



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Inteligencia emocional y estrés laboral del personal de salud en un  
centro de salud San Ignacio 2024

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

**Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud**

**AUTORA:**

Tejada Santamaria, Karina Viviana (orcid.org/0009-0000-5054-2818)

**ASESORES:**

Dr. Gutierrez Huancayo, Vladimir Roman (orcid.org/0000-0002-2986-7711)

Mg. Linares Purisaca, Geovana Elizabeth (orcid.org/0000-0002-0950-7954)

**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

**PIURA – PERÚ**

**2024**



**Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, GUTIERREZ HUANCAYO VLADIMIR ROMAN, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, asesor de Tesis titulada: "INTELIGENCIA EMOCIONAL Y ESTRÉS LABORAL DEL PERSONAL DE SALUD EN UN CENTRO DE SALUD SAN IGNACIO 2024", cuyo autor es TEJADA SANTAMARIA KARINA VIVIANA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 20%, 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.

PIURA, 08 de Agosto del 2024

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
VLADIMIR ROMAN GUTIERREZ HUANCAYO <b>DNI:</b> 18084573 <b>ORCID:</b> 0000-0002-2986-7711	Firmado electrónicamente por: VGUTIERREZH el 12-08-2024 11:40:04

Código documento Trilce: TRI - 0855399



**ESCUELA DE POSGRADO**

**ESCUELA PROFESIONAL DE MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

**Declaratoria de Originalidad del Autor**

Yo, TEJADA SANTAMARIA KARINA VIVIANA estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO de la escuela profesional de MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "INTELIGENCIA EMOCIONAL Y ESTRÉS LABORAL DEL PERSONAL DE SALUD EN UN CENTRO DE SALUD SAN IGNACIO 2024", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

<b>Nombres y Apellidos</b>	<b>Firma</b>
TEJADA SANTAMARIA KARINA VIVIANA <b>DNI:</b> 43298266 <b>ORCID:</b> 0009-0000-5054-2818	Firmado electrónicamente por: KTEJADATE4 el 08-08- 2024 19:07:18

Código documento Trilce: INV - 1708259

## **Dedicatoria**

Dedico el presente estudio de investigación a mi amada hija Lucia Nicoll, por ser mi motivación y fortaleza para continuar en el camino de superación tanto personal como profesional.

A mis queridos padres, que son el pilar de mi existencia y me brindan el apoyo emocional necesario para enfrentar los desafíos de la vida y alcanzar cada uno de mis objetivos.

Karina Viviana

## **Agradecimiento**

Agradezco a Dios por su infinito amor y por concederme la fortaleza y la sabiduría para lograr este objetivo satisfactoriamente y trazados en mi vida personal y profesional. Continuar adelante ante situaciones que se presentan cada día, por darme salud.

A mis amados padres, por sus sabios consejos, su apoyo emocional y su incondicional respaldo, que me han permitido subir cada escalón en la trayectoria de mi vida.

El autor

## Índice de contenidos

Carátula.....	i
Declaratoria de autenticidad asesor.....	ii
Declaratoria de originalidad del autor.....	iii
Dedicatoria .....	iv
Agradecimiento.....	v
Índice de contenidos.....	vi
Índice de tablas .....	vii
Resumen .....	viii
Abstract .....	ix
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. METODOLOGÍA .....	12
III. RESULTADOS.....	15
IV. DISCUSIÓN .....	20
V. CONCLUSIONES.....	25
VI. RECOMENDACIONES .....	26
REFERENCIAS .....	27
ANEXOS .....	34

## Índice de tablas

Tabla 1	Prueba de normalidad de datos.....	15
Tabla 2	Inteligencia emocional y estrés laboral.....	16
Tabla 3	Percepción emocional de la inteligencia emocional y estrés laboral	17
Tabla 4	Claridad emocional de la inteligencia emocional y estrés laboral.....	18
Tabla 5	Reparación emocional de la inteligencia emocional y estrés laboral	19

## Resumen

El estudio respondió al Objetivo de Desarrollo Sostenible 8, el objetivo general del estudio fue determinar la relación entre inteligencia emocional y estrés laboral en el personal de salud en un Centro de Salud San Ignacio 2024. La metodología del estudio siguió un tipo de investigación básica, de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, transversal y nivel correlacional, la muestra fue de 50 trabajadores de salud, y el instrumento el cuestionario de inteligencia emocional y estrés laboral fueron adaptados de Gonzales y Sánchez (2020), con un Alfa de Cronbach de 0,860 y 0,957 respectivamente. En los resultados, se estableció relación indirecta de grado moderado con el coeficiente Rho de -0,509 entre la inteligencia emocional y el estrés laboral en el personal de salud, también hubo una relación indirecta con los componentes de la inteligencia emocional como son percepción emocional (Rho=-0,420), claridad emocional (Rho=-0,675) y reparación emocional (Rho=-0,383) con la variable estrés laboral en el personal de salud. Por lo tanto, se concluye que existe relación indirecta entre la inteligencia emocional y el estrés laboral, así como de los componentes percepción emocional, claridad emocional y reparación emocional con el estrés laboral.

**Palabras clave:** Inteligencia emocional, estrés, personal salud.



## Abstract

The study responded to Sustainable Development Goal 8, the general objective of the study was to determine the relationship between emotional intelligence and work stress in health personnel in a San Ignacio Health Center 2024. The methodology of the study followed a basic research type, quantitative approach, non-experimental design, cross-sectional and correlational level, the sample was 50 health workers, and the instrument the emotional intelligence and work stress questionnaire were adapted from Gonzales and Sanchez (2020), with a Cronbach's Alpha of 0.860 and 0.957 respectively. In the results, an indirect relationship of moderate degree was established with the Rho coefficient of -0.509 between emotional intelligence and work stress in health personnel; there was also an indirect relationship with the components of emotional intelligence such as emotional perception (Rho=-0.420), emotional clarity (Rho=-0.675) and emotional repair (Rho=-0.383) with the variable work stress in health personnel. Therefore, it was concluded that there is an indirect relationship between emotional intelligence and work stress, as well as between the components emotional perception, emotional clarity and emotional repair and work stress.

**Keywords:** Emotional intelligence, stress, health personnel.

## I. INTRODUCCIÓN

El estudio fue importante porque abarcó sobre la salud mental del personal asistencial, respecto a la inteligencia emocional siendo un aspecto clave mucho más que el coeficiente intelectual, porque evidencia las competencias en el manejo de las emociones como una herramienta de gestión y bienestar que puede ayudar a reducir los niveles de estrés o tener mejores estrategias para afrontar las altas cargas de trabajo y enfrentarse a diario a situaciones estresantes, entre los profesionales de salud ,

La investigación se originó como un aporte al Objetivos de Desarrollo Sostenible 8, sobre el trabajo decente en la que el personal debe tener seguridad en su centro de trabajo, con el derecho de tener un trabajo de calidad con trato digno, se impulse el progreso y goce de buenas condiciones de trabajo, por eso los conceptos de la inteligencia emocional y el estrés laboral, porque el segundo puede ser contraproducente con la seguridad del trabajo.

El estrés es la adaptación de una persona a exigencias que exceden sus competencias, las cuales pueden ser muy diferente de acuerdo a cada entorno y puede representar costos para la institución porque el personal pueden faltar o ausentarse, o mostrar menores niveles de productividad (Omneya et al., 2021). La carga laboral en el entorno sanitario, sobre todo en enfermeras y médicos y generar incomodidad en la vida de quien lo padece, sobre todo en la apariencia física y psicológica, causando alteraciones bioquímicas, fisiológicas y comportamientos (Fteiha & Awwad, 2020).

En el Salvador, el estrés laboral en el personal de primera línea se encontró en un nivel bajo y moderado, y la presencia de este problema afecta en la salud mental del trabajador (Magaña et al., 2023), mientras, en Estados Unidos el 70% del personal de salud experimentan estrés, el 49% se atribuye a factores laborales y el 21% a la vida personal (Rink et al., 2023), y en Brasil el 66% de los profesionales de la salud se encontraban expuestos a eventos de estrés laboral, además el personal con mayor antigüedad son que mejor lidian con los factores estresante mientras los que tienen menos de 5 años de antigüedad sienten más estrés laboral, aspecto que afecta en su autocontrol y apoyo social a los pacientes (Tamborini et al., 2023).

El estrés se ha convertido en un trastorno muy presente en la rutina de la vida diaria, la cual se experimenta a causa de problemas y presiones cotidianas de un individuo en su institución, por su función profesional y el entorno laboral, siendo estas circunstancias causantes de complicaciones de ajuste, impactan inmediatamente el desempeño profesional, el personal siente pérdida de motivación o ansiedad y cambios en el equilibrio fisiológico con más efectos negativos sobre el restablecimiento y la adecuación (Arif et al., 2022).

El capital humano del Perú destaca que casi el 78% de los habitantes padecen estrés en el 2023, 12% más al manifestado en el 2022 y el 24% indicó disminución de su eficacia en el trabajo (Chávez, 2023). Por consiguiente, los niveles elevados pueden afectar la función cognitiva y la capacidad de vigilancia, concentración, estudiar y incorporación de ideas que les implica efectivo y efectividad en el empleo, dado que el efecto de la pandemia de Covid-19 se ha realizado permutaciones significativas en el desarrollo del cuidado y las acciones asistenciales (Campó, 2024). Mientras, Rivas (2023) señala que los trabajadores de salud en su contexto de trabajo llegan a experimentar mucha responsabilidad y muchos no tienen las herramientas necesarias para gestionar los problemas emocionales. Por su parte, Trujillo y Quispe (2021) establecen que las causas del estrés ocupacional en el ámbito de salud se deben a un ambiente de trabajo muy tenso, lo cual dificulta en la esfera personal, familiar y social.

La inteligencia emocional es la combinación para la salud mental de los empleados porque es una agrupación de destrezas que admiten a las personas establecer y tratar sus oportunas emociones, del ámbito adyacente, adjunta el entendimiento de las propias emociones y manejarlas para tomar determinaciones convenientes en todos los aspectos propios y productivos de nuestras vidas, asimismo define el género adecuado para relaciones profesionales o de carrera (Shagunthala & Banerjee, 2024; Stoichkova, 2023).

Por lo tanto, la inteligencia emocional es un elemento transcendental protector contra las manifestaciones clínicas del estrés (Hussain et al., 2023). De manera que con el estudio se buscó determinar como la inteligencia se enlaza con el estrés profesional entre trabajadores de centros de salud.

En el distrito de San Ignacio se observó que en el establecimiento cuenta con un número limitado de profesionales sanitario para abastecer a pacientes que llegan diariamente ya sea por consulta a diferentes programas, por emergencia o por internamiento hacia el servicio de hospitalización, sea de día o noche, es por eso que el personal no se da abasto se encuentra sobrecargado de trabajo, mientras desempeñan sus funciones laborales, también tienen que afrontar problemas familiares. Por lo tanto, una persona debe tener la suficiente inteligencia emocional, para poder hacer esto, gestionar el estrés teóricamente de los empleados y de la diversidad situacional, esto provoca un estrés diario, a esto le sumamos que los mismos pacientes o familiares reclaman por una atención rápida y eficaz lo que induce que parte del personal de la institución cumplan una labor agobiante. Así mismo, que tienen que salir después de su hora de salida para que el paciente quede instalado o estable se observa que los elementos que causan el estrés en el establecimiento de salud es la falta de empatía y compromiso para entender más conveniente al personal de su equipo por parte de los administrativos que no contratan más personal así estuviera mejor su equipo de salud.

El problema general del estudio comprendió, ¿Cuál es la relación entre inteligencia emocional y estrés laboral en el personal de salud en un Centro de Salud San Ignacio 2024?, de esta misma los problemas específicos fueron; ¿Cuál es la relación entre percepción emocional y estrés laboral en el personal de salud en un Centro de Salud San Ignacio 2024?, ¿Cuál es la relación entre claridad emocional y estrés laboral en el personal de salud en un Centro de Salud San Ignacio 2024? y ¿Cuál es la relación entre reparación emocional y estrés laboral en el personal de salud en un Centro de Salud San Ignacio 2024?.

En cuanto a la justificación metodológica, la investigación de variables aplicada al personal de salud demostró que el uso de técnicas y herramientas para recopilar información para determinar relaciones entre variables, en el cual se demostraron las hipótesis y se transmitió las conclusiones que contribuyó a la cognición científica de la población. En lo teórico, este estudio se basó en la teoría de la inteligencia emocional propuesta por Goleman y la teoría de la motivación de Maslow, que respalda al concepto de la inteligencia emocional es variable; y la suposición fenomenológica basado en el modelo de propuesta de personalidad de Carl Rogers y la teoría del

confort de Kolkaba apoyan que explican al estrés laboral para mostrar la diferente información disponible para mostrar la importancia del estudio.

En lo social favoreció al establecimiento de salud investigado, puesto que, facilitó a publicar la relación de variables; la fortaleza en el aspecto emocional, mental y psicológico del personal de salud depende de estos hallazgos, el estudio logró favorecer a la colectividad social, investigativa y académica en general, en especial, al personal de salud de otros nosocomios del Perú ya que en base de esta averiguación fue posible la mejora de las demás, en distintos tipos, diseños, que favorecen a proporcionar conocimiento suficiente para ayudar a los gerentes de los nosocomios de salud en una excelente toma de determinación en beneficio del personal.

