

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO



Facultad de Ciencias de la Salud
Carrera Profesional de Enfermería



TESIS

**“INTELIGENCIA EMOCIONAL Y ESTRÉS LABORAL EN PROFESIONALES
DE LA MICRORED DE SALUD VIRGEN DEL CARMEN – BAMBAMARCA
2022”**

Presentado por:

Bach. En Enf. Marchena Caicay, Karen Lisbeth

Bach. En Enf. Reinoso Ramírez, Andrea

Asesora

Dra. Rivera Castañeda Patricia Margarita

Cajamarca – Perú

2023

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO



Facultad de Ciencias de la Salud

Carrera Profesional de Enfermería



TESIS

**“INTELIGENCIA EMOCIONAL Y ESTRÉS LABORAL EN PROFESIONALES
DE LA MICRO RED DE SALUD VIRGEN DEL CARMEN – BAMBAMARCA
2022”**

Tesis presentada en cumplimiento parcial de los requerimientos para optar el
Título Profesional de Licenciada en Enfermería

Presentado por:

Bach. En Enf. Marchena Caicay, Karen Lisbeth

Bach. En Enf. Reinoso Ramírez, Andrea

Asesora

Dra. Rivera Castañeda Patricia Margarita

Cajamarca – Perú

2023

COPYRIGHT © 2023 by
MARCHENA CAICAY, KAREN LISBETH
REINOSO RAMÍREZ, ANDREA
Todos los Derechos Reservados

PRESENTACIÓN

SEÑORES MIEMBROS DEL JURADO DICTAMINADOR:

Dando cumplimiento a lo establecido por el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo, sometemos a vuestra consideración y elevado criterio profesional el presente trabajo de investigación intitulado “Inteligencia emocional y estrés laboral en profesionales de la micro red de salud virgen del Carmen – Bambamarca 2022” para poder optar el Título Profesional de Licenciado en Enfermería. Es propicia la oportunidad para expresar un cordial agradecimiento a nuestra Alma máter la “Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo”, y a su plana docente que con su actitud y buen interés cooperaron a nuestra formación profesional. Señores miembros del Jurado, dejamos a su disposición la presente tesis para su evaluación y posibles sugerencias.

Cajamarca, marzo del 2023

Marchena Caicay, Karen Lisbeth
Bachiller en Enfermería

Reinoso Ramírez, Andrea
Bachiller en Enfermería

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

CARRERA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

APROBACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ENFERMERÍA

**INTELIGENCIA EMOCIONAL Y ESTRÉS LABORAL EN PROFESIONALES
DE LA MICRO RED DE SALUD VIRGEN DEL CARMEN –**

BAMBAMARCA 2022

JURADO EVALUADOR

Dra. Dolores Evangelina Chávez Cabrera
PRESIDENTA

MCs. Lucy Elizabeth Morales Peralta
SECRETARIA

Dra. Patricia Margarita Rivera Castañeda
VOCAL

DEDICATORIA

Mis abuelos

Pedro Caicay y María Llontop de Caicay.

Lamentablemente ya no están aquí a mi lado para reír conmigo en este momento grato. Gracias Papá Pedro, por ser el ejemplo para salir adelante y por los consejos que han sido de gran ayuda para mi vida y crecimiento.

Esta tesis es el resultado de lo que me has enseñado en la vida, ya que siempre has sido una persona honesta, entregada a tu trabajo y un gran líder, pero más que todo eso, una gran persona que siempre ha podido salir adelante y ser triunfador.

Gracias Mamá María, por enseñarme a tener presente siempre a Dios, a agradecer lo bueno e inculcarme por el camino del bien. Por confiar en mí aun siendo una niña, siempre vistes un gran potencial en mí y siempre me lo hiciste saber, quiero decirte que poco a poco lo logré y aquí estoy luchando por ser aquella mujer que tú querías que yo fuera íntegro, sencillo, fuerte y bondadosa. Por tu amor y apoyo incondicional en mi vida. Hasta el último día de tu vida oraste por mí y hoy más que nunca te extraño.

A mí Madre

Norka Caicay Llontop

Más que dedicarte esto, te lo entrego, esto es tuyo, esto es tu obra, gracias a tu lucha. Por ser la amiga y compañera que me ha ayudado a crecer y no dejarme caer nunca, gracias por estar siempre conmigo en todo momento. Gracias por tu paciencia que has tenido para enseñarme, por tu amor, tus cuidados en todo este tiempo juntas, por los regaños que me merecía y no entendía. Me has enseñado a ser la persona que soy hoy, mis principios, mis valores, mi perseverancia y mi empeño. Todo esto con una enorme dosis de amor y sin pedir nada a cambio.

Karen Lisbeth Marchena Caicay

DEDICATORIA

Quiero dedicar esta tesis a mi familia, porque siempre estuvo en cada paso que yo he dado y daré en el futuro.

A mi madre por siempre ser ese ejemplo luchador y valiente, porque gracias a ella soy la persona que soy ahora, por brindarme tantas enseñanzas y tener mucha paciencia, por haber caminado conmigo en cada momento de mi vida y haber pasado tantos años juntas de alegrías, enojos y miedos, esto es para ti porque solo yo sé cuánto te has esforzado para mí y por mí.

A mi padre por esforzarse en cada momento de mi vida porque no faltase nada para mi salud y educación, por ser un ejemplo de inteligencia, responsabilidad y dedicación, gracias a ti siempre doy lo mejor de mí a donde vaya y espero seguir aprendiendo de ti siempre.

A cada uno de mis tíos, en especial a mi tía María por ser una amiga y motivación a lo largo de mi vida, gracias por ser un ejemplo más de la persona que quiero llegar a ser en la vida y de todo lo que quiero lograr, gracias por todo tu apoyo.

A mis abuelos por siempre ser una motivación y darme mucho amor incondicional en cada momento de mi vida y por todas sus enseñanzas y cada historia contada, sobre todo a mi abuelo Jorge Reinoso que en el cielo sé que está muy orgulloso de mí, espero serlo y llenarte de mucha alegría, como me hubiera gustado que estés a mi lado viendo este logro, pero siempre me guías y acompañas en cada paso que doy, gracias.

Andrea Reinoso Ramírez

AGRADECIMIENTO

El principal agradecimiento es a Dios que fue nuestro principal apoyo y motivador para cada día continuar sin tirar la toalla.

Gracias a nuestros padres, que fueron nuestros mayores promotores durante este proceso. Este nuevo logro es en gran parte gracias a ustedes, hemos logrado concluir con éxito un proyecto que en un principio podría parecer tarea difícil e interminable.

Gracias a mi Universidad por haberme permitido formarme y en ella gracias a todas las personas que fueron partícipes de este proceso, ya sea de manera directa e indirecta. Gracias a nuestra Asesora la Dra. Patricia Margarita Rivera Castañeda, ya que fue nuestro gran aporte y hoy en día se ve reflejado en la culminación de esta tesis.

El desarrollo de esta tesis no lo podemos catalogar como algo fácil, pero lo que sí podemos hacer, es afirmar que durante todo este tiempo pudimos disfrutar de cada momento, de cada investigación, proceso y proyecto que se realizaron dentro de ésta lo disfrutamos mucho y no fue porque simplemente nos dispusiéramos a que así fuera, fue porque ustedes estuvieron ahí.

Este es un momento muy especial que esperamos perdure en el tiempo, no sólo en la mente de las personas a quienes agradecemos, sino también a quienes invirtieron su tiempo.

Karen Lisbeth Marchena Caicay
Andrea Reinoso Ramírez

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo: Determinar la relación entre inteligencia emocional y estrés laboral en profesionales de la Micro Red de salud Virgen del Carmen – Bambamarca 2022. Metodología: Cuantitativo, tipo básico, diseño correlacional de corte transversal, la muestra fueron 50 profesionales que laboran en la Micro Red. Se utilizó como instrumentos los cuestionarios de Bar-On y escala de Coaquira y Sepillado. Resultados: la mayoría pertenece al sexo femenino; más de la mitad tiene 26 a 60 años. Referente a la Inteligencia Emocional en la dimensión Intrapersonal aproximadamente en la mitad se presenta raras veces; en la Interpersonal aproximadamente la mitad se evidencia raras veces; en Adaptabilidad aproximadamente la mitad se da raras veces; en manejo de estrés, aproximadamente la mitad se muestra raras veces; en estado de ánimo general, aproximadamente la mitad se muestra raras veces. Aproximadamente la mitad de la población, siempre presenta síntomas fisiológicos; aproximadamente la mitad presenta síntomas comportamentales. Se concluye que existe relación inversa entre ambas variables de Inteligencia Emocional y estrés laboral ($Rho = -,849$), con respecto al P valor, se indica que la correlación es significativa 0,050 ($P = ,045$) mientras el nivel de Inteligencia emocional va aumentando, el estrés va disminuyendo gradualmente y viceversa.

Palabras clave: Relación, inteligencia emocional, estrés laboral, micro red, profesionales.

ABSTRACT

The present investigation had as objective: To determine the relationship between emotional intelligence and work stress in professionals of the Micro Health Network Virgen del Carmen - Bambamarca 2022. Methodology: Quantitative, basic type, cross-sectional correlational design, the sample was 50 professionals who work in the Micro Network. The Bar-On questionnaires and the Coaquira and Sepillado scale were used as instruments. Results: the majority belong to the female sex; more than half are 26 to 60 years old. Regarding Emotional Intelligence in the Intrapersonal dimension, approximately half of it occurs rarely; in the Interpersonal, approximately half is rarely evidenced; in Adaptability approximately half occurs rarely; in stress management, about half show up rarely; in general mood, about half show themselves rarely. Approximately half of the population always presents physiological symptoms; approximately half present behavioral symptoms. It is concluded that there is an inverse relationship between both variables of Emotional Intelligence and work stress ($Rho = -.849$), with respect to the P value, it is indicated that the correlation is significant 0.050 ($P = .045$) while the level of Emotional Intelligence goes increasing, stress gradually decreases and vice versa.

Keywords: Relationship, emotional intelligence, work stress, micro network, professionals.

ÍNDICE

DEDICATORIA	6
AGRADECIMIENTO	8
RESUMEN.....	9
ABSTRACT	10
LISTA DE TABLAS.....	14
LISTA DE GRÁFICOS.....	15
CAPITULO I	16
INTRODUCCIÓN	16
1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	16
2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	18
3. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	18
4. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN.....	20
5. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	20
CAPITULO II.....	21
2. MARCO TEÓRICO.....	21
1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.....	21
2. BASES CONCEPTUALES	23
3. BASES TEÓRICAS.....	37
4. VARIABLES	43
5. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS	44
6. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES.....	46

CAPÍTULO III	49
4. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	49
1. TIPO DE INVESTIGACIÓN	49
2. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.....	49
3. DESCRIPCIÓN DEL ÁREA DE ESTUDIO	50
4. POBLACIÓN, CRITERIOS DE INCLUSIÓN Y EXCLUSIÓN	51
5. MUESTRA Y UNIDAD DE ANÁLISIS.....	51
7. MÉTODO DE RECOLECCIÓN DE DATOS	52
8. INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	52
9. VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	54
10. ASPECTOS ÉTICOS	56
CAPÍTULO IV	57
5. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	57
1. DISCUSIÓN	63
CAPÍTULO V	66
5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	66
5.1. CONCLUSIONES.....	66
5.2. RECOMENDACIONES.....	66
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	67
ANEXOS.....	75
ANEXO N°1: INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN	75

ANEXO N°2: ASPECTOS DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS.....	83
ANEXO N°3: GRÁFICOS: CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS.....	85
ANEXO N°4: DECLARACIÓN JURADA	90
ANEXO N°5: EVIDENCIAS.....	91

LISTA DE TABLAS

TABLA N° 1: Características Sociodemográficas en Profesionales de la Micro Red de Salud Virgen del Carmen – Bambamarca 2022.....	58
TABLA N°2: Inteligencia Emocional en Profesionales de la Micro Red de Salud Virgen del Carmen, Bambamarca 2022.....	60
TABLA N°3: Estrés Laboral en Profesionales de la Micro Red de Salud Virgen del Carmen, Bambamarca 2022.....	63
TABLA N°4: Correlación entre Inteligencia Emocional y Estrés Laboral en Profesionales de la Micro Red de Salud Virgen del Carmen – Bambamarca 2022.....	64
TABLA N°5. Fiabilidad del Inventario II BarOn Ice.....	89
TABLA N°6. Fiabilidad de la Escala de Estrés Laboral.....	90
TABLA N°7. Normalidad de Inteligencia Emocional.....	90
TABLA N°8. Normalidad de Estrés laboral.....	91

LISTA DE GRÁFICOS

GRÁFICO N°01. SEXO DE LOS PROFESIONALES DE LA MICRORED DE SALUD VIRGEN DEL CARMEN, BAMBAMARCA 2022.....	87
GRÁFICO N°02. EDADES DE LOS PROFESIONALES DE LA MICRORED DE SALUD VIRGEN DEL CARMEN – BAMBAMARCA, 2022.....	87
GRÁFICO N°03. EDUCACIÓN SUPERIOR DEL PERSONAL DE LA MICRORED DE SALUD VIRGEN DEL CARMEN, BAMBAMARCA 2022.....	88
GRÁFICO N°04: INTELIGENCIA EMOCIONAL EN PROFESIONALES DE LA MICRO RED DE SALUD VIRGEN DEL CARMEN, BAMBAMARCA 2022.....	88
GRÁFICO N°05: ESTRