Aliaga R, Obando M. Ansiedad, estrés y depresión en enfermeros de emergencia Covid-19. *Index de Enfermería.* [Internet]. 2020;29(4):225-229. [Consultado 4 de octubre de 2024] Disponible en:
https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-12962020000300008
11. Ayuque A, Luna C, Puicon W, Vinelli D, Cruz J. Salud mental de médicos y enfermeras en situaciones de crisis sanitaria. *Revista Cubana de Medicina Militar* [Internet]. 2022;51(3):1-10. [Consultado 4 de octubre de 2024]. Disponible en:
<https://revmedmilitar.sld.cu/index.php/mil/article/view/1995>
12. Farfan N. Inteligencia Emocional y Manejo de Estrés en enfermeras de una Ipress de Chiclayo 2021. [Tesis de Pregrado]. Perú: Universidad Señor de Sipán; 2023. Disponible en: <http://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/11586>

13. Quilca L, Quillatupa Y. Inteligencia emocional y estrés laboral en enfermeras de la Red de Salud de Chupaca - 2021 [Tesis de Pregrado]. Perú: Universidad Nacional del Centro del Perú; 2023. Disponible en:
<http://repositorio.uncp.edu.pe/handle/20.500.12894/9254>
14. Carcagno G. Inteligencia emocional y factores generadores de estrés durante las prácticas pre profesionales en los estudiantes de Enfermería del tercer a quinto año, de una Universidad Privada, Perú 2020. [Tesis de Pregrado]. Perú: Universidad Peruana Unión; 2021. Disponible en: <http://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/4950>
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;17(4):243-50. [Consultado 15 de octubre de 2024] Disponible en: <https://revistas.unitru.edu.pe/index.php/PGM/article/view/4086>
16. Mehralian G, Bordbar S, Bahmaei J, Yusefi AR. Examining the impact of emotional intelligence on job performance with the mediating role of clinical competence in nurses: a structural equation approach. BMC Nurs. 2025;24(1):1-12. [Consultado 17 de julio de 2025] Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/40197312/>
17. Abualruz H, Hayajneh F, Othman EH, Abu Sabra MA, Khalil MM, Khalifeh AH, Yasin I, Alhamory S, Zyoud AH, Abousoliman AD. The relationship between emotional intelligence, resilience, and psychological distress among nurses in Jordan. Arch Psychiatr Nurs. 2024;51(1):108-113. [Consultado 17 de julio de 2025] Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/39034065/>
18. Castillo G. Males A. Inteligencia emocional y estrés laboral en profesionales de la salud. Hospital San Luis de Otavalo, 2022. [Tesis de Pregrado]. Ecuador: Universidad Nacional de Chimborazo; 2022. Disponible en: <http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/10225>

19. Millán P, Escandón M. La Inteligencia Emocional y su relación con el Estrés Laboral en el Personal de Enfermería del Hospital Departamental San Antonio del Municipio de Roldanillo, Valle. [Tesis de para optar el título de licenciado en Enfermería]. Colombia: Universidad Católica de Pereira; 2021. Disponible en: <http://hdl.handle.net/10785/8291>
20. Zambrano Y, Triviño J. La inteligencia emocional, fundamentos teóricos y su influencia en el ámbito educativo. *Rev Cient Mult Yachasun*. [Internet].2022;6(11):137-47. [Consultado 15 de octubre de 2024] Disponible en: <https://doi.org/10.46296/yc.v6i11edespag.0207>
21. Castillejos L, Verónica Y, Olvera E. Relación de la inteligencia emocional con el cuidado otorgado por enfermeras/os. *Revista Cuidarte* [Internet]. 2020;11(3):1-10. [Consultado 15 de octubre de 2024] Disponible en: <https://www.redalyc.org/journal/3595/359568727005/html/>
22. Román V, Aniceto P, Román R. Análisis documental de la inteligencia emocional como competencia esencial. *Ciencia Latina Rev Cient Mult*. [Internet].2021;5(5):9939-9954. [Consultado 15 de octubre de 2024] Disponible en: <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/1046>
23. Calva B, Conforme A, Navarrete G, Avila G. La inteligencia emocional en la enfermería. *RECIMUNDO*. [Internet].2023;7(4):179-86. [Consultado 15 de octubre de 2024] Disponible en: <https://recimundo.com/index.php/es/article/view/2134>
24. Ramos J. Inteligencia emocional en el liderazgo: Más allá de la lógica y los números. *XinXii*; 2023.
25. Camarena L, Camarena M, Fernández W, Gonzales S, Cárdenas M. Tipo de familia e inteligencia emocional en enfermeros de un hospital público de Perú. *Enfermería: Cuidados Humanizados*. [Internet].2022;11(1):1-10. [Consultado 18 de octubre de 2024] Disponible en:

<https://revistas.ucu.edu.uy/index.php/enfermeriacuidadoshumanizados/article/view/2418>

26. Fernández P. Inteligencia emocional: Aprender a gestionar las emociones. Shackleton Books; 2023.
27. Díaz T. INTELIGENCIA EMOCIONAL: Lo que poco se explica de nuestra vida afectiva. Cerrando Círculos Digital; 2020.
28. Bariso J. Inteligencia emocional para la vida cotidiana: Una guía para el mundo real. Editorial Sirio S.a.; 2020.
29. Menardo E, Di Marco D, Ramos S, Brondino M, Arenas A, Costa P. Nature and Mindfulness to Cope with Work-Related Stress: A Narrative Review. International Journal of Environmental Research and Public Health. [Internet].2022;19(10):1-10. [Consultado 22 de octubre de 2024] Disponible en:
<https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/35627491/>
30. Chigeda F, Ndofirepi TM, Steyn R. Continuance in organizational commitment: The role of emotional intelligence, work-life balance support, and work-related stress. Global Business and Organizational Excellence. [Internet].2022;42(1):22-38. [Consultado 22 de octubre de 2024] Disponible en:
<https://onlinelibrary.wiley.com/doi/full/10.1002/joe.22172>
31. Law PCF, Too LS, Butterworth P, Witt K, Reavley N, Milner AJ. A systematic review on the effect of work-related stressors on mental health of young workers. Int Arch Occup Environ Health. [Internet].2020;93(5):611-622. [Consultado 22 de octubre de 2024] Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/31932956/>
32. Akkoç İ, Okun O, Türe A. The effect of role-related stressors on nurses' burnout syndrome: The mediating role of work-related stress. Perspectives in Psychiatric Care.

- [Internet].2021;57(2):583-596. [Consultado 22 de octubre de 2024] Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/32686153/>
- 33.** Biggs A, Brough P, Drummond S. Lazarus and Folkman's Psychological Stress and Coping Theory. En: *The Handbook of Stress and Health*. John Wiley & Sons, Ltd; [Internet].2017;1(1):349-364. [Consultado 22 de octubre de 2024]. Disponible en: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1002/9781118993811.ch21>
- 34.** Miller TA, McCool SF. Coping with Stress in Outdoor Recreational Settings: An Application of Transactional Stress Theory. *Leisure Sciences*. [Internet].2003;25(3):257-275. [Consultado 22 de octubre de 2024] Disponible en:
- 35.** Babamiri M, Heydari B, Mortezaipoor A, Tamadon TM. Investigation of Demand–Control–Support Model and Effort–Reward Imbalance Model as Predictor of Counterproductive Work Behaviors. *Safety and Health at Work*. [Internet].2022;13(4):469-74. [Consultado 22 de octubre de 2024] Disponible en: <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/01490400306562>
- 36.** Ariza-Montes A, Arjona-Fuentes JM, Han H, Law R. Work environment and well-being of different occupational groups in hospitality: Job Demand–Control–Support model. *International Journal of Hospitality Management*. [Internet].2018;73(1):1-11. [Consultado 22 de octubre de 2024] Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0278431917306606>
- 37.** Blanch A. Social support as a mediator between job control and psychological strain. *Social Science & Medicine*. [Internet].2016;157(1):148-155. [Consultado 22 de octubre de 2024] Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/27086104/>
- 38.** Aguirre C, Gallo A, Ibarra A, Sánchez JC. Relación entre estrés laboral y burnout en una muestra de controladores de tráfico aéreo en Chile. *Ciencias Psicológicas*[Internet]. 2018(1);239-248. [Consultado 22 de octubre de 2024] Disponible en:

https://www.scielo.edu.uy/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1688-42212018000200239&lng=es&nrm=iso

39. Oblitas-Guadalupe L, Turbay-Miranda R, Soto-Prada KJ, Crissien-Borrero T, Cortes-Peña OF, Puello-Scarpati M. Incidencia de Mindfulness y Qi Gong sobre el Estado de Salud, Bienestar Psicológico, Satisfacción Vital y Estrés Laboral. *Rev Colomb Psico*. [Internet].2017;26(1):99-113. [Consultado 22 de octubre de 2024] Disponible en: <https://www.redalyc.org/journal/804/80454273007/html/>
40. Talavera FJH. Fundamentos Metodológicos de la Investigación: El Génesis del Nuevo Conocimiento. *Revista Scientific*. [Internet].2020;5(16):99-119. [Consultado 22 de octubre de 2024]. Disponible en: <https://www.redalyc.org/journal/5636/563662985006/html/>
41. Rodríguez C, Oré J, Vargas D. Las variables en la metodología de la investigación científica. *Ciencias*; 2021.
42. Vizcaíno P, Cedeño R, Maldonado I. Metodología de la investigación científica: guía práctica. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*. [Internet].2023;7(4):9723-9762. [Consultado 25 de octubre de 2024] Disponible en: <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/7658>
43. Reyes E. *Metodologia de la Investigacion Cientifica*. Page Publishing Inc; 2022. 188 p.
44. Quincho R, Cárdenas J, Inga-Choque V, Bada W, Espinoza G, Yangali H. Metodología de la investigación científica: El sentido crítico, ante todo con uno mismo [Internet]. Instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología Inudi Perú; 2022. Disponible en: <https://editorial.inudi.edu.pe/index.php/editorialinudi/catalog/book/47>
45. Pereyra L. Metodología de la investigación [Internet]. 2020. Disponible en: https://www.google.com.pe/books/edition/Metodolog%C3%ADa_de_la_investigaci%C3%B3n/x9s6EAAAQBAJ?hl=en&gbpv=0

46. Barbosa A, Mar E, Molar J. Metodología de la investigación. Métodos y técnicas [Internet]. 2020. Disponible en:
https://www.google.com.pe/books/edition/Metodolog%C3%ADa_de_la_investigaci%C3%B3n_M%C3%A9todo/e5otEAAAQBAJ?hl=en&gbpv=0
47. Goleman D. La inteligencia emocional: Por qué es más importante que el cociente intelectual. EDICIONES B; 2022. Disponible en: <https://iuymca.edu.ar/wp-content/uploads/2022/01/La-Inteligencia-Emocional-Daniel-Goleman-1.pdf>
48. De los Ríos P. Inteligencia emocional y estrés laboral en los profesionales de enfermería de un hospital de Breña, Lima, 2023 [Tesis de Maestría]: Perú: Universidad Norbert Wiener; 2023. Disponible en:
<https://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/20.500.13053/9205>
49. Buitrago L, Barrera M, Plazas L, Chaparro C. Estrés laboral: una revisión de las principales causas consecuencias y estrategias de prevención. Revista Investigación en Salud Universidad de Boyacá. [Internet].2021;8(2):131-46. [Consultado 22 de octubre de 2024] Disponible en:
<https://revistasdigitales.uniboyaca.edu.co/index.php/rs/article/view/553>
50. Vargas A, Vera C. Estrés laboral y miedo en las enfermeras durante la pandemia Covid-19 en el Hospital Carlos Lan Franco La Hoz de Lima -2021. [Tesis para obtener el título profesional de licenciada en Enfermería]. Perú: Universidad Cesar Vallejo. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/91137>
51. Orozco H, Lamberto J. La ética en la investigación científica: consideraciones desde el área educativa. Perspectivas. [Internet].2022;10(19):11-21. [Consultado 22 de octubre de 2024] Disponible en:
<https://perspectivas.unermb.web.ve/index.php/Perspectivas/article/view/355>

