



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Inteligencia emocional y estrés laboral en los colaboradores del
servicio de rehabilitación en una clínica privada, Lima 2023

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTOR:

Malpartida Chirinos, Guillermo Javier (orcid.org/ 0000-0002-9665-4847)

ASESORES:

Dr. Chumpitaz Caycho, Hugo Eladio (orcid.org/0000-0001-6768-381X)

Dr. Perez Perez, Miguel Angel (orcid.org/0000-0002-7333-9879)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en
Salud

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

LIMA - PERÚ
2023

Dedicatoria

A mis padres, a mi tío Rodolfo por su apoyo incondicional, a mi ángeles mi hermana Luz y Valentín

Agradecimiento

A la Universidad César Vallejo, a la clínica San Juan de Dios, a mi asesor. Dr. Chumpitaz Caycho, Hugo Eladio por su apoyo constante en la investigación del presente proyecto, a Dios, a mis padres, a mi tío Rodolfo, a mi amigo Ronald De La Cruz Vásquez, por su apoyo incondicional.

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas.....	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	6
III. METODOLOGÍA.....	14
3.1. Tipo y diseño de investigación	14
3.2. Variables y operacionalización.....	15
3.3. Población, muestra, muestreo.....	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	17
3.5. Validación y confiabilidad del instrumento.....	18
3.6. Método de análisis de datos	19
3.7. Aspectos éticos.....	20
IV. RESULTADOS	21
V. DISCUSIÓN.....	28
VI. CONCLUSIONES.....	32
VII. RECOMENDACIONES	33
REFERENCIAS	35
ANEXOS	40

Índice de tablas

Tabla 1. Tabla cruzada inteligencia emocional y estrés laboral	21
Tabla 2. Relación de la inteligencia emocional y dimensiones del estrés laboral..	22
Tabla 3. Prueba de normalidad.	23
Tabla 4. Correlación de la inteligencia emocional y el estrés laboral.	24
Tabla 5. Relación del cansancio emocional con la inteligencia emocional.....	25
Tabla 6. Relación de la despersonalización con la inteligencia emocional	26
Tabla 7. Relación de la realización personal con la inteligencia emocional	27

Resumen

La presente investigación plantea como objetivo general determinar la relación entre inteligencia emocional y estrés laboral en los colaboradores del servicio de rehabilitación de una clínica privada, Lima, 2023. La investigación se fundamenta, es de tipo aplicada, con un nivel descriptivo, diseño no experimental, correlacional de corte transversal, correlacional, enfoque cuantitativo, método hipotético deductivo. La muestra del estudio estuvo conformada por 80 colaboradores de una clínica privada, a quienes se les aplicó cuestionarios con la escala de Likert, los resultados producto del análisis realizado nos indican que el puntaje existe relación, baja e inversa ($\rho=-0,297$), entre la Inteligencia emocional y el estrés laboral en los colaboradores del servicio de rehabilitación en una clínica privada, demostrando que existe la relación entre inteligencia emocional y estrés laboral en los colaboradores del servicio de rehabilitación en una clínica privada, Lima 2023.

Palabras clave: Inteligencia emocional, estrés laboral, rehabilitación.

Abstract

The present investigation raised as a general objective to determine the relationship between emotional intelligence and work stress in the collaborators of the rehabilitation service of a private clinic, Lima, 2023. The investigation is based; it is of an applied type, with a descriptive level, non-experimental design, cross-sectional correlational, correlational, quantitative approach, hypothetical-deductive method. The study sample consisted of 80 collaborators from a private clinic, to whom questionnaires with the Likert scale were applied, the results of the analysis carried out indicate that the score exists a relationship, low and inverse ($\rho=-0.297$), between emotional intelligence and work stress in the collaborators of the rehabilitation service in a private clinic, which shows that the relationship between emotional intelligence and work stress in the collaborators of the rehabilitation service has a low influence on the performance of a clinic, Lima 2023.

Keywords: Emotional intelligence, work stress, rehabilitation.

I. INTRODUCCIÓN

En el marco de la investigación mundial sobre inteligencia emocional, se descubrió que los chilenos obtuvieron los siguientes puntajes: en las áreas de percepción de emociones (35%), comprensión de emociones (36,1%) y regulación de emociones (42,7%). Además, el 57,5% de la muestra del estudio exhibió un elevado grado de confort psicológico, mientras que 33,7% tuvo un bajo nivel de conexiones emocionales saludables (Veliz, 2018). La inteligencia emocional es una de las cualificaciones que se evalúan en el proceso de contratación de futuros enfermeros en Ecuador. Según los resultados de una investigación reciente, las mujeres; tienen niveles más bajos de inteligencia emocional que los hombres, sobre todo en el ámbito de la atención a los sentimientos propios y ajenos. Además, la presunción de la investigación sobre la conexión entre la inteligencia emocional (IE) y las acciones de las enfermeras resultó ser correcta tras ser puesta a prueba. Para ello; se dividió a los participantes en dos grupos distintos, de investigación independientes: un grupo estaba formado por individuos que mostraban un alto nivel de IE, mientras que el otro grupo estaba formado por individuos que mostraban un bajo nivel de IE. Se descubrió que los niveles de comportamiento solidario eran más bajos en todos los aspectos entre el grupo de profesionales que tenían una IE deficiente (Serrano, 2023). México sirvió de escenario para la realización de la investigación; para indagar la asociación entre la IE y la satisfacción laboral (SL), así como el consumo de alcohol, entre los cuidadores. Según los resultados; veinticinco por ciento de los cuidadores no eran mujeres, y más de cuarenta y cinco por ciento de ellas admitieron haber consumido alcohol en los siete días previos a la encuesta. Se demostró que existe una asociación positiva sustancial entre la IE y SL ($r_s = 0,236$ con $p < 0,001$), y también se descubrió que existe una conexión con una gran cantidad de negatividad entre SL y el consumo de alcohol ($r_s = -0,195$ con $p < 0,05$). Determinando que ambas relaciones eran estadísticamente significativas (Villarreal et al., 2023). La inteligencia emocional se considera un indicador importante en el sector sanitario, ya que contribuye a mejorar el rendimiento laboral. El estado de ánimo (0,366 con factores intrínsecos), la adaptabilidad (0,309 con

factores intrínsecos), y los cofactores interpersonales más relevantes fueron (0,419 cofactor interno, 0,325 con respecto al entorno físico, y 0,316 para con la supervisión) son las dimensiones de la IE que parecen estar más relacionadas con la SL (De La Villa et al., 2018). Investigadores de México estudiaron la correspondencia entre los elevados niveles de estrés en el trabajo y la adicción a la nicotina entre los trabajadores del sector del sector sanitario. Los resultados revelaron que el 72,2% de los trabajadores sanitarios sufría estrés en el trabajo, de los cuales el 8,9% padecía estrés grave, el 20,6% estrés moderado y el 42,8% estrés leve. El porcentaje de mujeres empleadas que declararon experimentar estrés relacionado con su trabajo fue significativamente mayor que el de los hombres (76,1% en el caso de las mujeres frente a 56,0% en el de los hombres; $p = 0,008$). También se descubrieron los siguientes porcentajes en relación con la adicción a la nicotina: leve (49,4%), moderada (35,6%) y, por último, grave (15,0%). Se ha demostrado que existe una conexión sustancial entre el estrés de realizar un trabajo estresante y la adicción a la nicotina ($p = 0,011$) (Reyes et al., 2021). En el ámbito doméstico; La capacidad de la empresa es el factor más importante para decidir el nivel de los sentimientos de sus empleados, dado que ambos elementos van de la mano con el interés de lograr un mejor rendimiento global de los trabajadores. El personal sanitario es una población que presenta el mayor nivel de estrés laboral (EL). Los resultados recogidos revelan que el 81% de los profesionales sanitarios encuestados tienen una inteligencia emocional aceptable. Otro resultado muestra que el 68% de ellos experimenta un EL moderado. El personal sanitario es la población que presenta el mayor nivel de EL (Revoredo, 2023). La consecución simultánea de objetivos predeterminados y voluntarios en el lugar de trabajo puede conducir inevitablemente al desarrollo de un estado mental y físico conocido como estrés. Los resultados demuestran una modesta correlación negativa con un valor de Rho: -0,328; un nivel de significación de $p: 0,020$, inferior al 5%. Esto indica que existe una asociación negativa entre la IE y el EL experimentado por el personal sanitario en comparación con COVID 19 (Reyes, 2023). La IE; está relacionada con las razones que son las variables condicionantes del estrés laboral. Igualmente, se comprobó que las personas que mostraban un

mayor grado de estrés eran mujeres, y se descubrió que el 83% de los individuos sólo trabajaban. Estos son los factores sociodemográficos más significativos a tener en cuenta (Borja, 2021).

Si se tiene una IE alta, aumentará la satisfacción laboral de las personas; asimismo, su aumento dependerá de si la adaptabilidad y la regulación emocional son altas y positivas. Hay una correspondencia directa entre la IE y la SL. Si se tiene una inteligencia emocional elevada, mejorará la satisfacción laboral de las personas. Como consecuencia de la pandemia, los trabajadores sanitarios han declarado tener un dominio deficiente de la inteligencia, lo que ha dado lugar a múltiples casos de estrés laboral. Este estrés puede deberse a varios factores, entre ellos la percepción de estar expuesto dadas las circunstancias, así como al agotamiento físico y mental. Según las conclusiones, IE y la SL muestran coeficientes de correlación significativos y positivos; Sig.: 0,000 y Rho: 0,431 (Cruzalegui et al., 2021). El propósito del estudio de investigar la asociación entre el estrés y el nivel de rendimiento en el trabajo mostrado por los empleados. Se trató de una exploración no experimental que utilizó un método mixto y correlacional. Participaron 98 personas procedentes del sector correspondiente. Los autores encontraron una correlación entre las dos variables: EL y rendimiento en el trabajo. Descubrieron que el 98% de los integrantes experimentaban niveles de estrés laboral de medios a altos, y que el 39,8% de los individuos tenían un rendimiento laboral regular. Llegaron a la conclusión, tras realizar una investigación estadística, de que el coeficiente RdS indica una asociación algo negativa al vincular las variables estrés y rendimiento laboral (Delgado et al., 2020). La pandemia provocó la suspensión de las labores, y posteriormente, tras las directrices dadas por el ente rector del estado (MINSA) para el retorno al trabajo, el número de colaboradores que se reincorporó a la atención presencial aumentó porque hubo mayor demanda de consultas de rehabilitación. En el contexto local, una clínica privada cuenta con un promedio de cien terapeutas que se distribuyen en diferentes áreas de la rehabilitación (física, ocupacional y del lenguaje) (CSJD Lima, 2018). A la luz de la información presentada anteriormente, surge naturalmente la siguiente pregunta: ¿Cuál es relación entre la IE y el EL en los colaboradores del servicio de