El estudio planteó el objetivo general en determinar la relación entre inteligencia emocional y estrés laboral en el personal de salud en un Centro de Salud San Ignacio 2024, de esta misma se desprenden, los objetivos específicos los cuales fueron; identificar la relación entre percepción emocional y estrés laboral en el personal de salud en un Centro de Salud San Ignacio 2024, establecer la relación entre claridad emocional y estrés laboral en el personal de salud en un Centro de Salud San Ignacio 2024 y establecer la relación entre reparación emocional y estrés laboral en el personal de salud en un Centro de Salud San Ignacio 2024.

Por último, la hipótesis nula  $H_0$ : No encuentra relación relevante entre la inteligencia emocional y estrés laboral, como hipótesis alterna se encuentra relación significativa entre la inteligencia emocional con el nivel de estrés laboral del personal de salud del Centro de Salud San Ignacio. Las hipótesis específicas comprendieron; existe relación entre percepción emocional y estrés laboral en el personal de salud en un Centro de Salud San Ignacio 2024, existe relación entre claridad emocional y estrés laboral en el personal de salud en un Centro de Salud San Ignacio 2024 y existe relación entre reparación emocional y estrés laboral en el personal de salud en un Centro de Salud San Ignacio 2024.

En el ámbito internacional, estudios como el de Males y Castillo (2022) han abordado la relación de la inteligencia emocional y el estrés laboral. Este estudio se centró en los galenos de un hospital y empleó un método de investigación correlacional de naturaleza cuantitativa, con enfoques tanto de campo como bibliográficos. En un

estudio no experimental, para la investigación se seleccionaron 148 galenos. Los resultados obtenidos a través de los instrumentos indicaron que el índice de exactitud en lo referente a la inteligencia emocional tuvo un dato promedio de  $\bar{X} = 2.79$ . Con respecto al grado de estrés, se encontró que el 51.4% de los participantes tuvo un nivel bajo de estrés en el lugar de trabajo. Además, identificó una correlación negativa y baja ( $r = -0.172$ ), lo que sugiere que un incremento a través de las escalas de inteligencia emocional está asociado con una reducción del estrés organizacional.

Omneya et al. (2021) elaboraron un estudio en Egipto para establecer si la inteligencia emocional tuvo asociación con el estrés laboral, a través de un estudio correlación, con la participación de 401 individuos, en los resultados estableció un R de 0,740 y un R<sup>2</sup> de 0,510 confirmado respecto al concepto de inteligencia emocional afecta en un nivel positivo en un 51% en el estrés laboral, concluyendo una buena asociación de la inteligencia emocional para disminuir las escala de estrés laboral, siendo un estudio importante para esta investigación porque sirve para la demostración y contrastación del estudio.

Quiliano y Quiliano (2020) en un estudio abordado en Chile sobre la posible asociación del concepto de inteligencia emocional con el tema de estrés de profesionales de salud en formación. Siguieron una metodología de carácter descriptivo y con 30 participantes. Los hallazgos mostraron en un 47% de los estudiantes presentaban un nivel promedio de inteligencia interpersonal, mientras que el 43% tenía una inteligencia interpersonal muy baja. Además, el 47% de los estudiantes reportaron altos niveles de estrés en los estudiantes, y el 37% percibía que sus compañeros no eran comprensivos. Estos hallazgos sugieren que los aspectos emocionales pueden afectar contradictoriamente en la salud, el rendimiento académico, el trabajo en equipo y, en general, el éxito académico.

En su estudio, Martínez (2021) realizó un estudio para evaluar la ocupación reguladora entre la inteligencia emocional en circunstancias de estrés laboral, en un estudio descriptivo, los resultados evidenciaron que los empleados se centran en su afectividad, emotividad y estado de ánimo, y en general están satisfechos con la labor que cumplen. No obstante, tienen inconveniente de habilidades para manejar el estrés en el lugar de trabajo. Y no usan una política determinada para disminuir el estrés organizacional, unos cuantos manifestaron que la institución efectuó actividades

dentro de un marco organizacional beneficioso, estableció referente a las competencias de inteligencia emocional, se asocian con diferentes aspectos del bienestar emocional de los trabajadores, logren cooperar a la disminución del estrés ocupacional.

Millán y Escandón (2020) elaboraron un ensayo para demostrar si existe una relación de los conceptos de la inteligencia emocional con el estrés por el trabajo expresada en personal sanitario de una sala de un nosocomio; asimismo, el método correspondió al tipo básico y correlacional, empleó el cuestionario TMMS-24 en 29 participantes de enfermería, y el EAE-S, para el estudio del estrés. Por último, confirmaron que hay paralelismos idóneos de atención emocional, transformación emotiva y claridad, aunque, no obstante, lo cual manifestó un nivel alto de estrés, señalando que los trabajadores no se hallan en una zona de trabajo o entorno beneficioso; por lo tanto, no hay indicios de una relación paralela de los conceptos de inteligencia emocional con el principal problema del estrés experimentado en el personal de salud.

En los estudios nacionales, un análisis respaldado por Revoredo (2023) planteó que el propósito investigar el nivel de la correlación efectiva en lo referente a la inteligencia emocional y estrés laboral al comparar en dos establecimiento de salud especializados en Lima, por lo tanto empleó un análisis se enmarco en la metodología de tipo transversal, no experimental conto con una muestra de 81 profesionales médicos, la investigación finaliza que hay una conectividad recta aunque frágil, así mismo se señaló un incremento en la inteligencia emocional, corresponden menores experiencia y severidad del estrés en el entorno de trabajo.

Morgado et al. (2023) se alcanza a distinguir cuatro grados de estrés profesional, en el inicialmente, se contempla una carencia de utilidad en el empleo, debilidad ocular y dolores del dorso, el cerviz y músculos. Luego, se determina por relaciones dificultosas, sentimientos de persecución, ansiedad, con problema para concentrarse, incremento de inasistencia profesional y cambio de faena. Seguidamente, impacta en la productividad laboral, los desórdenes del sueño y el desarrollo de malestares psicosomáticos como alergias, psoriasis e hipertensión. En esta fase, es habitual acudir a la automedicación, que puede pretender cantidad elevadas, y unos sucesos, se puede comenzar a consumir alcohol o desarrollar

diversas adicciones. Finalizando la dependencia a drogas, consumo desmedido de alcohol, conducta autodestructiva y pensamiento suicida, y diferentes manifestaciones de malestares complicados como tumores malignos y cardiopatías, inclusive la disposición de dejar de laboral.

Por su parte Solis (2023) en un estudio realizado en Huancayo, abordó sobre la inteligencia emocional y la asociación con el estrés laboral en trabajadores educativos, arribó el abordaje con un estudio correlacional, aplicó el cuestionario TMMS-24 y el cuestionario de la OIT-OMS a 30 trabajadores, los hallazgos indicaron un estrés laboral alto que estaba presente en el 73.3% del personal y la inteligencia emocional en un nivel bajo (60%), en sus dimensiones en un nivel bajo la atención (60%) y la claridad (56,6%) y la reparación (56,7%), encontró la relación inversa de la inteligencia emocional respecto al estrés laboral, con una influencia del 72%, al igual que los componentes atención, claridad y reparación de la inteligencia emocional disminuyen los niveles de estrés laboral.

Algo parecido, Zavaleta (2022) estableció relación en lo referente al estrés laboral y la inteligencia emocional en estudio realizado en 49 enfermeras, mediante una perspectiva de la rama cuantitativa, con el alcance correlacional, analizó que el 83,7% de los conjuntos colaborativos tenían un estrés laboral bajo, en cambio el 59,2% tenía un nivel medio de inteligencia emocional mejorada. Sin embargo, no halló relación relevante entre la inteligencia emocional y el estrés laboral ( $p=0,362$ ). Tampoco, estableció relación de los componentes de la inteligencia emocional, como cuidado al segmento emotiva ( $p=0,376$ ), la transformación emotiva ( $p=0,388$ ) y la claridad sensitiva ( $p=0,113$ ) con el estrés laboral. En general, concluyó que no hubo evidencia de conexión entre las variables ni de ninguna dimensión.

Ramos et al. (2021) abordaron un estudio en Lima, en lo referente a la inteligencia emocional y triada oscura de la personalidad en adultos tempranos, la vigente investigación tuvo como propósito absoluto examinar si las variables se relacionaban en respecto a la inteligencia emocional con las señales de triada oscura en el que incluyeron a 227 adultos tempranos. En un estudio correlacional de diseño no experimental. Siendo evaluado con la escala de TMMS-24 y Dirty Dozen Dark Triad (DDDT). En el estudio se midieron los efectos en el que constataron las hipótesis de estudio, al demostrar la correlación inversa de los subdimensiones claridad y



reparación emocional con los rasgos de maquiavelismo y psicopatía subclínica. No obtuvo resultados concluyentes con las asociaciones del narcisismo, además fueron los hombres que tuvieron una relación moderada entre las dimensiones de claridad y reparación emocional y el rasgo maquiavelismo mientras en las mujeres la correlación fue directa de grado débil de la atención emocional con características del narcisismo.

Gonzales y Sánchez (2020) sostuvieron su estudio con el propósito de valorar la relación de la inteligencia emocional respecto al estrés laboral en personal sanitario de Cajamarca. La averiguación se estableció en un método cuantitativo, con un diseño no experimental y transversal. Incluyó a 102 participantes galenos. Los efectos de la publicación revelan que preexiste relación inversa entre las variables, planteando que al acrecentar la inteligencia emocional del trabajador analizado podría resultar una disminución característica del estrés. Se analizaron grados regulares en la inteligencia emocional, por lo cual se pide planear destrezas o actos con propósito de corregirlas.

En su artículo, Mesa (2020) realizó un análisis en Canarias con la finalidad de inspeccionar la conectividad entre los indicadores estresantes profesionales captaron y cambios de ansiedad en un conjunto de enfermeras de un Hospital Universitario. Este estudio se ejecutó utilizando métodos descriptivos y correlacionales, con la colaboración de 258 individuos, los hallazgos más relevantes, indicaron una relación directa y significativa de los diversos indicadores estresantes laborales y la ansiedad en el lugar de trabajo. También, se manifestó que los indicadores emocionales se muestran como componentes predictores directos de la ansiedad y el estrés hospitalario por otro lado, descubrió que la atención emocional se correlacionó con el estrés laboral; aunque, la restauración y la claridad emocional no evidenciaron relación relevante con el estrés de profesionales. En resumen, halló que las mujeres mostraron puntuaciones significativamente de carácter más altos en el sexo masculino correlaciona con el estrés laboral, la ansiedad e indicadores emocionales.

La variable inteligencia emocional es la cabida que posee un individuo que es capaz de controlar sus emociones, también capaz de controlar las sensaciones y las impresiones de los individuos que le rodean y comprender cómo se sienten cuando se enfrentan a desafíos y dificultades en la vida más allá de comprender y reconocer las diferentes circunstancias a afrontar graduando lo que sienten seguidamente

acontece un escenario según como te sientas, los cuales tienen influencia en la memoria, Otros casos que afectan la memoria la cabida para solucionar dificultades y distintos aspectos cognitivos y conductuales, a tal punto de identificar si se desempeña de forma apropiada, favorece al sujeto de forma eficaz y efectiva en el contexto profesional, educativo, sensitivamente y personal del individuo (Véliz et al., 2018).

Conjunto de habilidades para comprender, utilizar, identificar y presentar información, los menesteres emocionales que se pueden utilizar en un ámbito propio o en su entorno, es así que todo profesional y no profesional precisa reforzar o desarrollar esta destreza ya que garantiza que su entorno sea armonioso y satisfactorio, así como la comunicación profesional con otras personas (Véliz et al., 2018).

La inteligencia emocional se evalúa al ser considerada un estado o particularidades que desenvuelve una persona en toda su vida, es respetada por un componente de defensor que conviene a los trabajadores de salud, debido a que es un aspecto muy apreciado como un factor de protector para la presencia del estrés laboral (Bernedo et al., 2022).

La dimensión 1; percepción emocional, se refiere al grado de autoconciencia, importancia, sentimientos y aspiraciones respecto a la percepción del personal, al mismo tiempo admite resolver, evaluar y manifestar mensajes emocionales propios y de los demás, para ayudar a una identificación clara arregla tus sentimientos y los de quienes te rodean con el objetivo que luego se accede y es capaz de generar emociones que optimizar en las ideas, la regulación y la cognición emocional (Véliz et al., 2018).

Por otro lado, se consideran las capacidades de una persona, la inteligencia emocional es fundamental y descriptiva porque nos permite determinar la actitud y el comportamiento de un sujeto hacia un entorno y la capacidad de identificar necesidades sentimientos sentidos por otros (Johnson et al., 2020).

En la dimensión 2: Claridad emocional se denomina al conocimiento y entendimiento de las emociones ajenas y personal, el que se halla capacitado para informarse, diferenciar y entender las emociones, en donde también aplica en sanitarios de salud comprenderá cómo desarrollan y se incorporan las emociones

personales del pensamiento en pro de solucionar complicaciones primordiales y complicadas de la rutina profesional (Paredes, 2023).

Se mide con la capacidad del sujeto para entender claramente comprender, y emplear las emociones en el momento adecuado Las ideas y la lógica involucrada lo convierten en un elemento, esto es esencial para regular las emociones en presencia de otros. Las dimensiones son importantes como elementos necesarios para las mediciones de Inteligencia emocional (Moscoso, 2019).