ANEXOS

ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	DISEÑO METODOLÓGICO
<p style="text-align: center;">GENERAL</p> <p>¿Cuál es la relación entre la inteligencia emocional y el estrés laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia de un hospital de Lima, 2024?</p> <p style="text-align: center;">ESPECÍFICOS</p> <ol style="list-style-type: none"> ¿Cuál es la relación entre la inteligencia emocional según la dimensión percepción emocional y el estrés laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia? ¿Cuál es la relación entre la inteligencia emocional según la dimensión claridad emocional y el estrés laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia? ¿Cuál es la relación entre la inteligencia emocional según la dimensión 	<p style="text-align: center;">GENERAL</p> <p>Determinar la relación entre la inteligencia emocional y el estrés laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia.</p> <p style="text-align: center;">ESPECÍFICOS</p> <ol style="list-style-type: none"> Identificar la relación entre la inteligencia emocional según la dimensión percepción emocional y el estrés laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia. Identificar la relación entre la inteligencia emocional según la dimensión claridad emocional y el estrés laboral del personal de 	<p style="text-align: center;">GENERAL</p> <p>HG: Existe relación estadísticamente significativa entre la inteligencia emocional y el estrés laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia. Ho: No existe relación estadísticamente significativa entre la inteligencia emocional y el estrés laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia.</p> <p style="text-align: center;">ESPECÍFICOS</p> <ol style="list-style-type: none"> Existe relación estadísticamente entre la inteligencia emocional según la dimensión percepción emocional y el estrés laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia. Existe relación estadísticamente entre la inteligencia emocional según la dimensión claridad emocional y el estrés laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia. Existe relación estadísticamente entre la 	<p>V 1: Inteligencia emocional</p> <p>D1: Percepción emocional D2: Claridad emocional D3: Reparación emocional</p> <p>V 2: Estrés laboral</p> <p>Dimensiones: D1: Ambiente físico. D2: Ambiente psicológico D3: Ambiente social</p>	<p>Tipo: Aplicado Enfoque: Cuantitativo Método: hipotético – deductivo Diseño: no experimental, descriptivo, correlacional, transversal</p> <p>Población: Compuesta por 70 miembros del personal de enfermería Técnica: Encuesta Instrumentos:</p> <ol style="list-style-type: none"> Cuestionario de inteligencia emocional Cuestionario de estrés laboral

<p>reparación emocional y el estrés laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia?</p>	<p>enfermería en el servicio de emergencia.</p> <p>3. Identificar la relación entre la inteligencia emocional según la dimensión reparación emocional y el estrés laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia.</p>	<p>inteligencia emocional según la dimensión reparación emocional y el estrés laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia.</p>		
----------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--

ANEXO 2: INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE DATOS

Inventario Cuestionario de Inteligencia Emocional

Estimado participante, proceda a contestar los siguientes ítems en base a su conocimiento formativo, el cual refleje su apreciación en cada alternativa en relación a su percepción y toma de decisión- Lea con detenimiento y proceda a marcar solo una opción.

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

Ítems	Enunciados	Valoración				
		1	2	3	4	5
Dimensión 1: percepción emocional.						
1.	Presto mucha atención a los sentimientos.					
2.	Normalmente me preocupo por lo que siento.					
3.	Normalmente dedico tiempo a pensar en mis emociones.					
4.	Pienso que merece la pena prestar atención a mis emociones.					
5.	Dejo que mis sentimientos afecten mis pensamientos.					
6.	Pienso en mi estado de ánimo constantemente.					
7.	A menudo pienso en mis sentimientos.					
8.	Presto mucha atención a como me siento.					
Dimensión 2: claridad emocional.						
9.	Tengo claro mis sentimientos.					
10.	Frecuentemente puedo definir mis sentimientos.					

11.	Casi siempre se cómo me siento.						
12.	Normalmente conozco mis sentimientos sobre las personas						
13.	A menudo me doy cuenta de mis sentimientos en diferentes situaciones.						
14.	Siempre puedo decir cómo me siento.						
15.	A veces puedo decir cuales son mis emociones.						
16.	Puedo llegar a comprender mis sentimientos.						
17.	Aunque a veces me sienta triste suelo tener una visión optimista.						
18.	Tengo claro mis sentimientos.						
Dimensión 3: reparación emocional.							
19.	Aunque a veces me sienta mal, procuro pensar en cosas agradables.						
20.	Cuando estoy triste, pienso en todos los placeres de la vida.						
21.	Intento tener pensamientos positivos, aunque me sienta mal.						
22.	Si doy demasiadas vueltas a las cosas, complicándolas, trato de calmarme.						
23.	Me preocupo por tener buen estado de ánimo.						
24.	Tengo mucha energía cuando me siento feliz.						
25.	Cuando estoy enfadado intento cambiar mi estado de ánimo.						

Cuestionario de estrés laboral

A continuación, se presentará enunciados que pueden ser marcados con un aspa según el grado de frecuencia:

Nunca 1	Alguna vez 2	Frecuentemente 3	Muy frecuentemente 4
-------------------	------------------------	----------------------------	--------------------------------

	Nunca	Alguna vez	Frecuentemente	Muy frecuentemente
AMBIENTE FÍSICO				
1. Interrupciones frecuentes en la realización de sus tareas.				
2. Falta de personal para cubrir adecuadamente el servicio				
3. No tener tiempo suficiente para realizar todas mis tareas de enfermería				
4. Realizar demasiadas tareas en corto tiempo.				
AMBIENTE PSICOLÓGICO				
5. Recibir críticas de un médico.				
6. Realizar cuidados de enfermería que resultan dolorosos a los pacientes				
7. Sentirse impotente en el caso de un paciente que no mejora				
8. Escuchar o hablar con un paciente sobre su muerte Cercana				
9. La muerte de un paciente.				
10. Miedo a cometer un error en los cuidados de enfermería de un paciente				

11. Muerte de un paciente con quien has llegado a tener una relación estrecha				
12. El médico no está presente cuando un paciente se está muriendo				

13. Estar en desacuerdo con el tratamiento de un paciente.				
14. Sentirse insuficientemente preparado para ayudar emocionalmente a la familia del paciente				
15. No tener ocasión para compartir experiencias y sentimientos con otros compañeros (enfermeras/os y/o auxiliares de enfermería) del servicio				
16. Recibir información insuficiente del médico acerca del estado clínico de una paciente médica o su tratamiento, la fastidia sobremanera.				
17. No disponer de una contestación satisfactoria a una pregunta hecha por un paciente				
18. Tomar una decisión sobre un paciente cuando el médico no está disponible				
19. Ver a un paciente sufrir				
20. Sentirse insuficientemente preparado para ayudar emocionalmente al paciente				
21. Recibir críticas de un supervisor				
22. Personal y turno imprevisible				
23. El médico prescribe un tratamiento que parece				
24. No tener tiempo suficiente para dar apoyo emocional al paciente				
AMBIENTE SOCIAL				
25. Dificultad para trabajar con uno o varios compañeros (enfermeras/os y/o auxiliares de enfermería) del servicio				
26. El médico no está presente en una urgencia médica				
27. Problemas con un supervisor				

28. Problemas con uno o varios médicos.				
29. No tener ocasión para hablar abiertamente con otros compañeros (enfermeras/os y/o auxiliares de enfermería) del servicio sobre problemas en el servicio				
30. No tener ocasión para compartir experiencias y sentimientos con otros compañeros (enfermeras/osy/o auxiliares de enfermería) del servicio				
31. Dificultad para trabajar con uno o varios compañeros (enfermeras/os y/o auxiliares de enfermería) de otros servicios				
32. No saber que se debe decir al paciente o a su familia sobre su estado clínico y tratamiento				
33. No saber bien el manejo				
34.No tener ocasión para expresar a otros compañeros (enfermeras o auxiliares de enfermería) del servicio mis sentimientos negativos hacia los pacientes. (ejm: pacientes conflictivos, hostilidad).				