rehabilitación de una clínica privada, Lima, 2023? En el mismo sentido, se planteó 3 problemas específicos (ver Anexo 2) que nos dejan las siguientes interrogantes: ¿Cuál es la conexión entre la IE y el agotamiento emocional producido por EL en las personas que trabajan en el servicio de rehabilitación? ¿Cuál es la relación entre la IE y la despersonalización provocada por el EL en las personas que trabajan en el servicio de rehabilitación? Y por último, en el contexto del entorno laboral estresante de quienes trabajan en los servicios de rehabilitación, ¿cuál es la correspondencia entre la IE y la realización personal. La investigación encuentra justificación teórica, ya que la evidencia científica actual en la nación es mínima. Con relación al tema del estudio, no se han realizado estudios comparables en fisioterapeutas, por lo que Por lo que sabemos, es la primera investigación de este tipo que se realiza sobre este grupo demográfico concreto. Por lo tanto, para ampliar este conocimiento y servir a la comunidad científica para futuras investigaciones, los datos descubiertos serán utilizados para evaluar si existe un vínculo entre la IE y el E.L en la población de estudio. Teniendo en cuenta que existe una escasez de información sobre el tema del estudio, esta determinación se hará utilizando los resultados encontrados. Además, el propósito de esta investigación es aportar elementos novedosos a la comunidad científica para su análisis y discusión, con el objetivo final de que estas características novedosas puedan ser contrastadas con investigaciones previas que hayan incluido los conceptos del estudio. Incluso se puede encontrar una justificación práctica en el hecho de que contribuye a la resolución de un problema existente. Se utilizarán instrumentos validados, que se adaptarán al contexto de nuestra población y se someterán al juicio de expertos para su validación; podrán utilizarse en futuras investigaciones. Además, se recomendarán estrategias para abordar el problema según los hallazgos que se fueron descubriendo a lo largo de la investigación. La justificación metodológica se da porque la comunidad científica se queda con dos instrumentos confiables y validados para la realidad local que pueden ser utilizados para otros estudios similares. Debido a los hallazgos de este estudio, otras clínicas o servicios de salud que compartan características comparables pueden encontrar útil comparar sus resultados con los de esta investigación y/o realizar estudios análogos o

complementarios a éste para mejorar sus indicadores y maximizar la calidad de su servicio, cumpliendo así con su justificación social. El objetivo general del estudio fue establecer la correspondencia entre la IE y el E.L en los colaboradores del servicio de rehabilitación; Además, se buscó dar respuesta a las preguntas descritas en los problemas específicos (Objetivos específicos; ver anexo 2). En vista de ello, se propone la siguiente teoría general: Existe una relación significativa entre La IE y el E.L de los trabajadores del servicio de rehabilitación de una clínica privada, Lima, 2023. De esta hipótesis general se derivan tres hipótesis específicas (ver Anexo 2).

II. MARCO TEÓRICO

En el transcurso de la exploración se han tenido en cuenta los siguientes precedentes nacionales: López (2019) realizó una investigación con el título "Relación entre EL e IE en una empresa de Lima" con la intención de determinar la naturaleza de la conexión que existe entre ambos conceptos. Se trató de un diseño basado en una metodología cuantitativa. Según los resultados, existe una asociación negativa entre el tamaño moderado del EL; y la IE en el trabajo. Se demostró que el estrés laboral tiene una correspondencia negativa con el componente intrapersonal de la IE; el sexo femenino presentaba un alto grado de estrés. El estudio llegó a la conclusión de que no existe relación entre la IE y el E.L. Cabrera (2021); realizó el proyecto de investigación titulado "Programa de inteligencia emocional para reducir el E.L en trabajadores médicos hospitalarios". Utilizando una metodología descriptiva; no experimental. El propósito de la exploración fue desarrollar un temario para incrementar la IE con la intención de disminuir el E.L; Se descubrió que el 46,7% de los integrantes experimentaba niveles altos de EL, mientras que el 36,7% experimentaba niveles medios y el 16,6% experimentaba niveles bajos. Se afirmó que los niveles de EL de los individuos se sitúan entre medio y bajo. Abarca et al. (2021) Realizaron la investigación "IE y SL en un Hospital Regional de Arequipa". El propósito de la investigación fue caracterizar la conexión que existe entre ambas variables de estudio; y fue de diseño cuantitativo, descriptivo y transversal. Según los resultados, el 64,29% de las enfermeras que declararon tener un nivel moderado de satisfacción laboral tenían un nivel de inteligencia emocional adecuado; el 12,50% de las enfermeras que declararon tener un nivel moderado de satisfacción laboral declararon tener una I.E. deficiente; el 58,34% de las enfermeras que declararon tener un nivel moderado de satisfacción laboral declararon tener una I.E. adecuada; y el 40% de las enfermeras que declararon tener un nivel medio de satisfacción laboral declararon tener una I.E. baja. Se pudo llegar a la resolución que existe un nivel satisfactorio de gestión de las emociones. Cruzalegui et al., (2021) realizaron una investigación titulada "IE y SL del Personal asistencial de la CSJD"; utilizando un diseño

cuantitativo de enfoque correlacional, implementado mediante un diseño no experimental; transversal. Según los resultados, la IE y la SL tienen un vínculo positivo y estadísticamente significativo (Sig.: 0,000; Rho: 0,431); Se llegó a la resolución de que el nivel de conocimiento y percepción de un individuo mejorará paralelamente a una mejora de la IE, así como de la SL. Reyes (2023) realizó el estudio titulado "IE y EL del personal de salud ante el COVID - 19, H. N. A. A. A."; con la intención de determinar la naturaleza de la conexión que existe entre la IE y el nivel de EL experimentado por el personal de salud en el contexto del COVID 19. Se descubrió una correlación de Rho: -0,328, que es negativa baja, y una significación de p: 0,020; que es inferior al 5%, lo que sugiere una asociación indeseable entre la IE y el estrés profesional de trabajadores sanitarios ante la COVID 19. Borja (2021) en la investigación titulada "IE y EL en personal de enfermería"; el propósito de este estudio fue determinar los elementos que determinan la IE y el E.L en personal de enfermería. Diseño no experimental, transversal, método cuantitativo. La investigación llegó a la conclusión de que los elementos que determinan el E.L están estrechamente relacionados con la IE. Además, fueron las mujeres las que mostraron mayores niveles de EL; y que el 83% de las integrantes sólo tenían ese trabajo asistencial. Estas son las características sociodemográficas más significativas que se encontraron en el estudio. En el paso del estudio se han tenido en cuenta los siguientes precedentes extranjeros: Gavilanes y Poaquiza (2022) en su investigación que realizaron sobre "El estrés y su relación con la IE en profesores universitarios" tuvieron la pretensión de determinar la naturaleza de la conexión que existe entre el estrés emocional y las múltiples facetas que conforman el cociente emocional. Fue un diseño cuantitativo; y su alcance correlacional, transversal. No incluyó ningún experimento. Se descubrió que los datos estudiados revelan que existe una asociación sustancial entre el grado de estrés y dos componentes de la IE. El estrés se asocia positivamente a la conciencia emocional, que resultó ser uno de los componentes de la IE. Según las estadísticas (Rho: 0,264; $p > 0,05$); no hay diferencias perceptibles entre sexos. La investigación llegó a la siguiente conclusión: no existe correlación entre un control emocional sano y altos niveles de estrés. Mesa (2019)

ha realizado una investigación titulada "Influencia de la IE percibida sobre la ansiedad y el E.L en enfermería" (2019) con la intención de establecer si existe o no conexión entre el E.L percibido y la ansiedad estado - rasgo. Una investigación que se centra tanto en la descripción como en la correlación. Se reveló que la claridad emocional y la reparación se demuestran como factores negativos para la ansiedad en situaciones donde se entendió que el enfoque emocional se demuestra como predictor de ansiedad y EL. Se ha determinado que ser consciente de las propias emociones tiene un efecto tanto sobre la ansiedad como sobre el E.L. Tirado et al. (2020) Realizaron la investigación titulada "IE, clima organizacional y estrés ocupacional en profesionales" con la intención de identificar si existe o no una conexión entre los factores que fueron discutidos. Este diseño fue de naturaleza cuantitativa, de alcance transversal y correlacional; los hallazgos apuntan a la validez de una asociación positiva entre el clima organizacional y el E.L; quienes trabajan en entidades con climas más favorables reportan experimentar mayores niveles de estrés laboral. Por ello, se aconsejan iniciativas de promoción y prevención dirigidas a mejorar la IE y, simultáneamente, disminuir los niveles de EL. Veliz (2018) en el sur de Chile; realizó la investigación "IE y bienestar psicológico en enfermeras"; con la intención de determinar los niveles de IE presentes en los profesionales de enfermería. El diseño de investigación es descriptivo y no incluye experimentos. Los grados de inteligencia emocional que se identificaron incluyeron niveles de percepción de emociones (35,0%), comprensión de emociones (36,10%) y control de emociones (42,70%). Aunque el 33,70% de los profesionales mostraron un bajo nivel de buenos intercambios, el 57,50% de los profesionales mostraron un alto grado de bienestar psicológico. Se ha determinado que existe una conexión entre la inteligencia emocional y la salud psicológica general y la felicidad. Monterrosa et al. (2020) abordaron el tema de estudio "EL, la ansiedad y el temor al COVID-19". El propósito de la investigación fue identificar si los médicos generales experimentan o no los síntomas de EL, ansiedad y temor al COVID-19; diseño de un estudio no experimental y transversal. Se observó en los participantes que un tercio de ellos sólo tenía un ligero estrés laboral, un 6% de la muestra presentaba niveles de estrés de moderados a altos y los demás participantes no tenían ningún

tipo de estrés. Se encontraron síntomas de ansiedad en el 72,9% de la población, siendo la frecuencia significativamente mayor entre los que trabajaban en la capital ($p=0,044$). Además, se demostró que el 37,1% de las personas tenían miedo al COVID-19. Llegaron a la resolución de que siete de cada diez individuos presentaban signos de EL o ansiedad relacionados con el trabajo, y que cuatro de cada diez personas mostraban síntomas de escala de miedo COVID-19. Rojas et al. (2020) realizaron una investigación titulada "Manejo directivo y EL en docentes: a partir de la pandemia de Covid-19"; el motivo de este estudio fue examinar el vínculo entre el manejo directivo y EL en profesores que trabajaban en una escuela de Valparaíso - Chile durante la pandemia de Covid-19. El proyecto fue exploratorio, descriptivo y cuantitativo al mismo tiempo. Según los hallazgos, los educadores no cultivan conexiones cooperativas con sus compañeros a través de la comunicación. Los educadores deben tener en cuenta las habilidades y capacidades de sus alumnos en el desempeño de sus funciones. Se puede deducir que el director de la organización educativa no coordina la obtención de los recursos esenciales necesarios para una administración eficaz de la institución. Las circunstancias que rodearon la pandemia no tuvieron un impacto perceptible en los resultados relativos a los niveles de estrés laboral sentido. Esto puede entenderse al observar la cantidad de esfuerzo que los instructores ponen en su trabajo educativo. Carrillo et al. (2018) publicaron sus hallazgos bajo el título "Factores de EL en enfermeras"; el objetivo del estudio era determinar si existía o no evidencia de EL en el personal de enfermería del equipo rotativo del H.G.U. utilizando el modelo de Karasek. Se trató de un diseño observacional con formato transversal. El componente de apoyo social recibió una puntuación media de 2,59 ($\pm 0,47$); el componente de demandas psicológicas en el trabajo recibió una puntuación media de 3,26 ($\pm 0,47$); y el componente de control sobre el trabajo recibió una puntuación media de 2,87 ($\pm 0,40$); Según la comparación de los datos, el nivel de estrés es moderado y existe una falta de apoyo social a los subordinados. Esta falta de apoyo fue más señalada por las profesionales que pertenecen a la jefatura de enfermería (2,89 vs. 2,49); $p < 0,05$. Llegaron a la conclusión de que sólo proporcionan un modesto reconocimiento de las presiones en el trabajo, lo que subraya el hecho de que hay insuficiente apoyo