La dimensión 3: Reparación emocional, con la comprensión de la capacidad de inspeccionar las emociones tanto positivas y negativas, es decir competencias que debe poseer el personal sanitario, con la finalidad cuando manifiesten inconvenientes o conflictos profesionales tenga la potestad de examinar el ámbito, adaptarse de lo que aprecian y emplean una expresión apropiada para afrontar las emociones de una forma ecuánime pero imparcial (Merino et al., 2023).

Este es un tipo de regulación emocional que los humanos somos capaces de realizar de controlarlo porque se considera un proceso más grande. Por tanto, la inteligencia emocional es un elemento imprescindible que debe estar presente (Sánchez et al., 2018).

Las teorías que respaldan la primera variable examinada en el estudio, es inteligencia emocional, esta se encuentra fundamenta y sostiene en dos teorías: como es la teoría de la inteligencia emocional incorporado por Daniel Goleman. Creado en 1995, demuestra que la inteligencia humana no está sola, lo más significativo de una persona en la vida, pero debe ir más allá, además del aprendizaje compartido a lo largo del tiempo. Prepara a las personas para la vida y logra el éxito esperado controla las emociones, pensamientos y comportamiento. En general, las decisiones por sí mismas contribuyen a la mejora de la personalidad (Hewitt et al., 2023).

Modelo de las Cuatro Ramas de John Mayer y Peter Salovey (1997), se postularon tres componentes principales de la inteligencia emocional en lo referente a la expresión de emociones, la evaluación, regulación de emociones y utilización de emociones, consideran el modelo de la inteligencia emocional se considera como una colección de habilidades (en parte ya conocidas) y rasgos no relacionados con la habilidad. Además de explicar las diferencias conceptuales entre los modelos de inteligencia emocional (Olderbak et al., 2018).

El estrés excesivo en el trabajo puede causar agotamiento mental y/o físico de los trabajadores, que no sólo afecta su salud, sino también a través de su entorno inmediato, como el entorno doméstico crea un desequilibrio entre el trabajo y la vida privada, como resultado aspectos negativos y desfavorables de los empleados (García et al., 2014).

El estrés laboral tiene una perspectiva más aplicable en lo referente al componente de la salud, se atribuye, porque se clasifica como respuesta a lo que expresan los sanitarios de la salud en lo referente a la percepción y experiencias de los profesionales sanitarios sobre altas exigencia que ponen evidencia de sus cabidas emocionales para hacer manejar esa práctica, por ello es declarado con una modificación del bienestar, motivación y el beneficio laboral (Espinoza et al., 2020).

En entre las dimensiones del estrés laboral se consideran; la dimensión 1; motora, se evalúa todo lo relacionado con el sistema motor estos implican a los músculos que pueden con muy bajo control espontáneo del ser humano; por es el trabajador llega a experimentar debilidad, dolor, temblores, cansancio y sensibilidad (Gutiérrez & Ruvalcaba, 2020); también, tienen dolor en las zonas musculares con una baja capacidad para su desempeño profesional situación que puede impactar en la productividad y rendimiento laboral (Patlán, 2019).

La dimensión 2 denominado neurovegetativo, son manifestaciones a nivel del sistema nervioso estos pueden llegar afectar como el corazón, los intestinos, estómago, intestinos, pulmones y glándulas hormonales, la persona llega a experimentar sudoración, mareos, temperatura y problemas en el sueño y la respiración (Delgado & Valenzuela, 2020), por lo tanto, el profesional de salud llega a experimentar cefaleas, problemas para respirar y taquicardia (Chicaiza et al., 2023).

La dimensión 3 denominado subjetivo-cognitivo incluye a los procesos cognitivos del pensamiento, con las vivencias subjetivos del ser humano que afronta este problema, el personal de salud que está estresado llega a experimentar ansiedad frustración, inseguridad, baja memoria, concentración y falta de interés (Castelo et al., 2021).

## II. METODOLOGÍA

Tipo y diseño de la investigación, siguió un enfoque cuantitativo el cual se basó en un estudio íntegro, exacto y ecuánime a través del uso de instrumentos cuantificables y medibles con la herramienta de la estadística donde se dieron a conocer esquemas de comportamientos de un conjunto de personas con características semejantes y anticipadamente instituida (Manual Oslo de la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico, 2018).

La investigación fue básica la cual tiene la designación internamente de conjuntos teóricos, puros o dogmáticos, y se relató ya que forman parte de la estructura teórica; el objetivo se estableció en la enunciación de estándar respaldados de sucesos o la transformación de lo estudiado, para ennoblecer los intelectos investigativos sin la necesidad de realizar la empleabilidad práctica (Sucasaire, 2021).

De diseño no experimental, lo que implica que no se manipularon deliberadamente variables. Se estableció en el acto de percibir los fenómenos a través del entorno rutinario. Sigue un corte transversal, dado que examinaron datos de los conceptos reunidos en un lapso de un periodo definido en lo referente al grupo muestral (Romero et al., 2022). Además, se considera correlacional, debido que precisará la asociatividad entre dos variables (Acosta, 2023).

La variable 1, de estudio fue la inteligencia emocional, que parte de una definición en lo referente a las capacidades que tiene un individuo ante modificaciones, autodominio y la automotivación, esto contiene sentimientos de otros individuos gestionando las relaciones interpersonales y la incidencia, esto es trascendental a fin de lograr variaciones positivos en el ámbito (Caballero, 2020). Se medió con el instrumento que fue utilizado en este estudio fue el aducido por Fernández y Extremera (2006) en el cual se empleará la escala ordinal politómica en base a tres dimensiones (percepción emocional, claridad emocional y reparación emocional).

La variable 2, del estudio es el estrés laboral describe al grado observado que un individuo siente un bajo control sobre eventos situacionales con demandas muy exigentes y estresantes, conduciendo actos de esfuerzo excesivo que implica en el desgaste del sujeto, conflictos inter e intergrupales (Jung et al., 2022). La definición operacional fue mediante el instrumento expuesto De los Ríos (2023) en el que

incluyó a las dimensiones motor, neurovegetativo y subjetivo-cognitivo, con una escala ordinal.

Según Hernández y Mendoza (2018), se comprende por grupo de la investigación a todos los componentes individuales, colaboradores en el fenómeno determinado y que demostraron delimitaciones en la pregunta de investigación. Estos elementos pueden ser individuos. En este caso determinado, la localidad designada para seleccionar los datos que consistió en 70 trabajadores que constituyen parte del personal del centro de salud de San Ignacio. Según Romero et al. (2022) La muestra constituye un segmento específico de la población que fue objeto de análisis en el estudio. Es crucial subrayar que hay múltiples técnicas y procedimientos para la determinación del tamaño de la muestra, incluyendo el empleo de fórmulas matemáticas, razonamientos lógicos y otra perspectiva metodológica. En esta investigación, se aplicó un método matemático para evaluar el tamaño de la muestra, lo que resultará en la inclusión de 50 participantes. Entre los Criterios de inclusión fueron el personal de salud que aceptaron participar en el estudio por medio del consentimiento informado, personal que estén laborando permanentemente en los servicios, se excluirán al personal que estuviera de vacaciones, descanso, permiso y no respondieran al 100% los instrumentos. Con un muestreo de tipo no probabilístico por conveniencia de acuerdo a los criterios de elegibilidad.

Se utilizó la técnica de encuesta, y que según Sucasaire (2021) es un procedimiento que facilita obtener antecedentes sobre un conjunto representativo de personas de una forma generalizada o uniforme. Es transcendental referir que la encuesta se empleara especialmente para recolectar datos cuantitativos y el instrumento fue el cuestionario sirvió para obtener datos de los conceptos en una muestra que servirán para la información trascendental y conocer sobre las impresiones de los colaboradores analizados (Romero et al., 2022). El cuestionario de inteligencia emocional se realizó una adaptación Gonzales y Sánchez (2020) El cuestionario de inteligencia emocional está conformado por 24 ítems, agrupados en sus dimensiones Percepción emocional (1 – 8), claridad emocional (9 – 16) y reparación emocional (17 – 24). Con una escala de Likert del 1 al 5; donde nada de acuerdo (1), algo de acuerdo (2), bastante de acuerdo (3), muy de acuerdo (4), totalmente de acuerdo (5). La valoración final de la variable será: Bajo (24 – 56),

regular (57 – 88) y alta (89 – 120). El instrumento fue validado por 3 expertos y la confiabilidad con un alfa de cronbach de 0,860.

El instrumento 2 se apropió del estudio de Gonzales y Sánchez (2020) conformado por 24 preguntas, agrupadas en sus tres dimensiones; motor (1-8), neurovegetativo (9-16) y subjetivo-cognitivo (17 – 24), la confiabilidad del instrumento tiene un alfa de cronbach de 0,957 y fue validado por tres expertos.

Los resultados se tabularon y procesarán que evalúan las siguientes preguntas de forma valorativa e interpretativa investigación. Para la estadística descriptiva, se utilizará en el estudio datos porcentuales para referir los datos conseguidos con la ayuda del instrumento. Los resultados se tabulan, incluido el número de participantes (N) y el porcentaje relativo (%). Seguido se realizará el análisis bivariado con la estadística inferencial con el cual se usará la prueba no paramétrica Rho de Spearman utilizando las herramientas estadísticas SPSS.

En los aspectos éticos se tienen en cuenta los propuestos por la Universidad Cesar Vallejo, Respetar a las personas significa tratar los objetos de estudio empoderarlos como individuos independientes para tomar sus propias decisiones. Para quienes tienen dificultades para tomar decisiones, es necesario protección especial. Este principio se realiza en el proceso de adquisición. formulario de consentimiento informado. La información se proporciona durante este proceso.

Asegúrese de que los sujetos comprendan completa y exactamente su participación es voluntaria, sin coacciones ni incentivos indebidos. En este caso no hay que coaccionar a quienes están dispuestos a tomar sus propias decisiones. Medidas de seguridad adicionales para mayor protección.

El principio de beneficencia significa el deber de evitar el daño, minimiza el daño y maximiza el beneficio. Este principio permite realizar un análisis de riesgos y beneficios de los objetos de estudio, asegurar que la relación riesgo/recompensa sea favorable a los objetivos. el principio de justicia consiste en justicia distributiva. Investigadores según lo permitido por el diseño del estudio, reparto justo de cargas y beneficios entre grupos de investigación. Esto significa que sólo porque el tema será fácilmente accesible o porque su posición haría más fácil reclutarlos y situación de sujetos institucionalizados o de menor nivel socioeconómico.

### III. RESULTADOS

**Tabla 1**

*Prueba de normalidad de datos*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
Inteligencia emocional	,136	50	,022
Estrés laboral	,188	50	,000

En la tabla 1, la significancia respecto al concepto de la inteligencia emocional fue de 0,022 menor a 0,05 y para el concepto del estrés laboral la significancia fue de 0,000 también inferior al valor de 0,05; por lo tanto, ambas variables no siguieron una distribución normal, siendo entonces apropiado el uso de una prueba no paramétrica como fue la prueba Rho de Spearman para la demostración de la hipótesis.



## Contrastación de hipótesis

### Hipótesis general

Hipótesis nula. No encuentra relación relevante entre la inteligencia emocional y estrés laboral

Hipótesis alterna. Se encuentra relación significativa entre la inteligencia emocional con el nivel de estrés laboral del personal de salud del Centro de Salud San Ignacio.

**Tabla 2**

*Inteligencia emocional y estrés laboral*

		Estrés laboral	
Rho de	Inteligencia	Coefficiente de correlación	-,509**
Spearman	emocional	Sig. (bilateral)	,000
		N	50

En la tabla 2, se encontró un sig. bilateral de 0,000 menor al valor esperado de 0,05; existiendo suficiente evidencia con lo que se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna; confirmando la relación significativa de la inteligencia emocional y el estrés laboral, también con el valor del coeficiente rho de Spearman de -,509, indicando la relación indirecta de grado moderado; es decir, a medida que aumenta o disminuyen las puntuaciones en las habilidades emocionales, reconocimiento a través de la inteligencia emocional, ocurre lo contrario en la puntuación del estrés laboral.

### Hipótesis específica 1

Hipótesis nula: No existe relación entre percepción emocional y estrés laboral en el personal de salud en un Centro de Salud San Ignacio 2024

Hipótesis alterna: Existe relación entre percepción emocional y estrés laboral en el personal de salud en un Centro de Salud San Ignacio 2024,

**Tabla 3**

*Percepción emocional de la inteligencia emocional y estrés laboral*

		Estrés laboral
Rho de Spearman	Percepción emocional	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N
		-,420** ,002 50

En la tabla 3, la significancia fue de 0,002 menor a la significancia esperada de 0,05; existiendo suficiente evidencia con lo que se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna; confirmando la relación significativa de la percepción emocional de la variable inteligencia emocional y el estrés laboral, también con el valor del coeficiente rho de Spearman de -,420, indicando la relación indirecta de grado moderado; es decir, a mayor percepción emocional, menor el estrés laboral.

## Hipótesis específica 2

Hipótesis nula: No existe relación entre claridad emocional y estrés laboral en el personal de salud en un Centro de Salud San Ignacio 2024

Hipótesis alterna: Existe relación entre claridad emocional y estrés laboral en el personal de salud en un Centro de Salud San Ignacio 2024,

**Tabla 4**

*Claridad emocional de la inteligencia emocional y estrés laboral*

		Estrés laboral
Rho de Spearman	Claridad emocional	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N
		-,675** ,000 50

En la tabla 4, la significancia fue de 0,000 menor a la significancia esperada de 0,05; existiendo suficiente evidencia con lo que se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna; confirmando la relación significativa de la claridad emocional de la variable inteligencia emocional y el estrés laboral, también con el valor del coeficiente rho de Spearman de -,675, indicando la relación indirecta de grado moderado; es decir, a mayor claridad emocional, menor el estrés laboral.