ANEXO 3: FORMULARIO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO (FCI)

Título del proyecto de investigación: “Inteligencia emocional y estrés laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia de un hospital de Lima, 2024”

Investigador: CARRASCO LUIS, CINTHIA

Institución (es): Universidad Privada Norbert Wiener (UPNW)

Propósito del estudio: El propósito del trabajo es identificar la relación entre la inteligencia emocional y estrés laboral del personal de enfermería. Su ejecución permitirá encontrar un nuevo conocimiento con adecuado sustento científico.

Procedimientos del estudio:

Si usted toma la decisión de pertenecer al estudio, se le realizará los siguientes procedimientos:

- Registrar datos generales
- Responder los cuestionarios

- El tiempo de evaluación puede variar entre 15 a 20 minutos.

Riesgos y beneficios: Los beneficios potenciales de su participación incluyen contribuir al conocimiento científico en este campo y ayudar a contribuir a un nuevo conocimiento. No existe ningún riesgo.

Costos e incentivos: Al formar parte del trabajo, no se le hará algún tipo de remuneración o cualquier incentivo monetario equivalente

Confidencialidad: La investigadora se compromete a mantener en estricta reserva los datos generales brindados. Además, estos estarán resguardados bajo un archivo encriptado con una contraseña donde se mantendrán seguros y con carácter de confidencialidad

Derechos del paciente: El derecho es voluntario de acuerdo a los detalles explicados por la investigadora usted toma la decisión de ser parte del trabajo, o si en algún momento opta por

retirarse deberá informarlo para darle las facilidades del caso, sin tener que pagar alguna penalidad o indemnización.

Preguntas/Contacto: Puede comunicarse con el Investigador Principal CARRASCO LUIS, CINTHIA a su correo electrónico cinthiacalu7@hotmail.com o al teléfono 967928072. Así mismo puede comunicarse con el Dr. Raúl Antonio Rojas Ortega, “Presidente del Comité Institucional de Ética e Integridad Científica de la Universidad Privada Norbert Wiener” que validó el presente estudio, **Email:** comité.etica@uwiener.edu.pe

DECLARACIÓN DEL CONSENTIMIENTO

He leído la información de este manifiesto y doy mi consentimiento para participar del trabajo a realizarse habiendo conocido los por menores a detalle sobre los procedimientos, técnicas, y materiales que conformaran la investigación. Por lo tanto, se ha procedido a resolver las interrogantes y comunico al investigador que mi participación es propia y voluntaria, respetando mis derechos como persona fundamentados en una declaración. Además, la investigadora se compromete a dejar una copia como constancia de esta decisión.

Participante:

DNI:

Fecha: (/ /2024)

Investigador:

DNI:

Fecha: (/ /2024)

(Firma)

Testigo o representante legal:

DNI:

Fecha: (15/10/2024)

Nota: La presencia y firma del testigo es de carácter obligatorio solo cuando la persona que formara parte del estudio no puede valerse por si misma, o muestra algun indicio de analfabetismo, discapacidad que no le permita colocar sus datos.

ANEXO 4: APROBACION COMITÉ DE ETICA UNIVERSIDAD PRIVADA NORBERT WIENER



COMITÉ INSTITUCIONAL DE ÉTICA E INTEGRIDAD CIENTÍFICA

CONSTANCIA DE APROBACIÓN

Lima, 22 de Enero de 2025

Investigador(a)
CINTHIA CARRASCO LUIS
Exp. N°:1088-2024

De mi consideración:

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

- Protocolo titulado: **“Inteligencia emocional y estrés laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia de un hospital de Lima, 2024” Versión 02 con fecha 25/11/2024.**
- Formulario de Consentimiento Informado Versión **02** con fecha **25/11/2024.**

El cual tiene como investigador principal al Sr(a) Cinthia Carrasco Luis.

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 CIEIC-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,

Raúl Antonio Rojas Ortega
Presidente

Comité Institucional de Ética e Integridad Científica
UPNW



ANEXO 5: APROBACION COMITÉ DE ETICA DEL HOSPITAL

"AÑO DE LA RECUPERACIÓN Y CONSOLIDACIÓN DE LA ECONOMÍA PERUANA"



COMITÉ INSTITUCIONAL DE ÉTICA EN INVESTIGACIÓN DEL
HOSPITAL NACIONAL SERGIO E. BERNALES

N° 0030-2025

CONSTANCIA DE DECISIÓN ÉTICA

El Comité Institucional de Ética en Investigación del Hospital Nacional Sergio E. Bernales (CIEI-HNSEB) hace constar que el protocolo de investigación denominado: "Inteligencia emocional y estrés laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia de un hospital de Lima, 2024" fue **APROBADO** bajo la modalidad de **REVISIÓN EXPEDITA**.

Investigador:

Carrasco Luis, Cinthia

El protocolo de investigación aprobado corresponde a la **versión 01** de fecha **20 de febrero**.

Para la aprobación se ha considerado el cumplimiento de los lineamientos metodológicos y éticos en investigación, que incluye el balance beneficio/riesgo, confidencialidad de los datos y otros.

Las enmiendas en relación con los objetivos, metodología y aspectos éticos de la investigación deben ser solicitadas por el investigador principal al CIEI-HNSEB.

El protocolo de investigación aprobado tiene un periodo de vigencia de 12 meses; desde el 20 de febrero de 2025 hasta el 19 de febrero de 2026, y; de ser necesario, deberá solicitar la renovación con 30 días de anticipación.

De forma semestral, deberá enviarnos los informes de avance del estudio a partir de la presente aprobación y así como el informe de cierre una vez concluido el estudio.

Lima, 20 de febrero de 2025.