social de parte de los gestores, cuestión que es necesario abordar. Huayhua (2020) realizó una investigación titulada "Cansancio emocional e IE en trabajadores de una emp. de seguridad"; dentro de una muestra no probabilística de 121 guardias de seguridad varones, con una edad media de 46.33 años (DE: 10.995); el propósito de esta investigación fue investigar la asociación entre el agotamiento emocional y la IE. Se utilizó la Esc. de Cansancio Emocional (Welsch, 2019) además de la Esc. de IE de Wong-Low (Merino et al., 2016). Se demostró que los supervisores tenían canales de Inteligencia Emocional insuficientes, lo que provocó dificultades en la autoevaluación de las emociones, la evaluación de los sentimientos de los demás, la aplicación de las emociones y la gestión de sentimientos. El análisis comenzará cuando hayamos terminado de repasar los antecedentes. Según Daniel Goleman (2022), "la IE es un conjunto de habilidades, destrezas y suficiencias no cognitivas que impactan en las aptitudes para afrontar adecuadamente las presiones y exigencias del entorno." El estrés laboral, al que se refiere Patlán (2019), "se produce en el puesto de trabajo debido a la falta de motivación proporcionada para su desarrollo"; síntomas como angustia, subida de la presión arterial, así como de la respiración, músculos contraídos, cuando un individuo está expuesto al estrés laboral, responde con depresión y agotamiento en el trabajo, lo que puede reducir la salud y debilitarla, pudiendo derivar en enfermedades cardiovasculares o cáncer. El estrés laboral también es definido por Chiang et al. (2022) como "la respuesta percibida de un empleado ante situaciones demandadas en su puesto de trabajo a las que es incapaz de adaptarse, debido a su falta de habilidad o conocimientos", poniendo así para determinar hasta qué punto pueden soportar la presión de las circunstancias. Siguiendo el concepto, se dice que EL es resultado de la oscilación entre la demanda de algo y la capacidad para llevarlo a cabo. Es el resultado de las sociedades industrializadas ya que en ellas existe mucha presión saturando al colaborador física y psicológicamente dando respuesta alteraciones en su salud como en su entorno cercano (2022). Por su parte Torrecillas & Ureta (2016) dice que "el estrés en el área de salud es como consecuencia del agotamiento de los empleados, dando como respuesta la disminución de capacidades al momento de brindar calidad en la atención al paciente". Martínez et al. (2022) definen al estrés

como aquello que “da origen a una respuesta adecuada para así afrontar un problema que se pueda presentar en el centro laboral adaptándose favorablemente, mientras que el estrés tiene resultados negativos, desagradables motivos por el cual se sobre exige al colaborador”. Factor intrínseco, Sihuayro (2018) al respecto (2018) refiere como “al propio trabajo por los requisitos en que se cumple la sobrecarga de demanda laboral, así como el contenido que este pueda presentar en otros requerimientos que son: Estresores del ambiente físico, sobrecarga laboral, así como exponer al colaborador a peligros y riesgos”.

Factor extrínseco, Domínguez (2004) refiere que “son las condiciones laborales, así como la organización del centro laboral competencia entre los mismos colaboradores y escasos recursos”. Inteligencia emocional: Castillo et al. (2021) considera que es la capacidad de los individuos de ser conscientes no sólo de sus propias emociones, sino también de las de otras personas, de comprender esos sentimientos y de adaptarlos en función de sus estados de ánimo. Salovey y Mayer (2015) nos dicen que son procesos que se encuentran inmersos en reconocer los estados de ánimos de la persona para dar respuesta a la conducta y mejorarla es así que hace referencia que la persona razona ante una emoción procesa la información recibida para emitir una decisión. Domínguez (2004)

Componente intrapersonal: Teruel et al. (2019), García & Giménez (2010)

- Comprensión emocional: La persona aprende a diferenciar y comprender sentimientos.
- Asertividad: Expresa lo que siente sin dañar a las demás personas.
- Autoconcepto: Comprende, acepta, respeta así mismo lo negativo y positivo.
- Autorrealización: Ingenio para concretar lo que anhelamos.
- Independencia: Se siente seguro de sí mismo y autónomo para elegir.

Componente interpersonal: Infantes (2023), Tirado et al. (2020)

- Relaciones interpersonales: Establece acciones satisfactorias así mejorar las relaciones interpersonales.

- Responsabilidad social: Se identifica con su entorno social ayudando a los demás.
- Empatía: Es consciente y entiende como se sienten las demás personas.

Componente adaptabilidad: Ugarriza & Pajares (2005)

- La capacidad de reconocer los problemas y aportar soluciones viables después de haberlo hecho requiere la habilidad de resolución de problemas.
- Comprobar la propia realidad implica analizar tanto lo que se percibe como lo que realmente existe.
- Flexibilidad: Ejecuta modificaciones de acuerdo a las emociones, conductas.

Componente gestión del estrés: Infantes (2023)

- Tolerancia al estrés: Gestiona de forma adecuada las emociones.
- Control de impulsos: Examina las emociones de forma fructífera.

Componente estado de ánimo: Ugarriza & Pajares (2005)

- Felicidad: Sentirse satisfecho con uno mismo expresando pensamiento positivo.
- Optimismo: Observa lo resaltante de la vida manteniendo actitud positiva aun teniendo dificultades.

En cuanto a la epistemología, el presente estudio se justifica a partir del modelo epistemológico positivista, que afirma que su objetivo es tanto social como político, además del desarrollo y la progresión de la sociedad, debido a que la ciencia es esencial para resolver los problemas de la sociedad. Así es como el modelo justifica la investigación que se lleva a cabo. Panana (2021) menciona que la experimentación y la observación de las condiciones presentes, con el objetivo de descubrir las regularidades y la frecuencia de los sucesos, son los fundamentos de toda la información relativa al estrés laboral. Como resultado, dan lugar a

estándares de realidad que son universales, genuinos, finales, objetivos y absolutos.

Por tanto, Oliveros (2018) dice que se refiere a las conexiones que existen entre el sujeto y el objeto de investigación, o más específicamente, a las conexiones que el investigador, en su papel de sujeto, mantiene con el objeto que está siendo investigado. Este estudio se sustenta desde el punto de vista epistemológico, ya que da respuesta a la pregunta de quién y qué se relaciona; en consecuencia, analiza las relaciones sujeto-objeto.

Epistemología corriente filosófica del positivismo; Pérez (2015) señala que el positivismo es una epistemología híbrida que mezcla el racionalismo, el empirismo y el razonamiento deductivo con la lógica inductiva; también se la ha denominado epistemología hipotético-deductiva, cuantitativa, empírico-analítica y racionalista. A Bertrand Russell, filósofo británico, se le atribuye el desarrollo del positivismo a lo largo del siglo XIX.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de investigación

Fue Aplicada; Se hizo de una manera coherente con la investigación científica. Además, como resultado de seguir la ruta de la investigación científica; se quiere ser capaz de identificar nuevas ideas (Hernandez-Sampieri, 2014). El hecho de que se aborde de un tema poco tratado, que descubrimos al recopilar material, nos sirvió de motivación para llevar a cabo nuestro estudio.

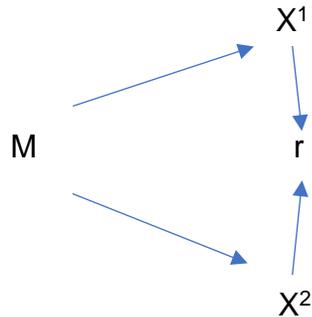
Enfoque: Cuantitativo; los experimentos son la forma más habitual de crear datos cuantitativos, ya que incluyen mediciones. Sin embargo, otras técnicas de investigación, como las encuestas y las observaciones reguladas, también tienen la capacidad de proporcionar referencia cuantitativa (Zacarias y Supo, 2020).

Método: hipotético deductivo, gracias a que se procesaron los datos obtenidos, se realizaron mediciones numéricas y análisis estadísticos, se comprobó la hipótesis (Sánchez, 2019).

3.1.2. Diseño de investigación

El diseño estudio: fue descriptivo, correlacional, no experimental, de corte transversal. Esto se debe a que el estudio no tuvo en cuenta los efectos del ajuste de las variables, los datos se recogieron durante un periodo de tiempo determinado y se documentaron las características de las variables para examinar la conexión entre ellas. (Curtis et al., 2015) (Hernandez-Sampieri, 2014).

El esquema del diseño fue estructurado de la siguiente forma:



Dónde:

M: Muestra

X¹: Var. 1: IE

X²: Var. 2: EL

r: relación entre X¹*X²

3.2. Variables y operacionalización

Definición conceptual:

Variable 1: IE se refiere a la capacidad de las personas para reconocer tanto sus propias emociones como las de su entorno, así como su capacidad para automotivarse y poder interactuar con otras personas de la manera más eficaz posible (Goleman, 2022).

Variable 2: Estrés laboral, cuando un individuo está expuesto al estrés laboral, da respuesta como depresión, agotamiento en el trabajo, y puede reducir la salud hasta debilitarla y puede causar enfermedades cardiovasculares o cáncer. El estrés laboral se produce en el lugar de trabajo debido a la baja motivación que se proporciona para su desarrollo. Se

presenta con síntomas como ansiedad, subida de la presión arterial, así como mayor frecuencia respiratoria, músculos contraídos (Patlán, 2019).

Definición operacional:

Variable 1: IE, toma en cuenta las siguientes componentes: Intrapersonal, interpersonal, adaptabilidad, manejo del estrés, estado de ánimo (Ugarriza & Pajares, 2005).

Variable 2: Estrés laboral, se evalúa 3 componentes: Cansancio emocional, despersonalización, realización personal (Patlán, 2019).

3.3. Población, muestra, muestreo

Población: para Rivas (2020); "la agrupación total de elementos que reúnen las mismas variables". En la clínica trabajan un total de 350 trabajadores, aunque están repartidos entre los numerosos departamentos y/o servicios que prestan.

Muestra: Según la investigación de Meléndez et al. (2020), una muestra se define como " el subconjunto de una selección de individuos dentro de un grupo que tienen las mismas características en términos de análisis". El estudio se realizó con la asistencia de 88 personas afiliadas al programa de rehabilitación.

Se realizaron los criterios de inclusión: Formar parte de los colaboradores de la clínica privada donde se realizará el estudio, formar parte del Servicio de Rehabilitación de la clínica privada donde se realizará el estudio, ser mayor de 18 años, haber rubricado su consentimiento y autorización, asimismo contestar toda la información requerida.

Los criterios de exclusión fueron: no formar parte de los colaboradores de la clínica privada donde se realizará el estudio, no formar parte del Servicio de Rehabilitación de la clínica privada donde se realizará el estudio, ser menor de 18 años, no haber rubricado su consentimiento y autorización, no contestar toda la información requerida.

Muestreo: Participaran todos los colaboradores que estén comprendidos satisfactoriamente dentro de los criterios establecidos formaran parte de la muestra de estudio, por ello no fue necesario realizar una formula estadística para hallarla. (Ramos, 2012). Se realizó mediante encuesta.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Se utilizó como técnica la encuesta, y como instrumento el cuestionario para la realización del estudio.

Técnica de Observación: Se utilizó en un principio para determinar el tema de investigación y examinar el comportamiento de la población que se investigaba. En su artículo, Díaz (2011) escribe que "los investigadores detectarán a través de la observación detallada de los hechos y fenómenos; que los motivará a plantear preguntas, y cuestionar lo que realmente está sucediendo, así como las razones que lo originan; y así reconocer un problema." En consecuencia, este enfoque implica la observación minuciosa de lo que ocurre, su identificación para poder investigarlo y, por último, su análisis. La comunidad científica emplea la observación como apoyo en la búsqueda de conocimientos que sean valiosos para el crecimiento de su estudio, y la investigación comienza con la inspección de la realidad. La gran mayoría de los conocimientos se adquieren a través de la observación.