### Hipótesis específica 3

Hipótesis nula: No existe relación entre reparación emocional y estrés laboral en el personal de salud en un Centro de Salud San Ignacio 2024

Hipótesis alterna: Existe relación entre reparación emocional y estrés laboral en el personal de salud en un Centro de Salud San Ignacio 2024,

**Tabla 5**

*Reparación emocional de la inteligencia emocional y estrés laboral*

		Estrés laboral
Rho de Spearman	Reparación emocional	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N
		-,383** ,006 50

En la tabla 5, la significancia fue de 0,006 menor a la significancia esperada de 0,05; existiendo suficiente evidencia con lo que se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna; confirmando la relación significativa de la reparación emocional de la variable inteligencia emocional y el estrés laboral, también con el valor del coeficiente rho de Spearman de -,383, indicando la relación indirecta de grado bajo; por lo tanto, mayores puntuaciones en saber cómo adaptarse a los cambios con la habilidad de la reparación emocional, menor el estrés laboral.

#### IV. DISCUSIÓN

En el estudio se realizó un análisis inferencial de bivariado, en los resultados se empleó la prueba de Rho de Spearman al tener variables que no siguieron una distribución normal, además se evaluó en una muestra de 50 trabajadores de salud, quienes respondieron dos cuestionarios y se contrastaron los hallazgos de este estudio con investigaciones que han abordado sobre el mismo tema.

La discusión del estudio empieza con el objetivo general respecto a la determinación de la relación de la inteligencia emocional con el estrés laboral en el campo de la salud, siendo más específico un centro de Salud, el cual se estableció con un cifra de Rho de Spearman de  $-0,509$ , indicando la relación significativa indirecta de grado moderado; ocurre, en el personal que tuvo un buen manejo de sus emociones, funciona como un aspecto defensor en la vida del personal de salud, esto le puede ayudar para tener mejores mecanismos para manejar el estrés laboral y saber cómo disminuirlo; coincide con el estudio en Egipto por Omneya et al. (2021) establecieron un valor de  $0,740$ ; asimismo confirmaron que hubo una buena asociación de la inteligencia emocional para disminuir la escala de estrés laboral, al igual que Males y Castillo (2022) con un coeficiente de  $-0,172$ , difiere con el estudio de Zavaleta (2022) que no estableció ningún tipo de conexión entre los conceptos mencionados. Esto se puede deber a los escenarios y el tipo de profesional, debido a que hay más áreas con mayor exposición al estrés y el personal si no tiene buenas competencias emocionales, no sabe cómo lidiar para mantener un buen bienestar de su salud mental.

A su vez el estudio se comprueba con el Modelo de las Cuatro Ramas de John Mayer y Peter Salovey (1997), en el que se establece como el manejo racional de las emociones preparan a las personas a lo largo de su vida y puede hacer la diferencia al momento de manejar situaciones de estrés, porque puede identificar con claridad cuando su cuerpo empieza a experimentar cambios físicos, subjetivo y neurovegetativos, de tal forma que tiene un mejor despliegue para adoptar una diversidad de herramientas, estrategias para poder controlar ese estado y de esta forma mantener su bienestar.

También, se manifiesta según Véliz et al. (2018) establecieron que el personal de salud que es más capaz de controlar sus emociones, al mismo tiempo controla sus sensaciones tanto suyas como de las personas que lo rodean, a tal punto de comprender como se siente cuando hay desafíos y dificultades en sus actividades laborales diarias y luego de comprender las va graduando hasta lograr solucionar estas dificultades y lograr un bienestar en su vida.

En el primer objetivo específico en el que se midió la relación de la percepción emocional con el estrés laboral en el personal de salud, se llegó a determinar con la cifra del coeficiente Rho de Spearman de -0,420, estableciendo una relación indirecta de grado moderado; es decir cuando el personal de salud muestra un buen grado de autoconciencia, le da importancia a lo que siente, sus aspiraciones, a su vez es capaz de resolver, evaluar y mostrar sus emociones propias y de las demás personas, esto le permite optimizar sus ideas, regular mejor su accionar, coincide con el estudio nacional de Solis (2023) realizado en Huancayo en 30 trabajadores al establecer que la atención de la inteligencia emocional disminuyen los niveles de estrés laboral, al igual que el estudio de Mesa (2020) confirmó la relación en profesionales de enfermería de un hospital.

Este hallazgo se debe, según Véliz et al. (2018) indicaron que el personal al tener un grado de autoconciencia, le da importancia a sus emociones, sentimiento, admite como se siente porque los reconoce en su estado cognitivo y físico, esto le otorga herramientas para resolver lo que esta sintiendo en ese momento, así de cómo afecta a los demás a tal punto de optimizar sus ideas, sabe cómo demostrarlo en intensidad y lugar adecuado. Es decir, el personal entiende cómo se siente y procesa toda esa información emocional para actuar en su vida cotidiana.

Por lo tanto, cuando el personal más reconoce las emociones y las experimenta, sabe cómo se siente, también sabe reconocer como son las emociones en situaciones de estrés, esto le permite gestionar toda esta información y cambiar por nuevas emociones para así lograr disminuir los niveles de estrés laboral, con herramientas eficientes y sabe que de continuar con esas emociones afectan en sus actividades diarias, afectando no sólo su vida personal, sino profesional, familiar y social.

En el segundo objetivo específico, que consistió en lo referente a la identificación de la relación de la claridad emocional y el estrés laboral, mostrando una relación indirecta de grado moderado al establecer un coeficiente Rho de Spearman de -0,675; es decir, evidencia que el personal con una buena habilidad para identificar con exactitud sus emociones, lo que llega a sentir y sobre todo que situación, evento son la causa de esa situación, entonces al contar con este mecanismo, el personal suele reconocer las malas emociones que experimenta cuando empieza a sentirse cansado por tanto trabajo o al lidiar con situaciones estresantes, al mismo tiempo evita esas causas para generar un mejor bienestar.

Los hallazgos son similares a Solis (2023) que estableció relación del componente y es estrés laboral; en cambio, difiere del estudio de Mesa (2020) el cual no evidenció relación relevante entre la claridad emocional y el estrés en los profesionales, de esto se puede inferir que aún no está muy claro como el conocer e identificar con exactitud las causas de las emociones pueden ayudar en disminuir el estrés laboral, además los hallazgos se pueden debe a la variabilidad de instrumentos que se emplean para evaluar tanto la inteligencia emocional y el estrés laboral; en el que se consideran diferentes dimensiones.

Además, desde la teoría esto se debe según Paredes (2023) que cuando hay conocimiento y entendimiento de las emociones ajenas y personal, donde el profesional al estar capacitado para informarse, diferenciar y entender las emociones, en donde también aplica en sanitarios de salud comprende como desarrollan y se incorporan las emociones personales del pensamiento en pro de solucionar complicaciones primordiales y complicadas de la rutina profesional, las mismas que emplea estas habilidades cuando empiezan a sentir niveles de estrés en su trabajo, reconocen las situaciones, causas responsable de sentirse estresados; entonces esto va a repercutir en evitar situaciones estresantes o saber mejor solucionar el problema.

Donde evidencia la importancia de que los profesionales de entender sus emociones y las ajenas, para saber las situaciones capaz de desencadenar situaciones estresantes son clave para un mejor manejo de afrontamiento del estrés, funcionando como un aspecto que ayuda a contrarrestar el estrés en el personal de salud, quienes siempre están expuesto a situaciones de estrés.

En el tercer objetivo específico, respecto a la determinación de la relación de la reparación emocional con el estrés laboral, se estableció la relación significativa indirecta al encontrar un coeficiente Rho de Spearman de -0,383; es decir cuando los profesionales de salud comprenden si las emociones que experimentan son positivas o negativas, de tal forma que puede reconocer los conflictos y estudio el ámbito, esto le ayuda expresar y adaptarse para manejar sus emociones de esta forma reconoce las situaciones causantes de estrés y puede reconocer los conflictos que afectan en su trabajo y se anticipa a resolverlas de tal forma que afronta los eventos estresantes adecuadamente.

Son similares con el estudio de Solis (2023) estableció que el componente reparación disminuye los niveles de estrés laboral. Pero, los hallazgos difieren a Zavaleta (2022) no estableció relación de la transformación emotiva y el estrés en 49 enfermeras al encontrar una significancia de 0,388; al igual que el estudio de Mesa (2020) no evidenció relación entre la restauración y el estrés en los profesionales, estos resultados se pueden deben a diferencias metodológicas como es el uso de diferentes instrumentos para evaluar ambos conceptos, lo cual puede generar una variación en los hallazgos.

Asimismo, al comparar con la teoría se entiende que la reparación emocional se refiere a la comprensión de la capacidad de inspeccionar las emociones tanto positivas y negativas, es decir competencias que debe poseer el personal sanitario, con la finalidad cuando manifiesten inconvenientes o conflictos profesionales tenga la potestad de examinar el ámbito, adaptarse de lo que aprecian y emplean una expresión apropiada para afrontar las emociones de una forma ecuánime pero imparcial (Merino et al., 2023). Además. Este es un tipo de regulación emocional que los profesionales de salud son capaces de realizar para controlarlo porque se considera un proceso más grande. Por tanto, la inteligencia emocional es un elemento imprescindible que debe estar presente en las actividades diarias del personal de salud (Sánchez et al., 2018).

La principal limitación del estudio fue que la muestra fue pequeña; por lo tanto, los resultados no pueden generalizarse en otros entornos o instituciones, sólo son aplicables en la misma institución; siendo necesario una mayor cantidad de estudios en el que permitan incluir una mayor cantidad de personal sanitario,



incluso comparar entre tipos de profesionales, o con más establecimiento a fin de identificar si estos hallazgos son replicables en otros contextos.

Entre los aportes del estudio, se debe a la identificación de la relación indirecta de la inteligencia emocional; por lo tanto, como un aporte práctico se puede mejorar en la institución las capacidades del personal con programas en la salud mental a través de talleres en inteligencia emocional, esto puede ser valioso para el personal como una forma de motivación y de sentirse importante en la institución.

En lo metodológico, para futuros estudios en los que se puede explicar que tanto ayuda a reducir la inteligencia emocional el estrés en el personal, incluso en qué tipo de profesionales suele ser más efectivo la inteligencia emocional, siendo clave para estudios predictivos, con esto se pueden mejorar los mecanismos de afrontamiento del personal para ayudar al personal de salud en sus actividades diarias.

También, es importante que con los hallazgos se pueda mejorar las situaciones y entorno de trabajo del personal de salud, en el que se brinde una buena herramienta para saber cómo afrontar situaciones estresante y se adapte al cambio y reconozca las causas de mayores niveles de estrés.

## V. CONCLUSIONES

1. Se concluyó que hay una relación significativa indirecta de la inteligencia emocional y el estrés laboral, quedando demostrado con el coeficiente Rho de Spearman con un valor de  $-0,509$ ; por lo tanto, a mejores mecanismos y control de las emociones, menor será el estrés laboral en el personal de salud.
2. Se demostró la relación indirecta significativa entre la percepción emocional y el estrés laboral, quedando demostrado con el coeficiente Rho de Spearman de  $-0,420$ ; es decir, a un mayor grado de autoconciencia con los sentimientos y admitió como resolver, menor fue el estrés laboral en el personal de salud.
3. Se concluyó que hubo relación indirecta significativa entre la claridad emocional y estrés laboral, demostrado con el coeficiente Rho de Spearman de  $-0,675$ ; es decir, que cuando las personas tienen un mayor entendimiento de las emociones individuales y de otros, menor fue el estrés laboral en el personal de salud.
4. Se comprobó que hubo relación indirecta entre la reparación emocional y estrés laboral, a través del coeficiente Rho de Spearman de  $-0,383$ , esto debe a que el personal de salud con una mayor comprensión de inspeccionar las emociones sean negativas o positivas, tuvieron menor estrés laboral.

## **VI. RECOMENDACIONES**

1. Al jefe del Centro de Salud realizar talleres para concientizar al personal en el reconocimiento de las emociones para mejorar sus capacidad de la inteligencia emocional (García et al., 2014), a su vez el desarrollo de estudios explicativos o predictivos.
2. A la comunidad científica el desarrollo de nuevos estudios en el que se incluyan varios centros de salud de la provincia a fin de identificar la relación con otros aspectos laborales del personal, así como el comportamiento de los componentes de la inteligencia emocional.
3. Al personal de salud capacitarse en el reconocimiento de emociones, así como mejorar sus estrategias de afrontamiento del estrés para de esta forma saber manejar mejor las situaciones de estrés (Espinoza et al., 2020).
4. Al jefe del establecimiento realizar campañas de salud ocupacional en el que se incluyan consejería de psicología y el apoyo al personal que atraviesan por problemas personales y profesionales.