MINISTERIO DE SALUD
HOSP. NAC. SERG. E. BERNALES
YESSICA IRIS SALAZAR QUIROZ
PRESIDENTE DEL COMITÉ
INSTITUCIONAL DE ÉTICA
EN INVESTIGACIÓN



ANEXO 6: AUTORIZACION DE RECOLECCION DE INFORMACION



CARGO

AÑO DE LA RECUPERACIÓN Y CONSOLIDACIÓN DE LA ECONOMÍA PERUANA

MEMORANDO N° 864 - OF- OADI-HNSEB-2025

A : MC. Omar Chavez Dominguez
 Jefe del Dpto. Emergencia y Cuidados Críticos

ASUNTO : Autorización de recolección de información

FECHA : Comas, 03 de Abril 2025

Mediante el presente me dirijo a usted para solicitarle brindar las facilidades a la licenciada de la carrera de enfermería:

Carrasco Luis, Cinthia

quien cuenta con la aprobación del Comité Institucional de Ética en Investigación para realizar la recolección de información de su estudio: "Gestión del talento humano y competencias laborales del personal de enfermería en el Hospital Nacional Sergio Bernales, Lima, 2024". Por lo que realizará la aplicación de un Cuestionario de Inteligencia emocional y el The Nursing Stress Scale a enfermeros del servicio de emergencia asignados por el departamento a su cargo.

Agradezco por anticipado la atención que brinde al presente, en aras de promover la investigación en nuestro Hospital.

Atentamente

MINISTERIO DE SALUD
 HOSPITAL NACIONAL SERGIO E. BERNALES
 Dr. Omar Chávez Domínguez
 Jefe del Departamento de Emergencia y Cuidados Críticos
 Comas, 03 de Abril 2025



03 MAR 2025

03/03/25
 12:30

Cc.
 Archivo
 JAHH/jhc



CARGO

"AÑO DE LA RECUPERACIÓN Y CONSOLIDACIÓN DE LA ECONOMÍA PERUANA"

MEMORANDO N° 083 - OF- OADI-HNSEB-2025

A : Lic. Maritza Diana Peña Ortiz
 Jefa del Dpto. Enfermería

ASUNTO : Autorización para recolección de información

FECHA : Comas, 03 MAR 2025

Mediante el presente me dirijo a usted para solicitarle brindar las facilidades a la licenciada de la carrera de enfermería:

Carrasco Luis, Cinthia

quien cuenta con la aprobación del Comité Institucional de Ética en Investigación para realizar la recolección de información de su estudio: "Gestión del talento humano y competencias laborales del personal de enfermería en el Hospital Nacional Sergio Bernales. Lima, 2024". Por lo que realizará la aplicación de un Cuestionario de Inteligencia emocional y el The Nursing Stress Scale a enfermeros del servicio de emergencia asignados por el departamento a su cargo.

Agradezco por anticipado la atención que brinde al presente, en aras de promover la investigación en nuestro Hospital.

Atentamente,

MINISTERIO DE SALUD
 ORGANIZACIÓN DE PROMOCIÓN Y ATENCIÓN DE SALUD
 DIRECCIÓN GENERAL DE INVESTIGACIÓN Y EVALUACIÓN
 COMAS



03 MAR 2025

Cc.
 Archivo
 JAHH/jhc



ANEXO 7: BASE DE DATOS EXCEL

N°	Sexo	Edad	Inteligencia Emocional								Estrés Laboral							
			D11	CAT11	D12	CAT12	D13	CAT13	Total	Cat1	D21	CAT21	D22	CAT22	D23	CAT23	Total2	Cat2
1	2	2	18	1	42	3	26	3	86	2	4	1	20	1	10	1	34	1
2	1	3	24	2	36	3	26	3	86	2	14	3	48	2	24	2	86	3
3	1	3	14	1	50	3	35	3	99	2	7	1	38	1	19	1	64	2
4	1	1	28	2	41	3	28	3	97	2	14	3	58	2	18	1	90	3
5	1	2	34	3	30	3	26	3	90	2	10	2	61	2	32	2	103	3
6	1	2	26	2	38	3	25	3	89	2	4	1	20	1	10	1	34	1
7	1	3	25	2	13	1	15	1	53	1	7	1	67	2	33	2	107	3
8	1	3	29	2	32	3	23	2	84	2	4	1	20	1	10	1	34	1
9	1	2	24	2	30	3	21	2	75	1	12	2	60	2	30	2	102	3
10	1	1	17	1	20	1	18	2	55	1	12	2	43	1	20	1	75	3
11	1	2	29	2	39	3	26	3	94	2	4	1	20	1	10	1	34	1
12	1	2	25	2	30	3	20	2	75	1	10	2	41	1	29	2	80	3
13	1	3	18	1	42	3	26	3	86	2	4	1	20	1	10	1	34	1
14	1	2	24	2	36	3	26	3	86	2	4	1	20	1	10	1	34	1
15	1	3	14	1	50	3	35	3	99	2	7	1	38	1	19	1	64	2
16	2	2	28	2	41	3	28	3	97	2	14	1	58	2	18	1	90	3
17	1	2	34	3	42	3	26	3	102	3	4	1	20	1	10	1	34	1
18	1	4	14	1	36	3	25	3	75	1	13	2	65	2	24	2	102	3
19	1	2	28	2	50	3	15	1	93	2	4	1	20	1	10	1	34	1

20	1	2	3 4	3	4 1	3	2 3	2	98	2	4	1	2 0	1	1 0	1	34	1
21	1	4	2 6	2	3 0	3	2 1	2	77	1	1 2	2	4 5	1	3 0	2	87	3
22	1	2	2 5	2	3 8	3	1 8	2	81	2	4	1	2 0	1	1 0	1	34	1
23	1	2	2 9	2	1 3	1	3 5	3	77	1	7	1	3 8	1	3 2	2	77	3
24	1	3	2 4	2	3 2	3	2 8	3	84	2	4	1	2 0	1	1 0	1	34	1
25	1	2	1 7	1	3 0	3	2 6	3	73	1	1 0	2	6 1	2	3 3	2	10 4	3
26	1	3	2 9	2	2 0	1	2 5	3	74	1	1 4	3	6 5	2	1 9	1	98	3
27	1	2	2 5	2	3 9	3	1 5	1	79	1	1 2	2	6 7	2	3 0	2	10 9	3
28	1	1	1 8	1	3 0	3	2 3	2	71	1	7	1	4 4	1	2 0	1	71	3
29	1	3	2 4	2	4 2	3	2 1	2	87	2	4	1	2 0	1	1 0	1	34	1
30	1	2	1 4	1	3 6	3	1 8	2	68	1	1 0	2	4 3	1	2 9	2	82	3
31	1	2	1 4	1	5 0	3	2 6	3	90	2	4	1	2 0	1	1 0	1	34	1
32	1	2	2 8	2	4 1	3	2 0	2	89	2	4	1	2 0	1	1 0	1	34	1
33	1	2	3 4	3	3 0	3	2 6	3	90	2	4	1	2 0	1	1 0	1	34	1
34	1	3	2 6	2	3 8	3	2 6	3	90	2	4	1	2 0	1	1 0	1	34	1
35	2	1	2 5	2	1 3	1	3 5	3	73	1	1 3	2	3 8	1	3 2	2	83	3
36	1	2	2 9	2	3 2	3	2 8	3	89	2	4	1	2 0	1	1 0	1	34	1
37	1	2	2 4	2	3 0	3	2 6	3	80	2	4	1	2 0	1	1 0	1	34	1
38	1	2	1 7	1	2 0	1	2 5	3	62	1	1 2	2	6 5	2	1 9	1	96	3
39	1	3	2 9	2	3 9	3	1 5	1	83	2	4	1	2 0	1	1 0	1	34	1
40	1	2	2 5	2	4 2	3	2 3	2	90	2	4	1	2 0	1	1 0	1	34	1
41	1	2	1 8	1	3 6	3	3 5	3	89	2	4	1	2 0	1	1 0	1	34	1
42	1	3	2 4	2	5 0	3	2 8	3	10 2	3	1 0	2	2 6	1	2 9	2	65	2
43	1	2	1 4	1	4 1	3	2 6	3	81	2	4	1	2 0	1	1 0	1	34	1

44	1	2	2	2	3	3	2	3	83	2	4	1	2	1	1	1	34	1
			8		0		5						0		0			
45	1	2	3	3	3	3	1	1	85	2	4	1	2	1	1	1	34	1
			4		6		5						0		0			
46	1	2	1	1	5	3	2	2	87	2	4	1	2	1	1	1	34	1
			4		0		3						0		0			
47	1	2	2	2	4	3	2	2	90	2	4	1	2	1	1	1	34	1
			8		1		1						0		0			
48	1	3	1	1	3	3	1	2	65	1	7	1	6	2	2	2	92	3
			7		0		8						1		4			
49	1	2	2	2	3	3	3	3	10	3	4	1	2	1	1	1	34	1
			9		8		5		2				0		0			
50	1	2	2	2	1	1	2	3	66	1	1	2	4	1	1	1	74	3
			5		3		8				0		5		9			
51	1	4	1	1	3	3	2	3	76	1	1	2	4	2	3	2	90	3
			8		2		6				2		8		0			
52	1	1	2	2	3	3	3	3	89	2	4	1	2	1	1	1	34	1
			4		0		5						0		0			
53	1	2	1	1	2	1	2	3	62	1	7	1	5	2	2	2	89	3
			4		0		8						8		4			
54	2	2	2	2	3	3	2	3	93	2	4	1	2	1	1	1	34	1
			8		9		6						0		0			
55	1	2	3	3	3	3	2	3	89	2	4	1	2	1	1	1	34	1
			4		0		5						0		0			
56	1	3	1	1	4	3	1	1	71	1	1	3	5	2	3	2	10	3
			4		2		5				4		8		2		4	
57	1	3	2	2	3	3	2	2	87	2	4	1	2	1	1	1	34	1
			8		6		3						0		0			
58	2	2	3	3	5	3	2	2	10	3	4	1	2	1	1	1	34	1
			4		0		1		5				0		0			
59	1	2	2	2	4	3	1	2	85	2	4	1	2	1	1	1	34	1
			6		1		8						0		0			
60	1	2	2	2	4	3	3	3	10	3	4	1	2	1	1	1	34	1
			5		2		5		2				0		0			
61	1	2	2	2	3	3	2	3	93	2	7	1	6	2	2	1	87	3
			9		6		8						0		0			
62	2	2	2	2	5	3	2	3	10	2	1	2	4	1	1	1	64	2
			4		0		6		0		0		3		1			
63	1	3	1	1	4	3	2	3	83	2	1	2	2	1	2	2	67	2
			7		1		5				2		6		9			
64	1	2	2	2	3	3	1	1	83	2	1	2	4	1	1	1	73	3
			9		9		5				2		4		7			
65	1	2	2	2	3	3	2	2	78	1	7	1	6	2	2	2	91	3
			5		0		3						0		4			
66	1	4	1	1	4	3	2	2	81	2	1	2	4	1	1	1	72	3
			8		2		1				0		3		9			
67	1	3	2	2	3	3	1	2	78	1	1	2	4	1	1	1	72	3
			4		6		8				0		4		8			

68	1	2	1 4	1	5 0	3	2 6	3	90	2	1 4	3	6 0	2	3 2	2	10 6	3
69	1	4	1 4	1	4 1	3	2 0	2	75	1	1 2	2	4 3	1	2 4	2	79	3
70	2	3	2 8	2	3 0	3	2 6	3	84	2	7	1	2 6	1	3 3	2	66	2

ANEXO 8: BASE DE DATOS SPSS

BDFinalCarrasco.sav [ConjuntoDatos0] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 18 de 18 variables

	Sexo	Edad	NumD11	CatD11	NumD12	CatD12	NumD13	CatD13	NumV1	CatV1	NumD21	CatD21	NumD22	Card22	Nu
1	Masculino	De 31 a 40...	18,00	Malo	42,00	Alto	26,00	Alto	86,00	Medio	4,00	Bajo	20,00	Bajo	
2	Femenino	De 41 a 50...	24,00	Medio	36,00	Alto	26,00	Alto	86,00	Medio	14,00	Alto	48,00	Medio	
3	Femenino	De 41 a 50...	14,00	Malo	50,00	Alto	35,00	Alto	99,00	Medio	7,00	Bajo	38,00	Bajo	
4	Femenino	De 22 a 30...	28,00	Medio	41,00	Alto	28,00	Alto	97,00	Medio	14,00	Alto	58,00	Medio	
5	Femenino	De 31 a 40...	34,00	Alto	30,00	Alto	26,00	Alto	90,00	Medio	10,00	Medio	61,00	Medio	
6	Femenino	De 31 a 40...	26,00	Medio	38,00	Alto	25,00	Alto	89,00	Medio	4,00	Bajo	20,00	Bajo	
7	Femenino	De 41 a 50...	25,00	Medio	13,00	Malo	15,00	Malo	53,00	Malo	7,00	Bajo	67,00	Medio	
8	Femenino	De 41 a 50...	29,00	Medio	32,00	Alto	23,00	Medio	84,00	Medio	4,00	Bajo	20,00	Bajo	
9	Femenino	De 31 a 40...	24,00	Medio	30,00	Alto	21,00	Medio	75,00	Malo	12,00	Medio	60,00	Medio	
10	Femenino	De 22 a 30...	17,00	Malo	20,00	Malo	18,00	Medio	55,00	Malo	12,00	Medio	43,00	Bajo	
11	Femenino	De 31 a 40...	29,00	Medio	39,00	Alto	26,00	Alto	94,00	Medio	4,00	Bajo	20,00	Bajo	
12	Femenino	De 31 a 40...	25,00	Medio	30,00	Alto	20,00	Medio	75,00	Malo	10,00	Medio	41,00	Bajo	
13	Femenino	De 41 a 50...	18,00	Malo	42,00	Alto	26,00	Alto	86,00	Medio	4,00	Bajo	20,00	Bajo	
14	Femenino	De 31 a 40...	24,00	Medio	36,00	Alto	26,00	Alto	86,00	Medio	4,00	Bajo	20,00	Bajo	
15	Femenino	De 41 a 50...	14,00	Malo	50,00	Alto	35,00	Alto	99,00	Medio	4,00	Bajo	20,00	Bajo	
16	Masculino	De 31 a 40...	28,00	Medio	41,00	Alto	28,00	Alto	97,00	Medio	4,00	Bajo	20,00	Bajo	
17	Femenino	De 22 a 30...	34,00	Alto	42,00	Alto	26,00	Alto	102,00	Alto	4,00	Bajo	20,00	Bajo	
18	Femenino	De 51 año...	14,00	Malo	36,00	Alto	25,00	Alto	75,00	Malo	13,00	Medio	65,00	Medio	
19	Femenino	De 31 a 40...	28,00	Medio	50,00	Alto	15,00	Malo	93,00	Medio	4,00	Bajo	20,00	Bajo	
20	Femenino	De 31 a 40...	34,00	Alto	41,00	Alto	23,00	Medio	98,00	Medio	4,00	Bajo	20,00	Bajo	
21	Femenino	De 51 año...	26,00	Medio	30,00	Alto	21,00	Medio	77,00	Malo	12,00	Medio	45,00	Bajo	
22	Femenino	De 31 a 40...	25,00	Medio	38,00	Alto	18,00	Medio	81,00	Medio	4,00	Bajo	20,00	Bajo	
23	Femenino	De 31 a 40...	29,00	Medio	13,00	Malo	35,00	Alto	77,00	Malo	7,00	Bajo	38,00	Bajo	
24	Femenino	De 41 a 50...	24,00	Medio	32,00	Alto	28,00	Alto	84,00	Medio	4,00	Bajo	20,00	Bajo	
25	Femenino	De 31 a 40...	17,00	Malo	30,00	Alto	26,00	Alto	73,00	Malo	10,00	Medio	61,00	Medio	

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ACTIVADO

Resultados final - Cinthia Carrasco.spv [Documento1] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

	f		%	
Sexo	Femenino	63	90,0%	
	Masculino	7	10,0%	
	Total	70	100,0%	

	De 22 a 30 años		De 31 a 40 años		De 41 a 50 años		De 51 años a más		Total		
Edad		5	7,1%		42	60,0%		18	25,7%	5	7,1%
										70	100,0%

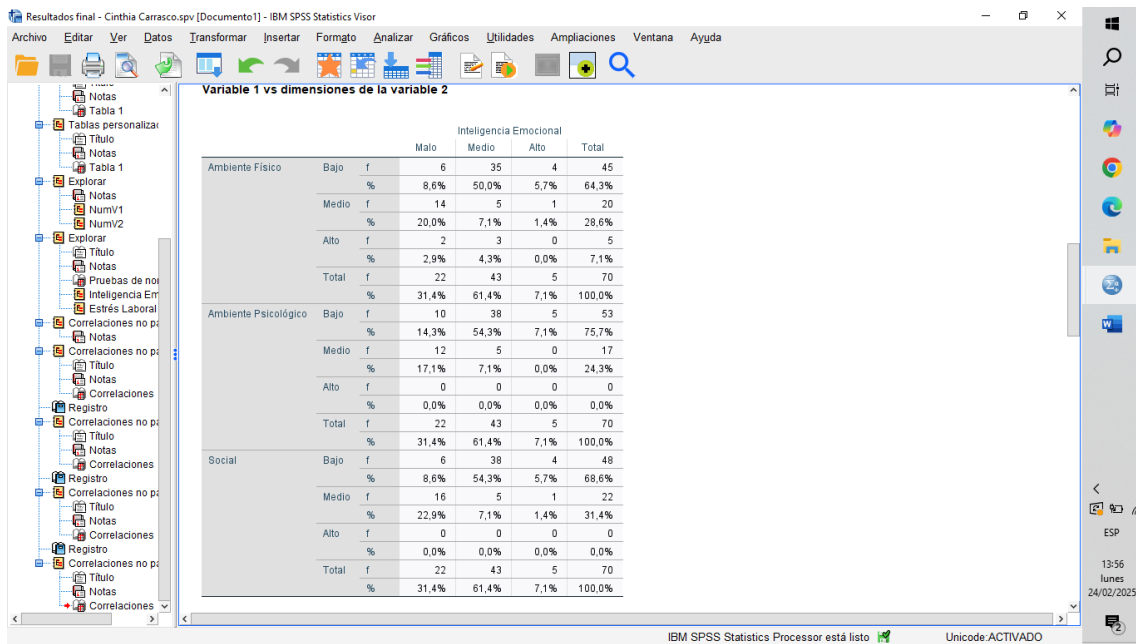
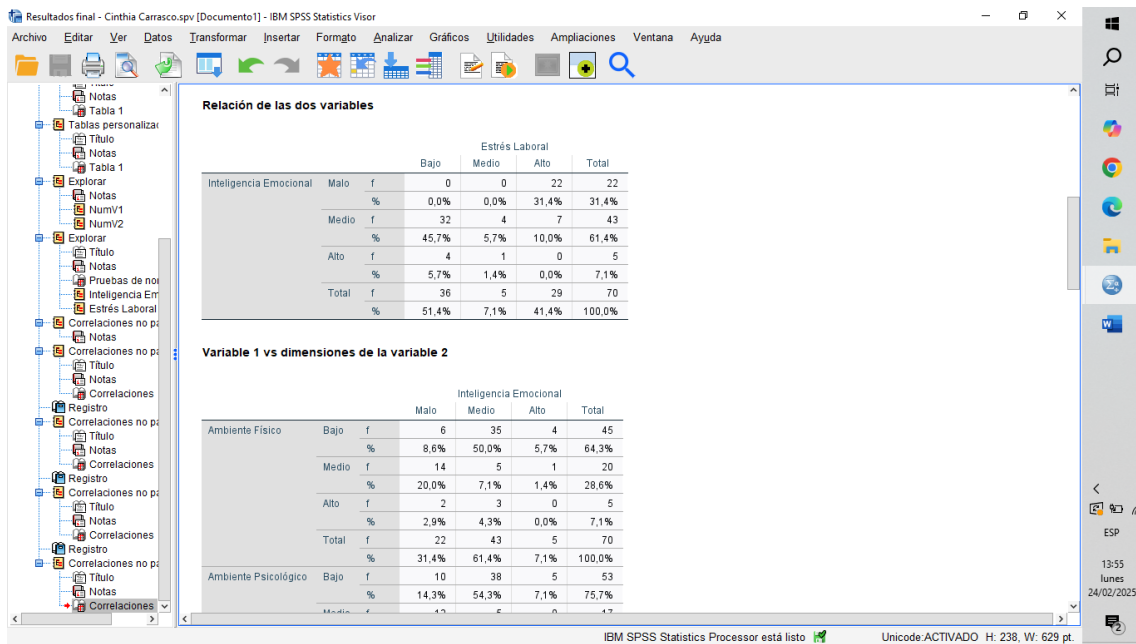
Variable 1

	Malo		Medio		Alto		Total	
Percepción emocional	f	%	f	%	f	%	f	%
	22	31,4%	41	58,6%	7	10,0%	70	100,0%
Claridad emocional	8	11,4%	0	0,0%	62	88,6%	70	100,0%
Reparación emocional	7	10,0%	22	31,4%	41	58,6%	70	100,0%
Inteligencia Emocional	22	31,4%	43	61,4%	5	7,1%	70	100,0%

Variable 2

	Bajo		Medio		Alto		Total	
Ambiente Físico	f	%	f	%	f	%	f	%
	45	64,3%	20	28,6%	5	7,1%	70	100,0%
Ambiente Psicológico	53	75,7%	17	24,3%	0	0,0%	70	100,0%
Social	48	68,6%	22	31,4%	0	0,0%	70	100,0%
Estrés Laboral	36	51,4%	5	7,1%	29	41,4%	70	100,0%

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ACTIVADO H: 238, W: 629 pt.



Resultados final - Cinthia Carrasco.spv [Documento1] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Prueba de Normalidad

Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Inteligencia Emocional	,349	70	<.001	,739	70	<.001
Estrés Laboral	,339	70	<.001	,677	70	<.001

a. Corrección de significación de Lilliefors

Correlaciones no paramétricas

Correlaciones

Rho de Spearman			Inteligencia Emocional	Estrés Laboral
Inteligencia Emocional	Coefficiente de correlación		1,000	-,584**
	Sig. (bilateral)			<.001
	N		70	70
Estrés Laboral	Coefficiente de correlación		-,584**	1,000
	Sig. (bilateral)		<.001	
	N		70	70

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

NONPAR CORR
 /VARIABLES=NumD11 NumV2
 /PRINT=SPEARMAN TWOTAIL NOSIG FULL
 /MISSING=PAIRWISE.

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ACTIVADO

Resultados final - Cinthia Carrasco.spv [Documento1] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Correlaciones

Rho de Spearman			Percepción emocional	Estrés Laboral
Percepción emocional	Coefficiente de correlación		1,000	-,305*
	Sig. (bilateral)			,010
	N		70	70
Estrés Laboral	Coefficiente de correlación		-,305*	1,000
	Sig. (bilateral)		,010	
	N		70	70

* La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

NONPAR CORR
 /VARIABLES=NumD12 NumV2
 /PRINT=SPEARMAN TWOTAIL NOSIG FULL
 /MISSING=PAIRWISE.

Correlaciones no paramétricas

Correlaciones

Rho de Spearman			Claridad emocional	Estrés Laboral
Claridad emocional	Coefficiente de correlación		1,000	-,391**
	Sig. (bilateral)			<.001
	N		70	70
Estrés Laboral	Coefficiente de correlación		-,391**	1,000
	Sig. (bilateral)		<.001	
	N		70	70

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ACTIVADO

*Resultados final - Cinthia Carrasco.spv [Documento1] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Notas

Tabla 1

Tablas personalizar

Título

Notas

Tabla 1

Explorar

Notas

NumV1

NumV2

Explorar

Título

Notas

Pruebas de no

Inteligencia Em

Estrés Laboral

Correlaciones no p

Notas

Correlaciones no p

Título

Notas

Correlaciones

Registro

Correlaciones no p

Título

Notas

Correlaciones

Registro

Correlaciones no p

Título

Notas

Correlaciones

Registro

Correlaciones no p

Título

Notas

Correlaciones

			emocional	Laboral
Rho de Spearman	Claridad emocional	Coefficiente de correlación	1,000	-.391**
		Sig. (bilateral)	.	<.001
		N	70	70
	Estrés Laboral	Coefficiente de correlación	-.391**	1,000
		Sig. (bilateral)	<.001	.
		N	70	70

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

NONPAR CORR
 /VARIABLES=NumD13 NumV2
 /PRINT=SPEARMAN TWOTAIL NOSIG FULL
 /MISSING=FAIRWISE.

Correlaciones no paramétricas

Correlaciones

			Reparación emocional	Estrés Laboral
Rho de Spearman	Reparación emocional	Coefficiente de correlación	1,000	-.148
		Sig. (bilateral)	.	.002
		N	70	70
	Estrés Laboral	Coefficiente de correlación	-.148	1,000
		Sig. (bilateral)	.002	.
		N	70	70

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ACTIVADO

ESP
15:34
lunes
24/02/2025

● 13% de similitud general

Principales fuentes encontradas en las siguientes bases de datos:

- 10% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 11% Base de datos de trabajos entregados
- 6% 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.uwiener.edu.pe Internet	3%
2	uwiener on 2024-04-18 Submitted works	<1%
3	hdl.handle.net Internet	<1%
4	uwiener on 2023-10-24 Submitted works	<1%
5	Universidad Wiener on 2024-07-07 Submitted works	<1%
6	uwiener on 2023-03-29 Submitted works	<1%
7	uwiener on 2024-04-13 Submitted works	<1%
8	Universidad Privada San Juan Bautista on 2025-05-22 Submitted works	<1%