Técnica de Fichaje: En un estudio de investigación es sumamente necesario ordenar y categorizar los estudios previos, tanto nacionales como mundiales, para poder diseñar el marco referencial que sustentará la investigación. Esto se suma al componente observacional del estudio de investigación. "El Fichaje es una técnica a través de la cual se recoge información importante que será útil para el análisis del estudio de investigación, además facilita que la información obtenida y que sea necesaria, pueda ser ordenada, organizada, resumida, referenciada y verificada" (Quispe, 2020); además también nos dice que "El archivo es una técnica a través de la cual se recoge información importante que será útil para el análisis del estudio de investigación." Esta información puede ser ordenada en un fichero, una caja o un archivo digital, según se prefiera. Se realizará por temas o por autores, e idealmente por orden alfabético.

Técnica de encuesta: Las preguntas del instrumento elaborado se formuló a la población de estudio y fueron recogidas por un empadronador directamente de los participantes en el estudio. Tamayo y Tamayo lo definen como " método que reúne toda la información, directa o indirecta, necesaria para llevar a cabo la investigación" (Tamayo y Tamayo, 2023).

3.5. Validación y confiabilidad del instrumento

Se administró el inventario de IE ICE: NA de Barón, que puede administrarse individualmente o en grupo. EL ICE: NA de Barón fue escrito por Reuven Barón y James D.A. Parker, y se introdujo por primera vez en Toronto, Canadá. Ugarriza y Pajares (2005) lo adaptaron a las circunstancias de nuestro país en Perú. Aunque no afecta en nada al acondicionamiento, la duración de su aplicación puede oscilar entre 30 y 40 minutos. Está constituido por cinco elementos o dimensiones, cada uno de los cuales se desglosa a su vez en quince subcomponentes. El instrumento puede ser de confianza y tiene cierto valor (N = 3.374).

Además, se administró el Maslach Burnout Inventory Enhanced Versión (MBI-ES). elaborado en 1982 por la psicóloga Cristina Maslach, que era profesora en la Universidad de Berkeley, California, y el psicólogo Michael Leiter, que era colega en la Universidad de Acadia Scotia. Saborio & Hidalgo (2015) dicen que el MBI se utiliza como referencia para medir el estrés desde 1986; C. Maslach limitó el alcance del síndrome de Burnout a los profesionales que se dedican a la interacción interpersonal con fines relacionados con su empleo.

Confiabilidad

Se usó el Alfa de Cronbach para determinar la fiabilidad de las herramientas que se aplicaron en el estudio, resultando para el MBI-ES un resultado de fórmula de 0,826 (ver anexo 3) y para el Test de BarOn un resultado de fórmula de 0,785 (ver anexo 4).

El propósito del estudio de investigación se discutió en profundidad con cada individuo que se ofreció voluntario para tomar parte en la investigación en una sesión previa que se llevó a cabo. El participante estampó su firma en el formulario de consentimiento informado, requisito indispensable para su inclusión en la muestra de la investigación.

3.6. Método de análisis de datos

Descargados la información recolectada durante el estudio y con la ayuda de un especialista en estadística, estos datos serán procesados utilizando el software estadístico desarrollado por IBM Corporation llamado SPSS 26, y después de esto, serán analizados para proceder a analizarlos y redactar la discusión y conclusiones. Se preparó una plantilla para Excel utilizando el software de Microsoft Office 2019, y una vez descargados los datos, se procesarán utilizando el SPSS 26. A la hora de realizar el análisis

inferencial, se empleó el test de normalidad, y tras ello, se sometió al estadístico asociado para examinar la hipótesis.

3.7. Aspectos éticos

En sus secciones 70 a 78 del título séptimo, el código de ética y deontología del Colegio Tecnólogo Médico del Perú (CTMP) (2023) enfatiza el respeto que los miembros de la orden y los estudiantes deben tener por las investigaciones de investigación. Este código es publicado por el CTMP. Se siguieron las normas establecidas por la UCV para las investigaciones, y siendo sometida al software antiplagio TURNITIN, obteniendo el permiso correspondiente. Se deja constancia de ello por tratarse de información importante. Se ha determinado, luego de estudiar detenidamente las circunstancias y las posibles consecuencias, que no constituye plagio y/o transcripción de otro trabajo o trabajo de investigación.

A las personas que manifestaron su conveniencia en participar voluntariamente en el estudio se les proporcionó toda la información esencial y específica sobre los procedimientos que se llevaron a cabo, así como la garantía de que sus datos personales y los resultados recogidos serían confidenciales. También se les comunicó que se les podría informar de los resultados a título personal, así como de las conclusiones que se extrajeran, y que se habían establecido canales de contacto a tal efecto.

IV. RESULTADOS

Resultados descriptivos

Objetivo general

Determinar la relación entre la inteligencia emocional y el estrés laboral en los colaboradores del servicio de rehabilitación en una clínica privada, Lima – 2023.

Tabla 1

Tabla cruzada inteligencia emocional y estrés laboral

		Inteligencia Emocional en la muestra			Total	p*
		Baja	Media	Alta		
Estrés Laboral	Nivel bajo	8 9,1%	33 37,5%	6 6,8%	47 53,4%	0,045
	Nivel moderado	3 3,4%	28 31,8%	10 11,4%	41 46,6%	
	Nivel alto	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	
Total		11 12,5%	61 69,3%	16 18,2%	88 100,0%	

Fuente: Elaboración propia

*Alcanzado por medio de la prueba RdS.

En la Tabla 1; Según los resultados, el 9,1% de los trabajadores de la muestra que presentaban un bajo grado de estrés laboral tenían una IE baja, el 37,5% una IE media y el 6,8% una IE alta. El 3,4% de los empleados que contribuyeron con su tiempo y esfuerzo al proyecto tenía un nivel bajo de IE; el 31,8% tenía un nivel medio de IE; y el 11,4% tenía un nivel alto de IE. en una línea similar, se demostró que existe una conexión entre la IE y EL entre el personal que trabaja en el

departamento de rehabilitación de una clínica privada de Lima (valor p inferior a 0,05).

Objetivos específicos

Determinar la relación entre la inteligencia emocional y las dimensiones del estrés laboral.

Tabla 2.

Relación de la inteligencia emocional y dimensiones del estrés laboral.

		Inteligencia Emocional en la muestra			p*
		Baja	Media	Alta	
Agotamiento emocional	Nivel bajo	9 (10, 2%)	48 (54,5%)	9 (10, 2%)	0,036
	Nivel moderado	2 (2, 3%)	13 (14,8%)	7 (8,0%)	
Despersonalización	Nivel bajo	4 (4, 5%)	30 (34,1%)	7 (8, 0%)	0,258
	Nivel moderado	7 (8, 0%)	31 (35,2%)	9 (10,2%)	
Realización personal	Nivel bajo	11 (12,5%)	55 (62,5%)	14 (15,9%)	0,032
	Nivel moderado	0 (0,0%)	6 (6,8%)	2 (2,3%)	

Fuente: Elaboración propia

*Alcanzado por medio de la prueba RdS.

En la tabla 2; En cuanto al componente de agotamiento emocional, la gran mayoría (54,5%) de la muestra que tenía un nivel de estrés bajo presentaba un grado medio de IE. La mayoría (14,8%) de los que presentaban un grado moderado de estrés también presentaban un nivel medio de IE. En cuanto a la dimensión despersonalización, la gran mayoría de la muestra (34,1%) presentaba una IE media. Este fue el caso cuando el nivel de estrés era bajo. De forma similar, el 35,2% de las personas con estrés moderado exhibían niveles de IE en el rango medio. En cuanto al componente de realización personal, la mayoría (62,5%) de la muestra con un nivel de estrés bajo mostraba una IE media, al igual que la mayoría (6,8%) de los que tenían un nivel de estrés moderado.

Asimismo, se descubrió que existe una conexión entre la IE y las dimensiones de cansancio emocional y satisfacción personal ($p < 0,05$), pero que no existe conexión entre la IE y la dimensión de despersonalización ($p > 0,05$).

Análisis inferencial

La prueba de normalidad, para establecer el estadístico a utilizar en la prueba de las hipótesis de investigación, fue la Kolmogorov-Smirnov, considerándose significativa para $p < 0,05$ con un intervalo de confianza del 95%.

Ho: La disposición de la variable no es diferente a la distribución normal

Ha: La disposición de la variable si es diferente a la distribución normal

Decisión:

Si p es menor a 0,05; se rechaza la hipótesis nula y se consiente la alterna.

Si p es mayor o igual a 0,05; se consiente la hipótesis nula.

Tabla 3.

Prueba de normalidad.

	Prueba de Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Inteligencia Emocional	0,183	88	0,000
Estrés Laboral	0,167	88	0,001

Fuente: Elaboración propia

Se muestra en la tabla precedente; el producto de la prueba de Kolmogorov-Smirnov, que se utilizó para determinar si los datos recogidos de la evaluación de la IE y el E.L en la muestra seguían o no una distribución normal, que puede consultarse aquí. Como se ha visto que la disposición de los datos de las variables no se ajusta a la disposición normal ($p < 0,05$); se utilizará una prueba estadística no

paramétrica denominada rho de Spearman para confirmar si existe o no relación entre las variables en cuestión.

Contrastación de las hipótesis

De acuerdo a los resultados de la prueba de normalidad, la rho de Spearman, una prueba estadística no paramétrica, se empleó con un intervalo de confianza del 95% y un nivel de significación de 0,05 utilizando el informe generado por el software SPSS versión 27 de IBM, de acuerdo con los resultados de la prueba para determinar si los datos estaban o no dispuestos normalmente. Asimismo, la regla de decisión de la prueba fue de rechazar la H_0 para $p < 0,05$ y aceptar la H_a .

Hipótesis general

H_0 : No existe relación entre la IE y EL en los colaboradores del servicio de rehabilitación en una clínica privada, Lima 2023.

H_a : Si existe relación entre la IE y EL en los colaboradores del servicio de rehabilitación en una clínica privada, Lima 2023.

Tabla 4

Correlación de la inteligencia emocional y el estrés laboral.

			Inteligencia emocional	Estrés laboral
Rho de Spearman	Inteligencia emocional	Coefficiente de correlación	1,000	-0,297*
		Sig. (bilateral)	.	0,045
		N	88	88
	Estrés laboral	Coefficiente de correlación	-0,297**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,045	.
		N	88	88

Fuente: Elaboración propia.
 nivel 0,01 (bilateral).

* Existe una asociación considerable entre ambos en el

Presenta la tabla 4; el nivel de significancia de la prueba RdS es significativo ($p < 0,05$); Por lo tanto, se desestima la hipótesis nula y se aprueba la hipótesis alterna. Es decir, existe correspondencia, baja e inversa ($\rho = -0,297$), entre las variables de estudio.

Hipótesis específica 1

Ho: No existe relación entre la IE y la dimensión cansancio emocional en los colaboradores del servicio de rehabilitación de una clínica privada, Lima, 2023.

Ha: Si existe relación entre la IE y la dimensión cansancio emocional en los colaboradores del servicio de rehabilitación de una clínica privada, Lima, 2023.

Tabla 5

Relación del cansancio emocional con la inteligencia emocional

			Dimensión Intrapersonal	Cansancio emocional
Rho de Spearman	Inteligencia emocional	Coeficiente de correlación	1,000	-0,315*
		Sig. (bilateral)	.	0,036
		N	88	88
	Cansancio emocional	Coeficiente de correlación	-0,315*	1,000
		Sig. (bilateral)	0,036	.
		N	88	88

Fuente: Elaboración propia
nivel 0,01 (bilateral).

**Existe una asociación considerable entre ambos en el

Presenta la tabla 5; el nivel de significancia de la prueba RdS es significativo (p menor a 0,05); se desestima la hipótesis nula y se aprueba la hipótesis alterna; es decir que existe correspondencia, baja e inversa ($\rho = -0,315$), entre la IE y la dimensión cansancio emocional en los colaboradores del servicio de rehabilitación de una clínica privada.