## REFERENCIAS

- Acosta, S. (2023). Los enfoques de investigación en las Ciencias Sociales. *Revista de Investigación en Ciencias Sociales*, 3(8), 82-95. <https://doi.org/10.53595/rlo.v3.i8.08>
- Arif, L., Rivai, H., & Yulihastri, Y. (2022). Impact of Job Stress on Job Performance of Health Worker with Work Life Balance as Mediating Variable. *Management Analysis Journal*, 11(1), 103-109. <https://doi.org/10.15294/maj.v11i1.55012>
- Bernedo, M. C., Quiroga, E., Liébana, C., Márquez, L., Arias, N., & Fernández, E. (2022). Factores estresores, Inteligencia Emocional y Engagement en los estudiantes de enfermería durante sus prácticas clínicas. *Index de Enfermería*, 31(3), 222-226. [https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S1132-12962022000300018&lng=es&nrm=iso&tlng=es](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1132-12962022000300018&lng=es&nrm=iso&tlng=es)
- Caballero, L. (2020). Inteligencia Emocional: Una guía paso a paso para mejorar su coeficiente emocional, controlar sus emociones y comprender sus relaciones. Crecimiento de Autoayuda.
- Campó, S. (2024). Según encuesta de Ipsos, 58% de los peruanos no puede ir a trabajar cuando siente estrés: ¿cómo cuidar la salud mental en el trabajo? infobae. <https://www.infobae.com/peru/2024/02/26/segun-encuesta-de-ipsos-58-de-los-peruanos-no-puede-ir-a-trabajar-cuando-siente-estres-como-cuidar-la-salud-mental-en-el-trabajo/>
- Castelo, A. B., Souza, L. S., & Prates, B. (2021). Aplicabilidad y Relectura de la Teoría de la Personalidad y la Conducta em el Hospital. *Revista do NUFEN*, 13(3), 90-104. [http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S2175-25912021000300009&lng=pt&nrm=iso&tlng=pt](http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S2175-25912021000300009&lng=pt&nrm=iso&tlng=pt)
- Chávez, L. (2023). El burnout sigue en ascenso en Perú: El 78% de los trabajadores afirma que lo experimenta. Forbes Perú. <https://forbes.pe/capital-humano/2023-11-10/el-burnout-sigue-en-ascenso-en-peru-el-78-de-trabajadores-afirma-experimentarlo/>

- Chicaiza, K. M., Guaita, L. V., Ocaña, M. E., Yansapanta, E. A., & Gaibor, J. L. (2023). Estrés y manifestaciones psicósomáticas en el personal de salud: Stress and psychosomatic manifestations in health care personnel. *LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades*, 4(1), Article 1. <https://doi.org/10.56712/latam.v4i1.438>
- De los Ríos, M. (2023). *Inteligencia emocional y estrés laboral en los profesionales de enfermería de un hospital de Breña, Lima, 2023* [Tesis de maestría, Universidad Nibert Wiener]. <https://hdl.handle.net/20.500.13053/9205>
- Delgado, C. A., & Valenzuela, S. (2020). Kolcaba Theory: A proposal to caring Chilean children with cancer. *Enfermería Universitaria*, 17(4), 490-499. <https://doi.org/10.22201/eneo.23958421e.2020.4.788>
- Espinoza, S. K. D., Alva, F. A., & Rodríguez, K. C. (2020). El estrés y desempeño laboral de los colaboradores de una red de salud. *Revista Eugenio Espejo*, 14(2), 11-18. <https://www.redalyc.org/journal/5728/572863748003/html/>
- Fernández, P., & Extremera, N. (2006). La investigación de la Inteligencia Emocional en España. *Ansiedad y estrés*, 12(2), 139-153. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2244239>
- Fteiha, M., & Awwad, N. (2020). Emotional intelligence and its relationship with stress coping style. *Health Psychology Open*, 7(2), 2055102920970416. <https://doi.org/10.1177/2055102920970416>
- García, B., Maldonado, S., & Barón, M. R. (2014). Estados afectivos emocionales (depresión, ansiedad y estrés) en personal de enfermería del sector salud pública de México. *Summa psicológica UST (En línea)*, 11(1), 65-72. [http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S0719-448x2014000100006&lng=pt&nrm=iso&tlng=es](http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0719-448x2014000100006&lng=pt&nrm=iso&tlng=es)
- Gonzales, E., & Sánchez, S. (2020). *Inteligencia emocional y estrés laboral en los profesionales de un centro de salud* [Tesis de Maestría, Universidad Privada Antonio Guillermo]. <http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/1474/INFORME%20TESIS%20MAESTRIA%20FINAL%20.pdf?sequence=3&isAllowed=y>

- Gutiérrez, M., & Ruvalcaba, J. C. (2020). Health and its determinants, *health promotion and health education*, 5, 81-90. <https://doi.org/10.19230/jonnpr.3215>
- Hewitt, N., Rueda, C. M., Vega, Á. M., Alarcón, M. A., Velandia, S. P., & Villamil, R. del P. (2023). Regulación emocional y habilidades de afrontamiento en profesores colombianos de Educación Básica Primaria. *Revista Guillermo de Ockham*, 21(1), 45-63. <https://doi.org/10.21500/22563202.5681>
- Hussain, S., Raza, S., Gufran, S., Zaidi, S., Zubair, M., & Ali, J. (2023). The impact of emotional intelligence on mitigating research anxiety among graduate students: A quantitative investigation. *The International Journal of Learner Diversity and Identities*, 30(2), 228-239. [https://www.researchgate.net/publication/375496403\\_The\\_impact\\_of\\_emotional\\_intelligence\\_on\\_mitigating\\_research\\_anxiety\\_among\\_graduate\\_students\\_a\\_quantitative\\_investigation](https://www.researchgate.net/publication/375496403_The_impact_of_emotional_intelligence_on_mitigating_research_anxiety_among_graduate_students_a_quantitative_investigation)
- Johnson, M. C., Saletti-Cuesta, L., & Tumas, N. (2020). Emotions, concerns and reflections regarding the COVID-19 pandemic in Argentina. *Ciencia & Saude Coletiva*, 25(suppl 1), 2447-2456. <https://doi.org/10.1590/1413-81232020256.1.10472020>
- Jung, S., Shin, Y. C., Oh, K., Shin, D., Kim, E. S., Lee, M. Y., Cho, S. J., & Jeon, S. (2022). Perceived Control and Work-Related Stress Mediate the Effects of Grit on Depression among Employees. *Brain Sciences*, 13(1), 9. <https://doi.org/10.3390/brainsci13010009>
- Magaña, M., Méndez, S., & Martínez, S. (2023). Estrés laboral y salud mental del personal de primera línea en la atención de la COVID-19. *Alerta*, 6(1), 25-33. <https://docs.bvsalud.org/biblioref/2023/02/1413607/estreslaboral.pdf>
- Males, A. C., & Castillo, G. Y. (2022). *Inteligencia emocional y estrés laboral en profesionales de la salud. Hospital San Luis de Otavalo, 2022* [Tesis de Maestría, Universidad Nacional de Chimborazo]. <http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/10225>

- Manual Oslo de la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico. (2018). Clasificación de la Innovación según el Manual de Oslo (3ra ed.). <https://hdiunlp.wordpress.com/wp-content/uploads/2010/04/resumen-manual-de-oslo-innovacion.pdf>
- Martínez, F. (2021). Inteligencia emocional en situaciones de estrés laboral: División de adquisiciones UNAN-Managua. *Revista Torreón Universitario*, 10(29), 83-106. <https://doi.org/10.5377/rtu.v10i29.12733>
- Merino, C., Flores, P., & Mora, J. C. (2023). La inteligencia emocional y la incidencia en la conducta de la persona. *Dominio de las Ciencias*, 9(1), Article 1. <https://doi.org/10.23857/dc.v9i1.3136>
- Mesa, N. (2020). Influencia de la inteligencia emocional percibida en la ansiedad y el estrés laboral de enfermería. *Ene-Gris*, 13(3). [https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S1988-348X2019000300010&lng=es&nrm=iso&tlng=es](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1988-348X2019000300010&lng=es&nrm=iso&tlng=es)
- Millán, P., & Escandón, M. (2020). The Emotional Intelligence and its relationship with the Working stress in the nursing staff of the San Antonio Departamental Hospital from the Roldanillo Valle township. *Revista UCP*, 1(1), 1-42. <https://repositorio.ucp.edu.co/bitstream/10785/8291/4/DDMPSI384.pdf>
- Morgado, C., Gómez, J., García, J. J., Fagundo, J., López, D., & Allande, R. (2023). Levels of Anxiety and Fear among Nurses During the COVID-19 Pandemic: A Systematic Review. *Journal of Nursing Management*, 2023(1), 2191984. <https://doi.org/10.1155/2023/2191984>
- Moscoso, M. S. (2019). Hacia una integración de mindfulness e inteligencia emocional en psicología y educación. Liberabit. *Revista Peruana de Psicología*, 25(1), 107-117. <https://www.redalyc.org/journal/686/68660129005/html/>
- Olderbak, S., Semmler, M., & Doebler, P. (2018). Four-Branch Model of Ability Emotional Intelligence With Fluid and Crystallized Intelligence: A Meta-Analysis of Relations. *Emotion Review*, 11. <https://doi.org/10.1177/1754073918776776>

- Omneya, E. A. H., Ragheb, M. A. S., Ghanem, A.-N., & Ragab, A. A. (2021). The Impact of Emotional Intelligence on Work Stress (Applied Study: Al-Ajami Educational Administration). *Open Access Library Journal*, 8(10). <https://doi.org/10.4236/oalib.1108023>
- Paredes, M. S. L. (2023). Inteligencia emocional y compromiso laboral en las mipymes de Ecuador. *Ciencias Administrativas*, 21. <https://www.redalyc.org/journal/5116/511671820008/html/>
- Patlán, J. (2019). ¿Qué es el estrés laboral y cómo medirlo?. *Revista Salud Uninorte*, 35(1), 156-184. [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S0120-55522019000100156&lng=en&nrm=iso&tlng=es](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0120-55522019000100156&lng=en&nrm=iso&tlng=es)
- Quiliano, M., & Quiliano, M. (2020). Inteligencia emocional y estrés académico en estudiantes de enfermería. *Ciencia y enfermería*, 26(3), 1-9. <https://doi.org/10.4067/s0717-95532020000100203>
- Revoredo, R. (2023). *Inteligencia emocional y estrés laboral en profesionales de salud de dos centros de atención médica especializada de Lima, 2022* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20500.12692/108386>
- Rink, L. C., Oyesanya, T. O., Adair, K. C., Humphreys, J. C., Silva, S. G., & Sexton, J. B. (2023). Stressors Among Healthcare Workers: A Summative Content Analysis. *Global Qualitative Nursing Research*, 10, 23333936231161127. <https://doi.org/10.1177/23333936231161127>
- Rivas, A. (2023). Estado debe promover el cuidado de la salud mental en los médicos y demás trabajadores de la salud. Colegio Médico del Perú - Consejo Nacional. <https://www.cmp.org.pe/estado-debe-promover-el-cuidado-de-la-salud-mental-en-los-medicos-y-demas-trabajadores-de-la-salud/>
- Romero, H., Real, J. J., Ordoñez, J. L., Díaz, G. E. G., & Saldarriaga, G. (2022). Metodología de la investigación. *ACVENISPROH Académico*. <https://doi.org/10.47606/ACVEN/ACLIB0017>



- Sánchez, M. T., Megías, A., Gómez, R., Gutiérrez, M. J., & Fernández, P. (2018). The Relationship Between Perceived Emotional Intelligence and Risk Behaviour in the Setting of Health. *Escritos de Psicología (Internet)*, 11(3), 115-123. <https://doi.org/10.5231/psy.writ.2018.2712>
- Shagunthala, D., & Banerjee, S. (2024). A Study On Impact Of Emotional Intelligence On Organizational Commitment Among Health Care Workers: A Cross-Sectional Investigation. *Journal of Advanced Zoology*, 45, 260-271. <https://doi.org/10.53555/jaz.v45iS4.4210>
- Solis, I. (2023). *Inteligencia emocional y estrés laboral en un Centro de Educación Técnico Productiva, Huancayo-2023* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/3484655>
- Stoichkova, E. (2023). Emotional Intelligence as the Core of Successful Individual and Professional Performance of Healthcare Professionals. 11(2), 172-177. [https://www.researchgate.net/publication/368654254\\_Emotional\\_Intelligence\\_as\\_the\\_Core\\_of\\_Successful\\_Individual\\_and\\_Professional\\_Performance\\_of\\_Healthcare\\_Professionals](https://www.researchgate.net/publication/368654254_Emotional_Intelligence_as_the_Core_of_Successful_Individual_and_Professional_Performance_of_Healthcare_Professionals)
- Sucasaire, J. (2021). Diseño y metodología de la investigación. Enfoques Consulting EIRL. <https://hdl.handle.net/20.500.12390/2260>
- Tamborini, M., Centenaro, A. P. F. C., Souto, E. N. de S., Andres, A. T. G., Stumm, E. M. F., & Colet, C. de F. (2023). Estrés laboral en profesionales de la atención primaria durante la pandemia de COVID-19: Estudio de métodos mixtos. *Revista Latino-Americana de Enfermagem*, 31, e4040. <https://doi.org/10.1590/1518-8345.6797.4040>
- Trujillo, C. O., & Quispe, A. C. (2021). Estrés laboral en personal de enfermería del Centro de Salud Alberto Barton del Callao, 2021. *Revista Cuidado y Salud Pública*, 1(2). <https://doi.org/10.53684/csp.v1i2.25>
- Véliz, A., Paris, A., Soto, A., Lobos, J., & Ganga-Contreras, F. (2018). Emotional intelligence and psychological well-being in nursing professionals from southern Chile. *Medisur*, 16, 259-266. <http://www.medisur.sld.cu/index.php/medisur/article/view/3885>