Hipótesis específica 2

Ho: No existe relación entre la IE y la dimensión despersonalización en los colaboradores del servicio de rehabilitación de una clínica privada, Lima, 2023.

Ha: Si existe relación entre la IE y la dimensión despersonalización en los colaboradores del servicio de rehabilitación de una clínica privada, Lima, 2023.

Tabla 6

Relación de la despersonalización con la inteligencia emocional

			Inteligencia emocional	Despersonalización
Rho de Spearman	Inteligencia emocional	Coeficiente de correlación	1,000	-0,061*
		Sig. (bilateral)	.	0,258
		N	88	88
	Despersonalización	Coeficiente de correlación	-0,061*	1,000
		Sig. (bilateral)	0,258	.
		N	88	88

Fuente: Elaboración propia
nivel 0,01 (bilateral).

**Existe una asociación considerable entre ambos en el

Presenta la tabla 6; se observa que el nivel de significancia de la prueba RdS no es significativo ($p > 0,05$). Por lo tanto, se aprueba la hipótesis nula y se desestima la hipótesis alterna; es decir que no existe correspondencia entre la IE y la dimensión despersonalización en los colaboradores del servicio de rehabilitación de una clínica privada.

Hipótesis específica 3

Ho: No existe relación entre la IE y la dimensión realización personal en los colaboradores del servicio de rehabilitación de una clínica privada, Lima, 2023.

Ha: Si existe relación entre IE y la dimensión realización personal en los colaboradores del servicio de rehabilitación de una clínica privada, Lima, 2023.

Tabla 7.

Relación de la realización personal con la inteligencia emocional

			Inteligencia emocional	Realización personal
Rho de Spearman	Inteligencia emocional	Coefficiente de correlación	1,000	0,329*
		Sig. (bilateral)	.	0,032
		N	88	88
	Realización personal	Coefficiente de correlación	0,329*	1,000
		Sig. (bilateral)	0,032	.
		N	88	88

Fuente: Elaboración propia
nivel 0,01 (bilateral).

* Existe una asociación considerable entre ambos en el

Presenta la tabla 7; se observa que el nivel de significancia de la prueba RdS es significativo ($p < 0,05$). Por lo tanto, se desestima la hipótesis nula y se aprueba la hipótesis alterna; es decir que existe correspondencia baja y directa ($\rho = 0,329$), entre la IE y la dimensión realización personal en los colaboradores del servicio de rehabilitación de una clínica privada.

V. DISCUSIÓN

El objetivo general fue establecer la conexión entre IE y EL en los colaboradores del servicio de rehabilitación de una clínica privada, Lima, 2023. Se halló los siguientes resultados la relación entre la IE y EL en los trabajadores, con EL de nivel bajo, el 9,1% presentó IE baja; el 37,5% IE media y el 6,8% presentó IE alta. En los colaboradores con un nivel de EL moderado, el 3,4% presentó IE baja; el 31,8% media y el 11,4% presentó IE alta. Asimismo, se descubrió que existe conexión entre la IE y EL en los trabajadores del servicio de rehabilitación en una clínica privada de Lima (p menor que 0,05). Por lo tanto López (2019) quien halló negativa entre el estrés laboral y componente intrapersonal de la IE, el sexo femenino presenta nivel alto de EL. Quien concluyo que no hay relación entre EL e IE. También se asemeja con la tesis de Reyes (2023), halló una correspondencia negativa baja $Rho = -0.328$ con nivel de significancia $p = 0.020$ menor al 5%, demostrándose una relación adversa entre IE y EL del trabajador sanitario ante el COVID 19, existiendo una correlación negativa entre IE y EL. Así mismo se encontró una similitud con la tesis de Cabrera Cárdenas (2021), halló que EL en los participantes es medio y bajo. Así mismo se encontró que existe una similitud con la tesis de Borja (2021), halló en su estudio como resultado una correspondencia mediante el estadístico de Chi – cuadrado con un valor de 0,08 entre IE y EL y con un resultado de 0,07 entre IE y SL, siendo el nivel de asociación mediante la prueba $c.$ de Spearman de 0,04 para EL y 0.01, para SL, se concluye que las causas que influyen en EL tienen correspondencia con la IE. Así mismo se ubicó una similitud con la tesis de Mesa (2019), donde halló que la ansiedad y EL tiene como causa determinante a la atención emocional, mientras que la claridad y reparación emocional se muestran como causa predictora desfavorable de la ansiedad concluyendo que la atención emocional incide en la ansiedad y EL. Así mismo se ubicó una similitud con la tesis de Abarca et al. (2021); halló en el personal de enfermería, el 64,29 % con satisfacción moderada presentan IE adecuada; 12,50 % del personal de enfermería insatisfecha nivel moderado presentan pobre IE; 58,34 % del personal de enfermería con mediana satisfacción laboral presentaron IE adecuada; y el 40% de las enfermeras clérigos con satisfacción laboral mediana,

presentaron baja I.E. Se concluye que existe un adecuado manejo de emociones Abarca et al., (2021). Así mismo se asemeja a la tesis de Veliz (2018) que halló en cuanto a IE, niveles (de emociones) percepción (35 %), además comprensión (36,1 %) y también regulación (42,7 %). Un 57,5 % de los profesionales presentaron alto nivel de bienestar psicológico, aunque el 33,7 % manifestó un nivel bajo de relaciones pragmáticas. Donde se concluye existe una relación entre IE y bienestar psicológico. Así mismo se ubicó una similitud en la tesis de Monterrosa et al., (2020) cuyo objetivo fue resolver la presencia de síntomas de EL, ansiedad y miedo al COVID-19. Donde se halló en los participantes que la tercera parte de ellos tiene EL leve, mientras que el 6% de la muestra presentó niveles altos o severos de EL. No se identificó síntomas de ansiedad en el 27,1%, más habitual entre quienes laboraban en la capital ($p=0,044$). También se halló que el 37,1% evidencio temor al COVID-19 (FCV-19S). Concluyeron que 7 de 10 participantes presentaron sintomatología de EL o ansiedad, así como también 4/10 presentaron síntoma de FCV-19S. Sin embargo, se basó a la teoría de Goleman (2022) manifiesta que la IE son capacidades no cognitivas, destrezas y competencias donde predomina las habilidades para responder adecuadamente a presiones y demandas ambientales; Así también se basó en Torrecillas & Ureta(2016); quienes explican que EL se origina debido a la respuesta adecuada para afrontar un problema que se presenta en el centro de labores, EL presenta resultados desagradables motivos por el cual se sobre exige al colaborador. Así mismo se basó en Rodríguez & Hermosilla(2011); quienes definieron EL cómo la reacción del cuerpo ante la conciencia de un peligro que es procesado por el organismo, lo procesa, medita para La primera etapa se denomina periodo de resistencia y consiste en hacer ajustes para afrontar mejor la circunstancia. La segunda etapa se denomina fase de fatiga y consiste en el agotamiento progresivo de la energía utilizada para hacer frente a la situación. Por lo tanto, cuando hablamos de estrés laboral, nos referimos a una cuestión asociada a la administración y organización del trabajo.

En relación al objetivo específico 1 se arribó en la prueba que el nivel de significancia de Rho de Spearman (RdS) es significativo ($p<0,05$) existe correspondencia entre la IE y la dimensión cansancio emocional. En los

colaboradores del servicio de rehabilitación de una clínica privada. Hay similitud con la tesis de Huayta (2022) donde halló que la relación entre IE y cansancio emocional presentó un valor ($p=0,829$). También se asemeja a la tesis Huayhua (2020) Donde halló análisis de conexión con la prueba de RdS mostrando resultado que existe relación estadísticamente significativa negativa ($\rho = -.319$) entre el cansancio emocional (CE) y los factores de IE; $\rho = -.319$ para autoevaluación de emociones, $\rho = -.309$ para evaluación emocional externa, $\rho = -.237$ para el uso de emociones, y $\rho = -.323$ para la regulación de emociones. Se concluye que el personal evidencia poca canalización del CE, generando dificultades en la evaluación emocional. Sin embargo, se basó Castillo (2001) define el agotamiento emocional o cansancio emocional a la carencia de recursos emocionales y así también al sentimiento de que nada se puede dar hacia otra persona, es componente del "Burnout" que puede tener manifestaciones físicas y psíquicas. Fernández y Extremara (2005) define a la IE como procesos que convergen y son capaces de reconocer los estados de ánimos de la persona para dar respuesta a la conducta y mejorarla es así que hace referencia que la persona medita ante una emoción procesa la información adquirida para emitir una decisión. Patlán (2019). EL es la respuesta que recibe el colaborador ante las demandas, presiones que no se adaptan a sus capacidades o conocimiento poniendo a prueba la habilidad que pueda tener para afrontar la situación se dice que el estrés laboral es consecuencia por un desbalance entre demanda y la capacidad para ejecutarla. Según el objetivo específico 2 el nivel de significancia de la prueba RdS no es significativo ($p>0,05$). Por lo cual, la hipótesis nula es aceptada y se desestima la hipótesis alterna; es decir que no existe correspondencia entre la IE y la dimensión despersonalización en los colaboradores del servicio de rehabilitación de una clínica privada. Difiere con la tesis de Huayta (2022). Donde halló que la correspondencia entre IE y la despersonalización presentó un valor ($p=0,000$). Así mismo se basó Marsollier (2013) define la despersonalización cuando la persona no posee suficientes recursos psicológicos y emocionales; también es una de las dimensiones que podemos encontrar en el Burnout producto, porque considero Castillo et al., (2021) que la IE es habilidad de las personas para analizar sus sentimientos como propio,

entenderlos y cambiarlos según como procedan. En relación con el objetivo específico 3. La significancia de la prueba RdS es significativo ($p < 0,05$). Por lo tanto, se desestima la hipótesis nula y se afirma la hipótesis alterna; Por tanto hay relación baja y directa ($\rho = 0,329$), entre la IE y el componente realización personal en los colaboradores del servicio de rehabilitación. Hay una similitud con la tesis de Huayta (2022). Donde halló que la relación entre IE y realización personal presentó un valor ($p = 0,000$). Así mismo se encontró similitud con la tesis de Sánchez (2022). Donde se halló resultado en el componente de reparación IE y el componente de realización personal con una correlación de $CC = 0.49$ y nivel de estadística de $p = 0.01$, También se basó en Castillo et al. (2021), donde el manifiesta que la realización personal es una serie de respuestas contrarias hacia uno mismo presentando características tales como: La depresión, moral baja, evade las relaciones interpersonales, profesionales, producción baja, incapacidad para soportar la presión y baja autoestima. Se usó, un diseño: No experimental, correlacional de corte transversal, permitió saber la relación entre IE y EL en los colaboradores de una clínica privada, por lo que deben tenerse en cuenta para cualquier estudio futuro que se realice en relación con las variables que se produjeron.

VI. CONCLUSIONES

Una vez concluida la investigación y considerada toda la información recopilada, se puede llegar a las siguientes resoluciones:

Primera:

Con respecto al objetivo general; las pruebas nos facultan llegar a la conclusión que la variable IE tiene una relación sustancial con el nivel de EL experimentado por los colaboradores que prestan servicios de rehabilitación en una clínica privada de Lima en el año 2023. ($Rho = p < 0.05$).

Segunda:

Con respecto al primer objetivo específico; las pruebas nos facultan llegar a la conclusión que la variable IE tiene una asociación débil y negativa con la dimensión cansancio emocional en los trabajadores que contribuyen al servicio de rehabilitación. ($Rho = -0.315$).

Tercera:

Respecto al segundo objetivo específico; las pruebas nos permiten llegar a la conclusión que la variable IE no guarda relación con la dimensión despersonalización en los trabajadores del servicio de rehabilitación. ($Rho = p > 0.05$).

Cuarta:

Respecto al tercer objetivo específico; las pruebas nos permiten llegar a la conclusión que la variable IE tiene una vinculación baja y directa con la dimensión satisfacción personal del servicio de rehabilitación. ($Rho = 0,329$).

VII. RECOMENDACIONES

Primera:

Se ha aconsejado que la clínica diseñe un modelo de evaluación que sea práctico y dinámico para los miembros del personal. De este modo se dispondrá de los instrumentos esenciales que ayudarán a evaluar la inteligencia emocional de los miembros del personal, así como el estrés causado por su empleo. A su vez se recomienda crear nuevos instrumentos para evaluar la I.E y E.L, en futuras investigaciones.

Segunda:

Se recomienda que los gestores clínicos ayuden a fortalecer y evaluar las competencias de los colaboradores, organizando espacios para que compartan sus conocimientos y reflexionen sobre su práctica, y terminando cada jornada con una sistematización de lo aprendido. De esta forma, los gestores clínicos pueden contribuir al fortalecimiento de las competencias de los colaboradores, así como evaluar las competencias de los colaboradores. Al colaborar en la atención de pacientes, se recomienda que los individuos cultiven técnicas para el manejo de la IE, así como del EL.

Tercera:

Se ha propuesto que los directivos habiliten más lugares para revisar el rendimiento de sus trabajadores y les presten la ayuda necesaria para ayudarles a gestionar las emociones y el estrés que les provoca su trabajo. Rendimiento de los trabajadores y les presten la ayuda necesaria para ayudarles a gestionar las emociones y el estrés que les provoca su trabajo.

Cuarta:

Se recomienda que los directivos de la clínica realicen orientaciones y seguimientos graduales, difundan los avances, desarrollen proyectos que integren a los colaboradores donde compartan sus conocimientos y reconozcan las fortalezas y

esfuerzos de cada uno de ellos, promoviendo así el conocimiento de la relación que existe entre la IE y EL.

REFERENCIAS

- Abarca et al. (2021). *Inteligencia emocional y satisfacción laboral en enfermeras de un hospital regional en Arequipa*. Obtenido de Revista Cubana de Enfermería:
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03192021000100003
- Alomia, D. (2021). Inteligencia emocional y satisfacción laboral del personal asistencial de la clinica san juan de Dios. *Pakamuros* .
- Alvaro, I. (2023). *Repositorio universidad Murcia* . Obtenido de
<https://digitum.um.es/digitum/bitstream/10201/125883/1/Tema%20%20-%20Modelos%20de%20Inteligencia%20emocional%20-%20Infantes-Paniagua.pdf>
- Borja, P. (01 de 06 de 2021). *Inteligencia emocional y estres laboral en personal de enfermeria que labora en areas criticas en un hospital de Ecuador*. Obtenido de Repositorio Universidad Cesar Vallejo: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/72914?locale-attribute=es>
- Borja, P. (2021). *Repositorio UCV*. Obtenido de
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/72914?locale-attribute=es>
- Cabrera, C. P. (2021). *Programa de inteligencia emocional para disminuir el estrés laboral en personal de salud de un Hospital de Ascope-Trujillo, 2021: estudio descriptivo-propositivo*. Obtenido de Repositorio Universidad César Vallejo:
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/87323>
- Carrillo et al. (12 de 2018). *Factores de estrés laboral en el personal de enfermería hospitalario del equipo volante según el modelo de demanda - control - apoyo*. Obtenido de Revista Enfermería Global: https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1695-61412018000200304
- Castillo et al. (2021). Inteligencia emocional en los psicólogos en formacion. *Psicologia Iberoamericana*. Obtenido de
<https://www.redalyc.org/journal/1339/133967822007/html/>
- Castillo Ramírez, S. (2001). El síndrome de "Burn Out" o síndrome de agotamiento profesional. *Medicina legal de Costa Rica* .
- Chiang et al. (2022). Clima organizacional, ¿afecta al estrés laboral?: comparación entre funcionarios de la salud y seguridad pública. *Revista Universidad de Concepción - Chile*. Obtenido de
<https://revistas.udec.cl/index.php/ran/article/view/5962/6672#:~:text=Al%20respecto%2C%20el%20estr%C3%A9s%20laboral,los%20funcionarios%20de%20seguridad%20p%C3%BAblica.>
- Colegio Tecnólogo Médico del Perú. (15 de 04 de 2023). *Colegio de Tecnologos Médicos del Perú*. Obtenido de 2021: <https://ctmperu.org.pe/images/ctmp/principal/link-de-intereses/archivos/codigo-de-etica.pdf>

- Cruzalegui et al. (2021). Inteligencia emocional y satisfacción laboral del personal Asistencial de la Clínica San Juan de Dios. *Pakamuros*. Obtenido de <http://revistas.unj.edu.pe/index.php/pakamuros/article/view/240>
- CSJD Lima. (2018). *Memoria 2018*. Lima: Bio partners SAC.
- De La Villa et al. (2018). *Influencia de la inteligencia emocional en la satisfacción laboral en trabajadores españoles*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=21359522002>
- Delgado et al. (02 de 05 de 2020). *El estrés y desempeño laboral de los colaboradores de una red de salud*. Obtenido de Revista Eugenio Espejo: <https://www.redalyc.org/journal/5728/572863748003/html/>
- Díaz, L. (2011). Obtenido de Revista UNAM - Facultad de Psicología: <https://es.calameo.com/books/00560113050304ce61bc4>
- Díaz, L. (2011). Recuperado el 15 de 04 de 2022, de Revista UNAM - Facultad de Psicología: <https://es.calameo.com/books/00560113050304ce61bc4>
- Domínguez, J. M. (marzo de 15 de 2004). *Estrés laboral en trabajadores de atención a la salud: el síndrome de burnout*. Obtenido de Formación de Seguridad Laboral: https://www.seguridad-laboral.es/especiales-prl/riesgos-psicosociales/estres-laboral-en-trabajadores-de-atencion-a-la-salud-el-sindrome-de-burnout_20140324.html
- Fernández Berrocal, P. y. (2005). La Inteligencia Emocional y la educación de las emociones desde el Modelo de Mayer y Salovey. *Redalyc* .
- García Fernández, M., & Giménez Mas, S. I. (2010). La Inteligencia Emocional y sus principales modelos: Propuesta de un modelo integrador. *Universidad de la Rioja*. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3736408>
- Gavilanes, G. D., & Poaquiza, L. G. (01 de 09 de 2022). *El estrés y su relación con la inteligencia emocional en docentes universitarios*. Obtenido de Universidad Técnica de Ambato: <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/36769>
- Goleman, D. (2022). *Inteligencia emocional*. México: México. Recuperado el 02 de 05 de 2023, de <https://iuymca.edu.ar/wp-content/uploads/2022/01/La-Inteligencia-Emocional-Daniel-Goleman-1.pdf>
- Hernández-Sampieri, R. (2014). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill. Obtenido de https://www.uv.mx/personal/cbustamante/files/2011/06/Metodologia-de-la-Investigaci%C3%83%C2%B3n_Sampieri.pdf
- Huayhua, M. (2020). *Cansancio emocional e inteligencia emocional en trabajadores de una empresa privada de vigilancia de Lima Metropolitana*. Obtenido de Repositorio Universidad San Ignacio de Loyola: <https://repositorio.usil.edu.pe/entities/publication/67a749eb-5b96-40a6-8328-c6f17463b74f>

- Huayta Pariona, M. (2022). *Repositorio Universidad Alas Peruanas* . Obtenido de <https://repositorio.uap.edu.pe/>.
- Infantes Paniagua, A. (2023). Modelos de inteligencia emocional. *Universidad de Murcia*. Obtenido de <https://digitum.um.es/digitum/bitstream/10201/125883/1/Tema%20%20-%20Modelos%20de%20Inteligencia%20emocional%20-%20Infantes-Paniagua.pdf>
- Jimenez Vargas, A. B. (2022). *Síndrome de Burnout, en cirujanos dentistas del sector privado del distrito de Chiclayo y Piura durante el Covid-19*. Obtenido de Repositorio Universidad Cesar Vallejo: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/80848>
- López, M. A. (2019). *Relacion entre inteligencia emocional en millenials de empresas privadas de Lima*. Obtenido de Repositorio Universidad de Lima: <https://repositorio.ulima.edu.pe/handle/20.500.12724/8030>
- Marsollier, R. G. (2013). La despersionalización y su incidencia en los procesos de desgaste laboral . *Psicologia* .
- Martinez et al. (2022). Características de las experiencias metacognitivas y las manifestaciones del distrés en intérpretes en formación con relación a una tarea de interpretación simultánea. *Universidad de la Rioja*. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8846061>
- Mesa, N. (2019). *Influencia de la inteligencia emocional percibida en la ansiedad y el estres laboral de enfermeria*. Obtenido de ENE Revista de Enfermeria: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7283440>
- Monterrosa et al. (08 de 2020). *Estrés laboral, ansiedad y miedo al COVID-19 en médicos generales colombianos*. Obtenido de Revista Universidad Nacional Autónoma de Bucaramanga - UNAB - Colombia: <https://revistas.unab.edu.co/index.php/medunab/article/view/3890>
- Oliveros, V. (2018). La inteligencia emocional desde la perspectiva de Rafael Bisquerra. *Investigacion*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=376157736006>
- Panana, E. V. (2021). *Engagement y estrés laboral del personal de neonatología durante la Covid-19 en un hospital de Huaraz, 2021*. Obtenido de Repositorio Universidad César Vallejo: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/80028>
- Patlán, J. (2019). *¿Qué es el estrés laboral y cómo medirlo?* Obtenido de Revista Salud Uninorte: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-55522019000100156
- Patricia, R. (2021). Inteligencia emocional y estrés laboral del personal de salud frente al COVID – 19, Hospital Nacional Almazor Aguinaga Asenjo.
- Pérez Villamar , J. (2015). El Positivismo y la Investigación Científica. *Universidad de la Rioja*. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6419741>
- Quispe, V. (2020). Obtenido de Universidad nacional San Antonio de Abad - Cusco: <https://www.academia.edu/38212263/FICHAJE#:~:text=T%C3%89CNICA%20DE%20FICHAJE%20El%20fichado,y%20confrontar%20la%20informaci%C3%B3n%20recabada>.

- Ramos, J. A. (11 de 06 de 2012). *Inclusión / exclusión: Una unidad de la diferencia constitutiva de los sistemas sociales*. Obtenido de Sistema de Información Científica Redalyc: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=211026873003>
- Revoredo, R. (01 de 05 de 2023). *Inteligencia emocional y estrés laboral en profesionales de salud de dos centros de atención médica especializada de Lima, 2022*. Obtenido de Repositorio Universidad César Vallejo: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/108386>
- Reyes et al. (2021). Asociación entre estrés laboral y dependencia nicotínica en los trabajadores de salud. *Revista del Instituto Mexicano de Seguridad Social*, <https://biblat.unam.mx/hevila/RevistaMedicadelInstitutoMexicanodelSeguroSocial/2021/vol59/no6/6.pdf>.
- Reyes, P. E. (20 de 06 de 2023). *Inteligencia emocional y estrés laboral del personal de salud frente al Covid 19, hospital nacional Almanzor Aguinaga Asenjo*. Obtenido de Repositorio Universidad César Vallejo: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/65109>
- Rodríguez Carvajal Raquel, H. d. (2011). Los procesos de estrés laboral y desgaste profesional (burnout): diferenciación, actualización y líneas de intervención. *Medicina y seguridad del trabajo* .
- Rojas et al. (09 de 2020). *Gestión directiva y estrés laboral del personal docente: mirada desde la pandemia Covid-19*. Obtenido de Revista on line de Política y gestión educacional Araraquara: <https://periodicos.fclar.unesp.br/rpge/article/view/14360/9896>
- Saborio & Hidalgo. (2015). *Síndrome de Burnout*. Obtenido de Medicina Legal de Costa Rica: https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-00152015000100014
- Sánchez Trujillo, A. (2022). *Repositorio Universidad Aguas Calientes* . Obtenido de <https://www.uaa.mx/portal/alumnos/divulgacion-de-la-ciencia/repositorio/>.
- Sánchez, B. (2015). *La Teoría de la Mente (ToM) en la base de la inteligencia emocional (IE), según el modelo de Mayer y Salovey (1997)*. Obtenido de Universidad de Deusto: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=133047#:~:text=Desde%20el%20modelo%20de%20habilidad,un%20comportamiento%20adaptativo%20al%20entorno>.
- Serrano, G. L. (01 de 05 de 2023). *La inteligencia emocional del personal de salud como determinante de los comportamientos de cuidado del paciente en los profesionales del hospital Básico de Huaquillas*. Obtenido de Repositorio Universidad Católica Santiago de Guayaquil: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/16580>
- Sihuayro, L. (2018). *Factores Asociados al Estrés Laboral en el Personal de Enfermería del Centro Quirúrgico del Hospital Hipólito Unanue de Tacna, año 2018*. Obtenido de Repositorio Universidad César Vallejo: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/26571>
- Tamayo y Tamayo, M. (02 de 05 de 2023). *El proceso de la investigación científica*. Obtenido de La Universidad Autónoma de San Luis Potosí - Escuela Virtual: <http://evirtual.uaslp.mx/ENF/220/Biblioteca/Tamayo%20Tamayo-El%20proceso%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%20cient%C3%ADfica2002.pdf>

- Terruel, P., Salavera, C., Usan, P., & Antoñanzas, J. (2019). *Inteligencia emocional centrada en uno mismo y en el otro: Escala Rotterdam de Inteligencia Emocional (REIS)*.
doi:<https://doi.org/10.11144/Javeriana.upsy18-4.iecm>
- Tirado et al. (11 de 11 de 2020). *Inteligencia emocional, clima organizacional y estrés ocupacional en profesionales que prestan servicios en primera infancia*. Obtenido de Universidad de Magdalena:
<https://revistas.unimagdalena.edu.co/index.php/cliocamerica/article/view/3763>
- Tirado Vides, M. M. (2020). DOI: 10.21676/23897848.3763.
- Torrecillas & Ureta. (2016). *Factores intrínsecos y extrínsecos asociados al nivel de estrés en el personal de enfermería que labora en sala de operaciones Clínica San Pablo - Surco- 2015*. Obtenido de Repositorio Universidad Nacional del Callao:
<http://repositorio.unac.edu.pe/handle/20.500.12952/4578>
- Ugarriza & Pajares. (2005). *La evaluación de la inteligencia emocional a través del inventario de BarOn ICE: NA, en una muestra de niños y adolescentes*. Obtenido de Universidad de Lima:
<https://www.redalyc.org/pdf/1471/147112816001.pdf>
- Ugarriza, N. (2001). La evaluación de la inteligencia emocional a través del inventario de BarOn (ICE) en una muestra de Lima Metropolitana. *Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal*.
- Veliz, A. (01 de 06 de 2018). *Inteligencia emocional y bienestar psicológico en profesionales de enfermería del sur de Chile*. Obtenido de Revista MediSur:
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1727-897X2018000200009
- Villarreal et al. (01 de 05 de 2023). *Inteligencia emocional, satisfacción laboral y consumo de alcohol en el personal de enfermería*. Obtenido de Revista Horizonte - Universidad Juarez Autonoma de Tabasco:
<https://revistahorizonte.ujat.mx/index.php/horizonte/article/view/5591/4253>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de operacionalización de variables

Variable	Definición Conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Instrumento
Inteligencia emocional	La inteligencia emocional es un conjunto de capacidades no cognitivas, destrezas y competencias que influyen en las habilidades para el afrontamiento adecuado de las presiones y demandas ambientales (Goleman, 2018).	La variable es de naturaleza cuantitativa se evalúa con el test de Baron la cual evalúa 5 dimensiones y a su vez a sus 5 indicadores: Intrapersonal, interpersonal, adaptabilidad, manejo de estrés, estado de ánimo.	<p>1. Componente Intrapersonal</p> <p>2. Componente Impersonal</p> <p>3. Componente de Adaptabilidad</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Comprensión de sí mismo (CM) • Asertividad (AC) • Autoconcepto (AC) • Autorrealización (AR) • Independencia (IN) - Empatía (EM) - Relaciones interpersonal es (RI) - Responsabilidad social (RS) 	<p>7,9,23,35,63,88,116</p> <p>22, 37, 67, 82, 96,111, 126.</p> <p>11,24,40,56,70,85, 100,114,129</p> <p>6,21,36,51,66,81,95, 110,125</p> <p>9,19,32,48,92,107, 121</p> <p>18,44,55,61,72,98, 119,124</p> <p>10,23,31,39,55,62,84,99,113,128</p> <p>16,30,46,61,72,76,90,98,104,119</p> <p>1,15,29,45,60,75,89, 118</p> <p>8,35,38,53,68,83,88, 97,112,127</p> <p>14,28,43,59,74,87, 103,131</p> <p>4,20,33,49,64,78,93, 108,122</p>	<p>Likert (1-5)</p> <p>1=rara vez o Nunca es mi caso. 2=pocas veces es mi caso. 3= a veces es mi caso. 4=muchas veces es mi caso. 5= con mucha frecuencia o siempre es mi caso.</p>	Test de Baron

<p>Estrés Laboral</p>	<p>El estrés laboral se da en el centro de laboral debido a la poca motivación que le brindan para su desarrollo, se presenta con síntomas como angustia, subida de presión arterial, así como el de la respiración, de músculos contracturados, cuando el individuo está expuesto a estrés laboral da respuesta como la depresión, agotamiento en el trabajo pudiendo mermar en la salud para que se debilite y pueda producir enfermedades cardiovasculares o cáncer (Patlán, 2019).</p>	<p>La variable con la que se trabaja es de naturaleza cuantitativa se evalúa con el cuestionario de Maslach Burnout el cual evalúa 3 dimensiones</p> <p>-Agotamiento emocional</p> <p>- Despersonalización</p> <p>-Realización personal</p>	<p>4. Componente manejo de estrés</p> <p>5. Componente del estado de ánimo en general</p> <p>1. Agotamiento emocional.</p> <p>2..Despersonalización</p> <p>3.Realización personal</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Solución de problemas (SP) • Prueba de la realidad (PR) • Flexibilidad (FL) - Tolerancia al estrés (TE) - Control de impulsos (CI) • Felicidad (FE) • Optimismo (OP) . Desgaste emocional - Alteración al percibirse así mismo - Alcanzar motivación personal 	<p>13,27,42,58,73,86,102,117,130</p> <p>2,17,31,31,47,62,77,91,105,120</p> <p>11,20,26,54,80,106, 108,132</p> <p>1,2,3,6,8,13,14,16,20</p> <p>5,10,11,15,22</p> <p>4,7,9,12,17,18,19,</p>		<p>Cuestionario</p>
------------------------------	--	---	---	--	---	--	---------------------

Anexo 2: Matriz de consistencia

TÍTULO: Inteligencia emocional y estrés laboral en los colaboradores del servicio de rehabilitación en una clínica privada, Lima - 2023				
<p>PROBLEMA</p> <p>Problema general:</p> <p>¿Cuál es la relación entre inteligencia emocional y estrés laboral en los colaboradores del servicio de rehabilitación de una clínica privada, Lima, 2023?</p>	<p>OBJETIVOS</p> <p>Objetivo general:</p> <p>Determinar la relación entre inteligencia emocional y estrés laboral en los colaboradores del servicio de rehabilitación de una clínica privada, Lima, 2023</p>	<p>HIPÓTESIS</p> <p>Hipótesis general:</p> <p>La inteligencia emocional se relaciona significativamente con el estrés laboral de los colaboradores del servicio de rehabilitación de una clínica privada, Lima, 2023.</p>	<p>VARIABLE 1</p> <p>INTELIGENCIA EMOCIONAL:</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Habilidades sociales. • Autoconciencia. • Autorregulación. • Empatía. • Motivación. 	<p>METODOLOGÍA</p> <p>Tipo de investigación: Aplicado</p> <p>Nivel: Descriptivo</p> <p>Diseño: No experimental, correlacional de corte transversal.</p> <p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Método: Hipotético deductivo</p>
<p>Problema específico:</p> <p>1.- ¿Cuál es la relación entre inteligencia emocional y cansancio emocional del estrés laboral en los colaboradores del servicio de rehabilitación de una clínica privada?</p> <p>2.- ¿Cuál es la relación entre inteligencia emocional y la despensalización del estrés laboral en los colaboradores del servicio de rehabilitación de una clínica privada?</p> <p>3.- ¿Cuál es la relación entre inteligencia emocional y la realización personal del estrés laboral en los colaboradores del servicio de rehabilitación de una clínica privada?</p>	<p>Objetivos específicos:</p> <p>1.- Determinar la relación entre inteligencia emocional y cansancio emocional del estrés laboral en los colaboradores del servicio de rehabilitación de una clínica privada.</p> <p>2.- Determinar la relación entre inteligencia emocional y la despensalización del estrés laboral en los colaboradores del servicio de rehabilitación de una clínica privada.</p> <p>3.- Determinar la relación entre inteligencia emocional y la realización personal del estrés laboral en los colaboradores del servicio de rehabilitación de una clínica privada.</p>	<p>Hipótesis específica</p> <p>1.-La inteligencia emocional se relaciona significativamente con el cansancio emocional del estrés laboral en los colaboradores del servicio de rehabilitación de una clínica privada.</p> <p>2.-La inteligencia emocional se relaciona significativamente con la despensalización del estrés laboral en los colaboradores del servicio de rehabilitación de una clínica privada.</p> <p>3.- La inteligencia emocional se relaciona significativamente con la realización personal del estrés laboral en los colaboradores del servicio de rehabilitación de una clínica privada.</p>	<p>VARIABLE 2</p> <p>ESTRÉS LABORAL:</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cansancio emocional. • Despensalización. • Realización personal. 	<p>Población y muestra:</p> <p>Población:</p> <p>100 colaboradores de una clínica privada.</p> <p>Muestra:</p> <p>80 colaboradores del servicio de rehabilitación de una clínica privada.</p> <p>Técnicas e instrumentos:</p> <p>Cuestionario Maslach Burnout Inventory.</p> <p>Test de Baron.</p>

Anexo 3: Maslach Burnout Inventory (MBI-ES)

CUESTIONARIO MASLACH BURNOUT INVENTORY (MBI – ES)

Edad: _____ **Sexo:** (M) (F) **Ocupación:** _____ **Fecha:** _____

Instrucciones: Lea cuidadosamente cada enunciado y marque los casilleros correspondientes a la frecuencia de sus sentimientos acerca del trabajo donde labora. Las opciones que puede marcar son:

0 = Nunca / Ninguna vez

1 = Casi nunca / Pocas veces al año

2 = Algunas veces / Una vez al mes o menos

3 = Regularmente / Pocas veces al mes

4 = Bastantes veces / Una vez por semana

5 = Casi siempre / Pocas veces por semana

6 = Siempre / Todos los días

	Nunca / Ninguna vez	Casi nunca / Pocas veces al año	Algunas veces / Una vez al mes o menos	Regularmente / Pocas veces al mes	Bastantes veces / Una vez por semana	Casi siempre / Pocas veces por semana	Siempre / Todos los días
	0	1	2	3	4	5	6
1.-Debido a mi trabajo me siento emocionalmente agotado.							
2.-Al final de la jornada me siento agotado.							
3.- Me encuentro cansado cuando me levanto por las mañanas y tengo que enfrentarme a otro día de trabajo.							
4.-Puedo entender con facilidad lo que piensan mis alumnos.							
5.-Creo que trato a algunos alumnos con indiferencia.							
6.- Trabajar con alumnos todos los días es una tensión para mí.							
7.- Me enfrento muy bien con los problemas que me presentan mis alumnos.							
8.-Me siento agotado por el trabajo.							
9.- Siento que mediante mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de otros.							
10.- Creo que me comporto de manera más insensible con la gente desde que hago este trabajo.							
11.- Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.							

	Nunca / Ninguna	Casi nunca / Pocas veces al año	Algunas veces / Una vez al mes o menos	Regularmente / Pocas veces al mes	Bastantes veces / Una vez por semana	Casi siempre / Pocas veces por semana	Siempre / Todos los días
	0	1	2	3	4	5	6
12.- Me encuentro con mucha vitalidad.							
13.- Me siento frustrado por mi trabajo.							
14.- Siento que estoy haciendo un trabajo muy duro.							
15.- Realmente no me importa lo que les ocurrirá a algunos de los alumnos a los que tengo a mi cargo en el colegio.							
16.- Trabajar en contacto directo con los alumnos me produce bastante estrés.							
17.- Tengo facilidad para crear una atmosfera relajada a mis pacientes							

18.-Me encuentro animado después de trabajar junto con mis alumnos.							
19.- He realizado muchas cosas que valen la pena en este trabajo							
20.- En el trabajo siento que he llegado al límite de mis posibilidades.							
21.- Siento que se tratar de forma adecuada los conflictos emocionales en el trabajo.							
22.- Siento que los pacientes me culpan de algunos de sus problemas							

Fuente: (Patlán, 2019)

Anexo 4: test de inventario de BarOn (I-CE)

Inventario de inteligencia emocional (Baron)

Edad: Sexo: Ocupación:

Fecha:

Inventario de inteligencia emocional (Baron)

Introducción

Este cuestionario contiene una serie de frases cortas que permiten hacer una descripción de ti mismo(a). Para ello, debes indicar en qué medida cada una de las oraciones que aparecen a continuación es verdadera, de acuerdo a como te sientes, piensas o actúas la mayoría de las veces. Hay cinco respuestas por cada frase.

1. Rara vez o nunca es mi caso
2. Pocas veces es mi caso
3. A veces es mi caso
4. Muchas veces es mi caso
5. Con mucha frecuencia o siempre es mi caso

	1.Rara vez o nunca es mi caso	2.Pocas veces es mi caso	3.A veces es mi caso	4.Muchas veces es mi caso	5.Con mucha frecuencia o siempre es mi caso
1. Para superar las dificultades que se me presentan actúo paso a paso.					
2. Es duro para mí disfrutar de la vida.					
3. Prefiero un trabajo en el que se me diga casi todo lo que tengo que hacer.					
4. Sé cómo enfrentar los problemas más desagradables.					
5. Me agradan las personas que conozco.					
6. Trato de valorar y darle el mejor sentido a mi vida.					
7. Me resulta relativamente fácil expresar mis sentimientos.					

8. Trato de ser realista, no me gusta fantasear ni soñar despierto(a).					
9. Reconozco con facilidad mis emociones.					
10. Soy incapaz de demostrar afecto.					
11. Me siento seguro(a) de mí mismo(a) en la mayoría de situaciones.					
12. Tengo la sensación de que algo no está bien en mi cabeza.					
13. Tengo problemas para controlarme cuando me enojo.					
14. Me resulta difícil comenzar cosas nuevas.					
15. Cuando enfrento una situación difícil me gusta reunir toda la información que pueda sobre ella.					
16. Me gusta ayudar a la gente.					
17. Me es difícil sonreír.					
18. Soy incapaz de comprender cómo se sienten los demás.					
19. Cuando trabajo con otros tiendo a confiar más en sus ideas que en las mías.					
20. Creo que puedo controlarme en situaciones muy difíciles.					
21. Realmente no sé para que soy bueno(a).					
22. No soy capaz de expresar mis ideas.					
23. Me es difícil compartir mis sentimientos más íntimos con los demás					
24. No tengo confianza en mí mismo(a).					
25. Creo que he perdido la cabeza.					
26. Soy optimista en la mayoría de las cosas que hago.					
27. Cuando comienzo a hablar me resulta difícil detenerme.					
28. En general, me resulta difícil adaptarme.					
29. Me gusta tener una visión general de un problema antes de intentar solucionarlo.					

30.No me molesta aprovecharme de los demás, especialmente si se lo merecen					
31.Soy una persona bastante alegre y optimista					
32.Prefiero que otros tomen decisiones por mí					
33. Puedo manejar situaciones de estrés, sin ponerme demasiado nervioso.					
34. Pienso bien de las personas.					
35. Me es difícil entender cómo me siento.					
36. He logrado muy poco en los últimos años.					
37. Cuando estoy enojado(a) con alguien se lo puedo decir.					
38. He tenido experiencias extrañas que no puedo explicar.					
39. Me resulta fácil hacer amigos(as).					
40. Me tengo mucho respeto.					
41. Hago cosas muy raras.					
42. Soy impulsivo(a), y eso me trae problemas.					
43. Me resulta difícil cambiar de opinión.					
44. Soy bueno para comprender los sentimientos de las personas					
45. Lo primero que hago cuando tengo un problema es detenerme a pensar.					
46. A la gente le resulta difícil confiar en mí.					
47. Estoy contento(a) con mi vida.					
48. Me resulta difícil tomar decisiones por mí mismo(a).					
49. No puedo soportar el estrés.					
50. En mi vida no hago nada malo.					
51. No disfruto lo que hago.					
52. Me resulta difícil expresar mis sentimientos más íntimos.					
53. La gente no comprende mi manera de pensar.					
54. Generalmente espero lo mejor.					
55. Mis amigos me confían sus intimidades.					

56. No me siento bien conmigo mismo(a).					
57. Percibo cosas extrañas que los demás no ven.					
58. La gente me dice que baje el tono de voz cuando discuto					
59. Me resulta fácil adaptarme a situaciones nuevas.					
60. Cuando intento resolver un problema analizo todas las posibles soluciones y luego escojo la que considero mejor					
61. Me detendría y ayudaría a un niño que llora por encontrar a sus padres, aun cuando tuviese algo que hacer en ese momento.					
62. Soy una persona divertida.					
63. Soy consciente de cómo me siento.					
64. Siento que me resulta difícil controlar mi ansiedad					
65. Nada me perturba					
66. No me entusiasman mucho mis intereses					
67. Cuando estoy en desacuerdo con alguien soy capaz de decírselo					
68. Tengo tendencia a fantasear y a perder contacto con lo que ocurre a mí alrededor.					
69. Me es difícil llevarme con los demás.					
70. Me resulta difícil aceptarme tal como soy.					
71. Me siento como si estuviera separado(a) de mi cuerpo.					
72. Me importa lo que puede sucederle a los demás					
73. Soy impaciente.					
74. Puedo cambiar mis viejas costumbres					
75. Me resulta difícil escoger la mejor solución cuando tengo que resolver un problema.					
76. Si pudiera violar la ley sin pagar las consecuencias, lo haría en determinadas situaciones					
77. Me deprimó					

78.Sé cómo mantener la calma en situaciones difíciles.					
79. Nunca he mentado.					
80.En general me siento motivado(a) para continuar adelante, incluso cuando las cosas se ponen difíciles					
81.Trato de continuar y desarrollar aquellas cosas que me divierten.					
82.Me resulta difícil decir “no” aunque tenga el deseo de hacerlo					
83.Me dejo llevar por mi imaginación y mis fantasías.					
84.Mis relaciones más cercanas significan mucho, tanto para mí como para mis amigos					
85.Me siento feliz con el tipo de persona que soy					
86. Tengo reacciones fuertes, intensas, que son difíciles de controlar.					
87.En general, me resulta difícil realizar cambios en mi vida cotidiana					
88. Soy consciente de lo que me está pasando, aun cuando estoy alterado(a).					
89. Para poder resolver una situación que se presenta, analizo todas las posibilidades existentes.					
90.Soy capaz de respetar a los demás					
91. No estoy muy contento(a) con mi vida.					
92. Prefiero seguir a otros a ser líder.					
93.Me resulta difícil enfrentar las cosas desagradables de la vida					
94. Nunca he violado la ley.					
95.Disfruto de las cosas que me interesan					
96.Me resulta relativamente fácil decirle a la gente lo que pienso					
97. Tiendo a exagerar.					
98.Soy sensible ante los sentimientos de las otras personas					
99.Mantengo buenas relaciones con los demás					
100.Estoy contento(a) con mi cuerpo					
101. Soy una persona muy extraña.					
102. Soy impulsivo(a).					

103. Me resulta difícil cambiar mis costumbres.					
104. Considero que es muy importante ser un(a) ciudadano(a) que respeta la ley					
105. Disfruto las vacaciones y los fines de semana					
106. En general tengo una actitud positiva para todo, aun cuando surgen problemas.					
107. Tengo tendencia a depender de otros.					
108. Creo en mi capacidad para manejar los problemas más difíciles					
109. No me siento avergonzado(a) por nada de lo que he hecho hasta ahora.					
110. Trato de aprovechar al máximo las cosas que me gustan y me divierten					
111. Los demás piensan que no me hago valer, que me falta firmeza.					
112. Soy capaz de dejar de fantasear para volver a ponerme en contacto con la realidad.					
113. Los demás opinan que soy una persona sociable.					
114. Estoy contento(a) con la forma en que me veo.					
115. Tengo pensamientos extraños que los demás no logran entender.					
116. Me es difícil describir lo que siento.					
117. Tengo mal carácter.					
118. Por lo general, me trabo cuando pienso acerca de las diferentes maneras de resolver un problema					
119. Me es difícil ver sufrir a la gente					
120. Me gusta divertirme.					
121. Me parece que necesito de los demás más de lo que ellos me necesitan.					
122. Me pongo ansioso(a).					
123. No tengo días malos.					

124. Intento no herir los sentimientos de los demás.					
125. No tengo una buena idea de lo que quiero en la vida					
126. Me es difícil hacer valer mis derechos.					
127. Me es difícil ser realista					
128. No mantengo relación con mis amistades.					
129. Haciendo un balance de mis puntos positivos y negativos me siento bien conmigo mismo(a).					
130. Tengo una tendencia a explotar de cólera fácilmente					
131. Si me viera obligado(a) a dejar mi casa actual, me sería difícil adaptarme nuevamente.					
132. En general, cuando comienzo algo nuevo tengo la sensación de que voy a fracasar					
133. He respondido sincera y honestamente a las frases anteriores.					

Fuente: (Goleman, 2022)



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, CHUMPITAZ CAYCHO HUGO ELADIO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, asesor de Tesis titulada: "Inteligencia emocional y estrés laboral en los colaboradores del servicio de rehabilitación en una clínica privada, Lima 2023

", cuyo autor es MALPARTIDA CHIRINOS GUILLERMO JAVIER, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 15.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 24 de Julio del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
CHUMPITAZ CAYCHO HUGO ELADIO DNI: 15434903 ORCID: 0000-0001-6768-381X	Firmado electrónicamente por: HCHUMPITAZC el 31-07-2023 08:37:50

Código documento Trilce: TRI - 0613337