Zavaleta, K. D. (2022). *Inteligencia emocional y Estrés laboral en el personal de enfermería de la empresa Global PreventOSH de la Unidad Minera San Rafael, Antauta, Puno* [Tesis de maestría, Universidad Peruana Unión]. <http://repositorioslatinoamericanos.uchile.cl/handle/2250/6607093>

## ANEXOS

Anexo 1. Tabla de Operacionalización de variables

<b>Variables</b>	<b>Definición Conceptual</b>	<b>Definición operacional</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Escala de medición</b>	<b>Escala valorativa</b>
Inteligencia emocional	Es aquella aptitud en la cabida de tramitar y emplear sus específicas emociones y emplear de manera apropiada las emociones de los restantes.	La variable inteligencia emocional contiene 24 ítems que se hallan fraccionados en 3 dimensiones: percepción emocional, claridad emocional y reparación	Percepción emocional.  Claridad emocional.  Reparación emocional.	Grado de autoconciencia.  Comprensión de los sentimientos propios y ajenos.  Capacidad de gestionar las emociones	Escala Ordinal	Bajo Medio Alto

<p>V2 Estrés laboral.</p>	<p>Es aquella percepción de presión que percibe el trabajador y que la observa que excede a su control y que obtiene aportar variaciones físicos emocionales (40)</p>	<p>La variable de estrés laboral abarca 25 ítems que se hallan dividido en 3 dimensiones "Motor", "Neurovegetativo", "Subjetivo-Cognitivo"</p>	<p>Motor  Neurovegetativo.  Subjetivo-cognitivo.</p>	<p>Músculos bajo inspección facultativa.  Reacciones del sistema nervioso que implica órganos.  Métodos cognitivos del pensamiento y la percepción.</p>	<p>ordinal</p>	
-----------------------------------	---	--	--	---	----------------	--

## Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos

### ESCALA DE INTELIGENCIA EMOCIONAL - Trait Meta-Mood Scale (TMMS-24).

**Instrucciones:** Estimado colaborador en el estudio se busca evaluar la inteligencia emocional desde una perspectiva intrapersonal, a continuación, marque las siguientes preguntas de acuerdo a la siguiente escala valorativa. No hay respuestas correctas o incorrectas sino son un reflejo de sus emociones presentes.

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

N°	Enunciados	valoración				
		1	2	3	4	5
<b>D1: PERCEPCIÓN EMOCIONAL.</b>						
1.	Siempre estoy atento de cómo me siento.					
2.	Normalmente me muestro preocupado por mis sentimientos					
3.	Normalmente paso mucho tiempo pensando en mis sentimientos.					
4.	Considero oportuno prestar atención en mis emociones y estado anímico					
5.	Permito que mis sentimientos influyan en mis pensamientos.					
6.	Siempre estoy pensando en mi estado de ánimo					
7.	Siempre estoy pensando en mis sentimientos.					
8.	Por lo general presto atención a como me siento					
<b>D2: CLARIDAD EMOCIONAL.</b>						
9	Soy consciente de mis sentimientos.					
10.	A menudo puedo precisar mis sentimientos					
11.	Casi siempre se cómo me siento.					
12	Generalmente se lo que siento por otras personas					

13.	Continuamente me doy cuenta de mis sentimientos en diferentes circunstancias					
14	Expreso con facilidad cómo me siento.					
15.	En algunas oportunidades digo con claridad cuáles son mis emociones.					
16.	Puedo conseguir a entender mis sentimientos.					
<b>D3: REPARACIÓN EMOCIONAL.</b>						
17.	A pesar que en ciertas circunstancias me percibo melancólico, suelo mostrarme optimista.					
18.	A pesar de ciertas circunstancias me sienta indispuesto, suelo pensar en cosas agradables.					
19	Cuando estoy melancólico, traigo a la mente todos los placeres de la vida.					
20	Procuro asumir pensamientos auténticos, aunque me sienta pésimo.					
21	Si sobre pienso las cosas, enredándolas, trato de tranquilizarme.					
22	Muestro afán para obtener buen estado de ánimo.					
23	Tengo demasiada energía cuando me siento feliz					
24	Si llego a sentir ira, busco el modo de calmarme					

## ESCALA DE ESTRÉS LABORAL

**Instrucciones:** Estimado colaborador en el estudio se busca determinar la percepción del estrés laboral, a continuación marque las siguientes preguntas de acuerdo a la siguiente escala valorativa. No hay respuestas correctas o incorrectas sino son un reflejo de sus emociones presentes.

Escala valorativa				
1	2	3	4	5
Nunca.	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

N°	Enunciados	valoración				
		1	2	3	4	5
<b>D1: Motor</b>						
1.	Suelo sufrir de dolores de cabeza					
2.	Siento dolores musculares en hombros, manos					
3.	Me siento rígido y poco flexible.					
4.	Últimamente me siento tenso o rígido					
5.	Por lo general me siento débil o cansado					
6	Me doy cuenta que me irrito con facilidad.					
7	Me siento desganado para realizar mis actividades laborales.					
8	Estoy sufriendo de adormecimiento en el rostro					
<b>D2: Neurovegetativo.</b>						
9.	Tengo Sueño constante					
10.	Se me dificulta conciliar el sueño con facilidad					
11	Últimamente estoy experimentando dolores estomacales.					
12.	Suelen sudar mis manos					
13.	Suelo sentir presión en el pecho.					
14.	Mis latidos son más acelerados					
15.	Mi temperatura corporal disminuye					
16.	Tengo efectos de hormigueo en el rostro, brazos y manos					

	<b>D3: Subjetivo-cognitivo.</b>					
17.	Siento que no tengo éxito					
18.	Procedo con brusquedad.					
19.	Exploto en ira con facilidad					
20.	Me siento inquieto					
21.	Me percibo muy ansioso.					
22.	Siento desconfianza sin saber por qué.					
23.	Vivo pensando y lamentando en errores pasados					
24.	Me descuido rápidamente de las cosas					
25.	Pierdo con facilidad en interés es mis cosas.					



### Anexo 3. Evaluación por juicio de expertos

#### Ficha de validación de contenido para un instrumento

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos (Cuestionario/Guía de entrevista) que permitirá recoger la información en la presente investigación: “Inteligencia Emocional y Estrés Laboral del personal de salud en un Centro de Salud San Ignacio 2024” Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El/la ítem/pregunta pertenece a la dimensión/subcategoría y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El/la ítem/pregunta se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El/la ítem/pregunta tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El/la ítem/pregunta es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

Nota. Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (20

## Matriz de validación del cuestionario/guía de entrevista de la variable Inteligencia Emocional

**Definición de la variable/categoría:** capacidad que tiene el individuo ante modificaciones, autodominio y la automotivación, esto contiene sentimientos de otros individuos gestionando las relaciones interpersonales. (Caballero, 2020)

Dimensión	Indicador	Ítem	suficiencia	claridad	coherencia	Relevancia	observación
Percepción Emocional	Expresión de los sentimientos	Siempre estoy atento de cómo me siento.	1	1	1	1	
		Normalmente me muestro preocupado por mis sentimientos	1	1	1	1	
		Normalmente paso mucho tiempo pensando en mis sentimientos	1	1	1	1	
		Considero oportuno prestar atención en mis emociones y estado anímico	1	1	1	1	
	Autoconocimiento de los sentimientos	Permito que mis sentimientos influyan en mis pensamientos.	1	1	1	1	
		Siempre estoy pensando en mi estado de ánimo	1	1	1	1	
		Siempre estoy pensando en mis sentimientos.	1	1	1	1	
		Por lo general presto atención a como me siento	1	1	1	1	
Claridad emocional	Comprende los estados emocionales	Soy consciente de mis sentimientos.	1	1	1	1	
		A menudo puedo precisar mis sentimientos	1	1	1	1	
		Casi siempre se cómo me siento.	1	1	1	1	
		Generalmente se lo que siento por otras personas	1	1	1	1	

	Expresión de los sentimientos	Continuamente me doy cuenta de mis sentimientos en diferentes circunstancias	1	1	1	1	
		Expreso con facilidad cómo me siento.	1	1	1	1	
		En algunas oportunidades digo con claridad cuáles son mis emociones.	1	1	1	1	
		Puedo conseguir a entender mis sentimientos.	1	1	1	1	
Reparación emocional	Afrontamiento de las emociones	A pesar que en ciertas circunstancias me percibo melancólico, suelo mostrarme optimista.	1	1	1	1	
		A pesar que ciertas circunstancias me sientan indispuesto, suelo pensar en cosas agradables	1	1	1	1	
		Cuando estoy melancólico, traigo a la mente todos los placeres de la vida.	1	1	1	1	
		Procuro asumir pensamientos auténticos, aunque me sienta pésimo	1	1	1	1	
	Regula emociones	Si sobre pienso las cosas, enredándolas, trato de tranquilizarme.	1	1	1	1	
		Muestro afán para obtener buen estado de ánimo.	1	1	1	1	
		Tengo demasiada energía cuando me siento feliz	1	1	1	1	
		Si llego a sentir ira, busco el modo de calmarme	1	1	1	1	


### Matriz de validación del cuestionario/ Estrés laboral

Definición de la variable/categoría EL Estrés Laboral Es aquella percepción de presión que percibe el trabajador y que excede su control capaz de aportar variaciones físicas y emocionales.

Dimensión	Indicador	Ítem	suficiencia	claridad	coherencia	Relevancia	observación
Motor	Dolor	Suelo sufrir de dolores de cabeza	1	1	1	1	
		Siento dolores musculares en hombros, manos	1	1	1	1	
	Tensión	Me siento rígido y poco flexible.	1	1	1	1	
		Últimamente me siento tenso o rígido	1	1	1	1	
	Debilidad	Por lo general me siento débil o cansado	1	1	1	1	
	Calambres	Me doy cuenta que me irrito con facilidad.	1	1	1	1	
	Cansancio	Me siento desganado para realizar mis actividades laborales	1	1	1	1	
Neurovegetativo	Problemas del sueño	Tengo Sueño constante	1	1	1	1	
		Se me dificulta conciliar el sueño con facilidad	1	1	1	1	
	Problemas gástricos	Últimamente estoy experimentando dolores estomacales.	1	1	1	1	
	Sudoración	Suelen sudar mis manos	1	1	1	1	
	Molestias cardiacas	Suelo sentir presión en el pecho.	1	1	1	1	
		Mis latidos son más acelerados	1	1	1	1	

	Temperatura	Mi temperatura corporal disminuye	1	1	1	1	
	Sensorial	Tengo efectos de hormigueo en el rostro, brazos y manos	1	1	1	1	
Subjetivo- cognitivo.	Frustración	Siento que no tengo éxito	1	1	1	1	
		Procedo con brusquedad.	1	1	1	1	
	Inseguridad	Exploto en ira con facilidad	1	1	1	1	
		Me siento inquieto	1	1	1	1	
	Ansiedad	Me percibo muy ansioso.	1	1	1	1	
		Siento desconfianza sin saber por qué.	1	1	1	1	
	Ideas negativas	Vivo pensando y lamentando en errores pasados	1	1	1	1	
	Concentración	Me descuido rápidamente de las cosas	1	1	1	1	
Pierdo con facilidad en interés es mis cosas.		1	1	1	1		

## Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	Inteligencia emocional/ Estrés laboral
Objetivo del instrumento	Evaluar la inteligencia emocional y el estrés laboral
Nombres y apellidos del experto	Angelica Gissell Gonzales Agreda
Documento de identidad	43262127
Años de experiencia en el área	4 años
Máximo Grado Académico	Maestría
Nacionalidad	Peruano
Institución	Gerencia Regional de Lambayeque
Cargo	Responsable de supervisión y monitoreo y capacitación de inmunizaciones
Número telefónico	985662708
Firma	 <i>Mg. Angélica Gissell Gonzales Agreda</i> RESP. SUPERVISIÓN Y MONITOREO, CAPACITACIÓN Firma del experto informante Mg. en
Fecha	07 de junio 2024



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

## CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Ejecutivo de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

### INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **GONZALES AGREDA**  
Nombres **ANGELICA GRISELL**  
Tipo de Documento de Identidad **DNI**  
Número de Documento de Identidad **43262127**

### INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.**  
Rector **TANTALEÁN RODRÍGUEZ JEANNETTE CECILIA**  
Secretario General **LOMPARTE ROSALES ROSA JULIANA**  
Director **PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL**

### INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**  
Denominación **MAESTRA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**  
Fecha de Expedición **14/03/22**  
Resolución/Acta **0119-2022-UCV**  
Diploma **052-151003**  
Fecha Matrícula **03/09/2018**  
Fecha Egreso **04/02/2020**

Fecha de emisión de la constancia:  
24 de Julio de 2024



CÓDIGO VIRTUAL 0002011114



Firmado digitalmente por:  
SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE EDUCACION  
SUPERIOR UNIVERSITARIA  
Motivo: Servidor de  
Agente automatizado.  
Fecha: 24/07/2024 11:38:57-0500

**ROLANDO RUIZ LLATANCE**  
EJECUTIVO  
Unidad de Registro de Grados y Títulos  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria - Sunedu

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu ([www.sunedu.gob.pe](http://www.sunedu.gob.pe)), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 – Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(\*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

### Ficha de validación de contenido para un instrumento

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos (Cuestionario/Guía de entrevista) que permitirá recoger la información en la presente investigación: "Inteligencia Emocional y Estrés Laboral del personal de salud en un Centro de Salud San Ignacio 2024" Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El/la ítem/pregunta pertenece a la dimensión/subcategoría y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El/la ítem/pregunta se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El/la ítem/pregunta tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El/la ítem/pregunta es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

Nota. Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008)



### Matriz de validación del cuestionario/guía de entrevista de la variable Inteligencia emocional

Definición de la variable/categoría capacidad que tiene el individuo ante modificaciones, autodominio y la automotivación, esto contiene sentimientos de otros individuos gestionando las relaciones interpersonales. (Caballero, 2020)

Dimensión	Indicador	Ítem	suficiencia	claridad	coherencia	relevancia	observación
Percepción Emocional	Expresión de los sentimientos	Siempre estoy atento de cómo me siento.	1	1	1	1	
		Normalmente me muestro preocupado por mis sentimientos	1	1	1	1	
		Normalmente paso mucho tiempo pensando en mis sentimientos	1	1	1	1	
		Considero oportuno prestar atención en mis emociones y estado anímico	1	1	1	1	
	Autoconocimiento de los sentimientos	Permito que mis sentimientos influyan en mis pensamientos.	1	1	1	1	
		Siempre estoy pensando en mi estado de ánimo	1	1	1	1	
		Siempre estoy pensando en mis sentimientos.	1	1	1	1	
		Por lo general presto atención a como me siento	1	1	1	1	
Claridad emocional	Comprende los estados emocionales	Soy consciente de mis sentimientos.	1	1	1	1	
		A menudo puedo precisar mis sentimientos	1	1	1	1	
		Casi siempre se cómo me siento.	1	1	1	1	
	Expresión de los sentimientos	Generalmente se lo que siento por otras personas	1	1	1	1	
		Continuamente me doy cuenta de mis sentimientos en diferentes circunstancias	1	1	1	1	
		Expreso con facilidad cómo me siento.	1	1	1	1	
		En algunas oportunidades digo con claridad cuáles son mis emociones.	1	1	1	1	

		Puedo conseguir a entender mis sentimientos.	1	1	1	1	
Reparación emocional	Afrontamiento de las emociones	A pesar que en ciertas circunstancias me percibo melancólico, suelo mostrarme optimista.	1	1	1	1	
		A pesar que ciertas circunstancias me sientan indispuesto, suelo pensar en cosas agradables	1	1	1	1	
		Cuando estoy melancólico, traigo a la mente todos los placeres de la vida.	1	1	1	1	
		Procuro asumir pensamientos auténticos, aunque me sienta pésimo	1	1	1	1	
	Regula emociones	Si sobre pienso las cosas, enredándolas, trato de tranquilizarme.	1	1	1	1	
		Muestro afán para obtener buen estado de ánimo.	1	1	1	1	
		Tengo demasiada energía cuando me siento feliz	1	1	1	1	
		Si llego a sentir ira, busco el modo de calmarme	1	1	1	1	

### Matriz de validación del cuestionario/guía de entrevista de la variable estrés laboral

Definición de la variable/categoría. EL Estrés Laboral Es aquella percepción de presión que percibe el trabajador y que excede su control capaz de aportar variaciones físicas y emocionales.

Dimensión	Indicador	Ítem	suficiencia	claridad	coherencia	relevancia	observación
Motor	Dolor	Suelo sufrir de dolores de cabeza	1	1	1	1	
		Siento dolores musculares en hombros, manos	1	1	1	1	
	Tensión	Me siento rígido y poco flexible.	1	1	1	1	
		Últimamente me siento tenso o rígido	1	1	1	1	
	Debilidad	Por lo general me siento débil o cansado	1	1	1	1	
	Calambres	Me doy cuenta que me irrito con facilidad.	1	1	1	1	
	Cansancio	Me siento desganado para realizar mis actividades laborales	1	1	1	1	
Temblores	Estoy sufriendo de adormecimiento en el rostro	1	1	1	1		
Neurovegetativo	Problemas del sueño	Tengo Sueño constante	1	1	1	1	
		Se me dificulta conciliar el sueño con facilidad	1	1	1	1	
	Problemas gástricos	Últimamente estoy experimentando dolores estomacales.	1	1	1	1	
	Sudoración	Suelen sudar mis manos	1	1	1	1	
	Molestias cardiacas	Suelo sentir presión en el pecho.	1	1	1	1	
		Mis latidos son más acelerados	1	1	1	1	
	Temperatura	Mi temperatura corporal disminuye	1	1	1	1	
		Tengo efectos de hormigueo en el rostro, brazos y manos	1	1	1	1	

	Sensorial						
Subjetivo- cognitivo.	Frustración	Siento que no tengo éxito	1	1	1	1	
		Procedo con brusquedad.	1	1	1	1	
	Inseguridad	Exploto en ira con facilidad	1	1	1	1	
		Me siento inquieto	1	1	1	1	
	Ansiedad	Me percibo muy ansioso.	1	1	1	1	
		Siento desconfianza sin saber por qué.	1	1	1	1	
	Ideas negativas	Vivo pensando y lamentando en errores pasados	1	1	1	1	
	Concentración	Me descuido rápidamente de las cosas	1	1	1	1	
		Pierdo con facilidad en interés es mis cosas.	1	1	1	1	

### Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	<b>Inteligencia emocional/ Estrés laboral</b>
Objetivo del instrumento	Evaluar la inteligencia emocional y el estrés laboral
Nombres y apellidos del experto	José Antonio Enríquez Salazar
Documento de identidad	45923998
Años de experiencia en el área	11 años
Máximo Grado Académico	Maestría
Nacionalidad	Peruano
Institución	Gerencia Regional DE Salud de Lambayeque
Cargo	Licenciado en enfermería
Número telefónico	Coordinador general de inmunizaciones
Firma	<p>GOBIERNO REGIONAL LAMBAYEQUE GERENCIA REGIONAL DE SALUD</p> <p>Mg. José Antonio Enríquez Salazar C.P. 63809 COORDINADOR REGIONAL DE INMUNIZACIONES</p> <p>Firma del experto informante Mg. en <i>G. Seruos de Salud</i></p>
Fecha	07 de junio 2024



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

## CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Ejecutivo de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

### INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **ENRIQUEZ SALAZAR**  
Nombres **JOSE ANTONIO**  
Tipo de Documento de Identidad **DNI**  
Número de Documento de Identidad **45923998**

### INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO**  
Rector **LLEMPEN CORONEL HUMBERTO CONCEPCION**  
Secretario General **SANTISTEBAN CHAVEZ VICTOR RAFAEL**  
Director **PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL**

### INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**  
Denominación **MAESTRO EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**  
Fecha de Expedición **07/12/17**  
Resolución/Acta **0366-2017-UCV**  
Diploma **052-021169**  
Fecha Matrícula **23/04/2016**  
Fecha Egreso **16/09/2017**

Fecha de emisión de la constancia:  
24 de Julio de 2024



CÓDIGO VIRTUAL 0002011764



Firmado digitalmente por:  
SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE EDUCACION  
SUPERIOR UNIVERSITARIA  
Motivo: Servidor de  
Agente automatizado.  
Fecha: 24/07/2024 13:53:01-0500

**ROLANDO RUIZ LLATANCE**  
EJECUTIVO

Unidad de Registro de Grados y Títulos  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria - Sunedu

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu ([www.sunedu.gob.pe](http://www.sunedu.gob.pe)), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 – Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(\*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

### Ficha de validación de contenido para un instrumento

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos (Cuestionario/Guía de entrevista) que permitirá recoger la información en la presente investigación: "Inteligencia Emocional y Estrés Laboral del personal de salud en un Centro de Salud San Ignacio 2024" Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El/la ítem/pregunta pertenece a la dimensión/subcategoría y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El/la ítem/pregunta se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El/la ítem/pregunta tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El/la ítem/pregunta es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

Nota. Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).

### Matriz de validación del cuestionario de la variable inteligencia emocional

Definición de la variable/categoría: capacidad que tiene el individuo ante modificaciones, autodominio y la automotivación, esto contiene sentimientos de otros individuos gestionando las relaciones interpersonales. (Caballero, 2020)

Dimensión	Indicador	Ítem	suficiencia	claridad	coherencia	relevancia	observación
Percepción Emocional	Expresión de los sentimientos	Siempre estoy atento de cómo me siento.	1	1	1	1	
		Normalmente me muestro preocupado por mis sentimientos	1	1	1	1	
		Normalmente paso mucho tiempo pensando en mis sentimientos	1	1	1	1	
		Considero oportuno prestar atención en mis emociones y estado anímico	1	1	1	1	
	Autoconocimiento de los sentimientos	Permito que mis sentimientos influyan en mis pensamientos.	1	1	1	1	
		Siempre estoy pensando en mi estado de ánimo	1	1	1	1	
		Siempre estoy pensando en mis sentimientos.	1	1	1	1	
		Por lo general presto atención a como me siento	1	1	1	1	
Claridad emocional	Comprende los estados emocionales	Soy consciente de mis sentimientos.	1	1	1	1	
		A menudo puedo precisar mis sentimientos	1	1	1	1	
		Casi siempre se cómo me siento.	1	1	1	1	



	Expresión de los sentimientos	Generalmente se lo que siento por otras personas	1	1	1	1	
		Continuamente me doy cuenta de mis sentimientos en diferentes circunstancias	1	1	1	1	
		Expreso con facilidad cómo me siento.	1	1	1	1	
		En algunas oportunidades digo con claridad cuáles son mis emociones.	1	1	1	1	
		Puedo conseguir a entender mis sentimientos.	1	1	1	1	
Reparación emocional	Afrontamiento de las emociones	A pesar que en ciertas circunstancias me percibo melancólico, suelo mostrarme optimista.	1	1	1	1	
		A pesar que ciertas circunstancias me sientan indispuesto, suelo pensar en cosas agradables	1	1	1	1	
		Cuando estoy melancólico, traigo a la mente todos los placeres de la vida.	1	1	1	1	
		Procuro asumir pensamientos auténticos, aunque me sienta pésimo	1	1	1	1	
	Regula emociones	Si sobre pienso las cosas, enredándolas, trato de tranquilizarme.	1	1	1	1	
		Muestro afán para obtener buen estado de ánimo.	1	1	1	1	
		Tengo demasiada energía cuando me siento feliz	1	1	1	1	
		Si llego a sentir ira, busco el modo de calmarme	1	1	1	1	


### Matriz de validación del cuestionario Estrés Laboral

Definición de la variable/categoría El Estrés Laboral es aquella percepción de presión que percibe el trabajador y que excede su control capaz de aportar variaciones físicas y emocionales.

Dimensión	Indicador	Ítem	suficiencia	claridad	coherencia	relevancia	observación
Motor	Dolor	Suelo sufrir de dolores de cabeza	1	1	1	1	
		Siento dolores musculares en hombros, manos	1	1	1	1	
	Tensión	Me siento rígido y poco flexible.	1	1	1	1	
		Últimamente me siento tenso o rígido	1	1	1	1	
	Debilidad	Por lo general me siento débil o cansado	1	1	1	1	
	Calambres	Me doy cuenta que me irrito con facilidad.	1	1	1	1	
	Cansancio	Me siento desganado para realizar mis actividades laborales	1	1	1	1	
Temblores	Estoy sufriendo de adormecimiento en el rostro	1	1	1	1		
Neurovegetativo	Problemas del sueño	Tengo Sueño constante	1	1	1	1	
		Se me dificulta conciliar el sueño con facilidad	1	1	1	1	
	Problemas gástricos	Últimamente estoy experimentando dolores estomacales.	1	1	1	1	
	Sudoración	Suelen sudar mis manos	1	1	1	1	
	Molestias cardiacas	Suelo sentir presión en el pecho.	1	1	1	1	
		Mis latidos son más acelerados	1	1	1	1	
	Temperatura	Mi temperatura corporal disminuye	1	1	1	1	

	Sensorial	Tengo efectos de hormigueo en el rostro, brazos y manos	1	1	1	1	
Subjetivo-cognitivo.	Frustración	Siento que no tengo éxito	1	1	1	1	
		Procedo con brusquedad.	1	1	1	1	
	Inseguridad	Exploto en ira con facilidad	1	1	1	1	
		Me siento inquieto	1	1	1	1	
	Ansiedad	Me percibo muy ansioso.	1	1	1	1	
		Siento desconfianza sin saber por qué.	1	1	1	1	
	Ideas negativas	Vivo pensando y lamentando en errores pasados	1	1	1	1	
	Concentración	Me descuido rápidamente de las cosas	1	1	1	1	
Pierdo con facilidad en interés es mis cosas.		1	1	1	1		

### Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	<b>Inteligencia emocional/ Estrés laboral</b>
Objetivo del instrumento	Evaluar la inteligencia emocional y el estrés laboral
Nombres y apellidos del experto	Hilda Paola Hernández Llontop
Documento de identidad	41790034
Años de experiencia en el área	10 años
Máximo Grado Académico	Maestría
Nacionalidad	Peruana
Institución	Gerencia Regional de Salud de Lambayeque
Cargo	Licenciada en enfermería
Número telefónico	973319879
Firma	 Firma del experto informante Mg. en Gestión Servicios de Salud
Fecha	07 de junio 2024



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

## CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Ejecutivo de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

### INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **HERNANDEZ LLONTOP DE LARIOS**  
Nombres **HILDA PAOLA**  
Tipo de Documento de Identidad **DNI**  
Número de Documento de Identidad **41790034**

### INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.**  
Rector **TANTALEAN RODRIGUEZ JEANNETTE CECILIA**  
Secretario General **LOMPARTE ROSALES ROSA JULIANA**  
Director **CORDOVA CAYO DANIEL ADOLFO**

### INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**  
Denominación **MAESTRA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**  
Fecha de Expedición **08/04/24**  
Resolución/Acta **0212-2024-UCV**  
Diploma **052-239864**  
Fecha Matrícula **01/04/2019**  
Fecha Egreso **29/01/2024**

Fecha de emisión de la constancia:  
24 de Julio de 2024



CÓDIGO VIRTUAL 0002011608



Firmado digitalmente por:  
SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE EDUCACION  
SUPERIOR UNIVERSITARIA  
Motivo: Servidor de  
Agente automatizado.  
Fecha: 24/07/2024 13:07:50-0500

**ROLANDO RUIZ LLATANCE**  
EJECUTIVO

Unidad de Registro de Grados y Títulos  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria - Sunedu

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu ([www.sunedu.gob.pe](http://www.sunedu.gob.pe)), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° 27269 – Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(\*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

#### Anexo 4. Resultados del análisis de consistencia interna

La confiabilidad del instrumento se realizó en una prueba piloto aplicado a 10 trabajadores y se aplicó la prueba de Alfa de Cronbach.

##### Estadísticas de fiabilidad del cuestionario inteligencia emocional

Alfa de Cronbach	N de elementos
,860	24

El valor de la confiabilidad del cuestionario inteligencia emocional fue de 0,860, el cual indica una buena confiabilidad

	PERCEPCIÓN EMOCIONAL								CLARIDAD EMOCIONAL								REPARACIÓN EMOCIONAL							
	IE1	IE2	IE3	IE4	IE5	IE6	IE7	IE8	IE9	IE10	IE11	IE12	IE13	IE14	IE15	IE16	IE17	IE18	IE19	IE20	IE21	IE22	IE23	IE24
1	2	2	1	2	2	1	1	1	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3
2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	5	4	3	5
3	3	2	2	1	2	3	1	2	3	4	3	2	3	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	3
4	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
5	2	2	2	2	2	2	2	1	5	4	5	5	5	4	3	4	2	2	2	2	2	2	2	2
6	2	1	1	1	2	2	1	1	3	3	3	1	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	5
7	2	1	1	1	1	2	2	1	5	1	5	1	5	1	1	5	5	5	1	1	1	1	1	5
8	2	1	2	3	4	1	2	1	3	3	3	3	3	1	1	2	4	3	1	2	2	2	5	2
9	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	5	5	5	3	5	4	5	5	4	5	1	4	5	5
10	3	2	3	3	3	3	2	3	5	4	4	4	4	3	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4

##### Estadísticas de fiabilidad del cuestionario estrés laboral

Alfa de Cronbach	N de elementos
,957	24

El valor de la confiabilidad del cuestionario estrés laboral fue de 0,957, el cual indica una excelente confiabilidad

	MOTOR								NEUROVEGETATIVO								SUBJETIVO-COGNITIVO							
	EL1	EL2	EL3	EL4	EL5	EL6	EL7	EL8	EL9	EL10	EL11	EL12	EL13	EL14	EL15	EL16	EL17	EL18	EL19	EL20	EL21	EL22	EL23	EL24
1	2	2	2	2	3	1	1	1	2	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2	4	3	3	3	4	2	4	2	4	4	5	3	4	4	2	2	3	4	3	4	4	5	4	4
3	2	3	2	3	3	3	3	1	2	3	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	3	5
4	1	1	1	1	1	1	1	2	1	3	1	1	1	1	1	1	3	1	1	3	1	3	3	1
5	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	1	1	2	1	1	1	1	2	2	1	2
6	2	1	1	1	2	2	1	1	2	3	2	1	1	1	1	1	4	1	2	2	1	1	2	2
7	2	3	1	2	2	2	1	1	2	3	1	3	1	1	1	1	1	2	2	1	3	1	1	1
8	3	1	3	3	5	1	4	1	5	1	4	1	3	2	3	2	4	4	5	3	2	3	5	5
9	1	1	1	2	2	2	1	1	1	3	3	1	2	1	1	2	1	3	2	1	1	1	1	1
10	4	3	2	2	2	2	2	2	4	2	4	2	4	4	2	4	2	3	3	2	2	2	4	4

## Anexo 5. Consentimiento informado UCV

Título de la investigación: “Inteligencia Emocional y Estrés Laboral del personal de salud en un Centro de Salud San Ignacio 2024”

Investigador (a) (es): Karina Viviana Tejada Santamaria

Propósito del estudio objetivo es determinar la relación entre inteligencia emocional y estrés laboral en el personal de salud en un Centro de Salud San Ignacio 2024

Le invitamos a participar en la investigación titulada “Inteligencia Emocional y Estrés Laboral del personal de salud en un Centro de Salud San Ignacio 2024, cuyo objetivo es determinar la relación entre inteligencia emocional y estrés laboral en el personal de salud en un Centro de Salud San Ignacio 2024.

Esta investigación es desarrollada por estudiantes del programa de estudio de la carrera de profesional de enfermería programa académico de maestría en gestión de los servicios de salud de la Universidad César Vallejo del campus de Piura, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución del Centro de Salud san Ignacio.

Describir el impacto del problema de la investigación.

La falta de empatía y compromiso por parte de los administradores, quienes no contratan más personal, es que existe insuficiencia de contratación de personal de salud para atender a los pacientes que llegan diariamente, Los factores que contribuyen al estrés. Los hallazgos pueden servir para mejorar los programas de salud ocupacional en el personal de salud y a su vez repercutir en una atención de calidad en los usuarios.

Procedimiento

1. Se realizará una encuesta donde se recogerán preguntas sobre la investigación titulada “Inteligencia Emocional y Estrés Laboral del personal de salud en un Centro de Salud San Ignacio 2024”

2. Esta encuesta tendrá un tiempo aproximado de 15 minutos y se realizará en el ambiente del Centro Salud San Ignacio. Las respuestas al cuestionario serán codificadas usando un número de identificación, por lo tanto, serán anónimas.

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio)

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador (a) (es) Karina Viviana Tejada Santamaria, email: viviana\_44\_149@hotmail.com y asesor Dr. Vladimir Román Gutiérrez Huancayo

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada. Nombre y apellidos: Fecha y hora.



## Anexo 8. Autorizaciones para el desarrollo de investigación

### POSGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

Piura, 08 de mayo de 2024

SEÑOR

**CESAR EDINSON ALIAGA GALLARDO**  
**GERENTE DEL CENTRO DE SALUD SAN IGNACIO**

ASUNTO : Solicita autorización para realizar investigación

Tengo a bien dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y al mismo tiempo augurarle éxitos en la gestión de la institución a la cual usted representa.

Luego para comunicarle que la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo Filial Piura, tiene los Programas de Maestría y Doctorado, en diversas menciones, donde los estudiantes se forman para obtener el Grados Académico de Maestro o de Doctor según el caso.

Para obtener el Grado Académico correspondiente, los estudiantes deben elaborar, presentar, sustentar y aprobar un Trabajo de Investigación Científica (Tesis).

Por tal motivo alcanzo la siguiente información:

- 1) Apellidos y nombres de estudiante: Tejada Santamaria, Karina Viviana
- 2) Programa de estudios : Maestría
- 3) Mención : Gestión de los servicios de salud
- 4) Ciclo de estudios : III ciclo
- 5) Título de la investigación : Inteligencia Emocional y Estrés Laboral del personal de salud en un Centro de Salud San Ignacio 2024
- 6) Asesor : Mg. Gutiérrez Huancayo Vladimir Román.

Debo señalar que los resultados de la investigación a realizar benefician al estudiante investigador como también a la institución donde se realiza la investigación.

Por tal motivo, solicito a usted se sirva autorizar la realización de la investigación en la institución que usted dirige.

Atentamente,



**Dr. Edwin Martín García Ramírez**  
**Jefe Unidad de Posgrado - Piura**



**GOBIERNO REGIONAL CAJAMARCA**  
DIRECCION REGIONAL DE SALUD CAJAMARCA  
RED INTEGRADA DE SALUD SAN IGNACIO  
ZONA SANITARIA N° 02 SAN IGNACIO  
CENTRO DE SALUD SAN IGNACIO



"Año del Bicentenario de la Consolidación de Nuestra Independencia y de la  
Commemoración de las Heroicas Batallas de Junín y Ayacucho"

**EL GERENTE DEL A- CLAS SAN IGNACIO,, EXPIDE LA  
PRESENTE:**

**CONSTANCIA DE AUTORIZACION**


El que suscribe Obstetra **CESAR EDINSON ALIAGA GALLARDO** con Colegiatura N°33282, del Ilustre Colegio de Obstetras del Perú, en calidad de Gerente de la Micro Red de Salud San Ignacio.

**KARINA VIVIANA TEJADA SANTAMARIA**, con CEP N° 101746, ha realizado su maestría en la Universidad Cesar Vallejo de Piura "el Grado académico **GESTION DE LOS SERVICIOS DE SALUD**", por lo que se le Autoriza que realice la Investigación en "**INTELIGENCIA EMOCIONAL Y ESTRÉS LABORAL DEL PERSONAL DE SALUD EN EL CENTRO DE SALUD SAN IGNACIO**".

Se expide la presente Constancia de autorización, a solicitud del interesado, para fines que considere pertinente.

San Ignacio, 22 de julio del 2024

Atentamente



  
Obsta. Cesar Edinson Aliaga Gollardo  
COP. 33282  
GERENTE

C.C  
Arch.

Jr. José Abelardo Quiñones S/N - Sector Santiago - San Ignacio - Cajamarca - Perú

E-mail: [micro.red.sanignacio@hotmail.com](mailto:micro.red.sanignacio@hotmail.com)

## Anexo 9. Otras evidencias

 **GOBIERNO REGIONAL CAJAMARCA**  
DIRECCION REGIONAL DE SALUD CAJAMARCA  
RED INTEGRADA DE SALUD SAN IGNACIO  
ZONA SANITARIA N° 02 SAN IGNACIO  
CENTRO DE SALUD SAN IGNACIO 

\*Año del Bicentenario de la Consolidación de Nuestra Independencia y de la  
Commemoración de las Heroicas Batallas de Junín y Ayacucho\*

**EL GERENTE DEL A- CLAS SAN IGNACIO, QUE SUSCRIBE:**

**HACE CONSTAR**



**CONSTANCIA DE TERMINO DE TRABAJO DE  
INVESTIGACION**

Por medio del presente dejamos constancia que la Licenciada en enfermería **KARINA VIVIANA TEJADA SANTAMARIA** identificada con DNI N° 43298266, de la carrera de ENFERMERIA de la UNIVERSIDAD PRIVADA CESAR VALLEJO - PIURA, ha realizado su Investigación en el centro de Salud San Ignacio en: **INTELIGENCIA EMOCIONAL Y ESTRÉS LABORAL DEL PERSONAL DE SALUD EN EL CENTRO DE SALUD SAN IGNACIO**" realizando funciones satisfactoriamente..

Durante su permanencia en esta Institución de Salud ha demostrado, eficiencia , Honradez y responsabilidad .

Se otorga la presente constancia para los fines que el interesado considera conveniente.

San Ignacio 22 de julio del 2024

  
 **GOBIERNO REGIONAL DE CAJAMARCA**  
DIRECCION REGIONAL DE SALUD CAJAMARCA  
RED INTEGRADA DE SALUD SAN IGNACIO  
ZONA SANITARIA N° 02 SAN IGNACIO  
CENTRO DE SALUD SAN IGNACIO

Obsta. César Edinson Allaga Gallardo  
COP: 33282  
GERENTE

C.C  
Arch.

Jr. José Abelardo Quiñones S/N - Sector Santiago - San Ignacio - Cajamarca - Perú E-mail: micro.red.sanignacio@hotmail.com

**Tabla 6***Nivel inteligencia emocional del personal de salud*

	<b>Inteligencia emocional</b>		<b>Percepción emocional</b>		<b>Claridad emocional</b>		<b>Reparación emocional</b>	
	<b>N</b>	<b>%</b>	<b>N</b>	<b>%</b>	<b>N</b>	<b>%</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
	Bajo	9	18.0	41	82.0	3	6.0	2
Medio	38	76.0	9	18.0	20	40.0	27	54.0
Alto	3	6.0	0	0.0	27	54.0	21	42.0
Total	50	100.0	50	100.0	50	100.0	50	100.0

En la tabla 6, el 76% del personal de salud de un centro de salud de San Ignacio tenían un nivel medio de inteligencia emocional, el 18% en un nivel bajo y el 6,0 en un nivel alto, mostrando un nivel bajo en la percepción emocional (82%), un nivel alto en la claridad emocional (54%) y un nivel medio en la reparación emocional (54%).

**Tabla 7***Nivel de estrés laboral del personal de salud*

	<b>Estrés laboral</b>		<b>Motor</b>		<b>Neurovegetativo</b>		<b>Subjetivo-cognitivo</b>	
	<b>N</b>	<b>%</b>	<b>N</b>	<b>%</b>	<b>N</b>	<b>%</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Bajo	30	60.0	29	58.0	27	54.0	31	62.0
Medio	16	32.0	19	38.0	10	20.0	1	2.0
Alto	4	8.0	2	4.0	13	26.0	18	36.0
Total	50	100.0	50	100.0	50	100.0	50	100.0

En la tabla 7, el 60% del personal de salud tenían un nivel de estrés laboral bajo y el 40% si tenían estrés, el 32% con un estrés medio y el 8% con un nivel de estrés alto, en todos sus componentes se obtuvo un nivel bajo como el motor (58%), Neurovegetativo (54%) y Subjetivo-cognitivo (62%).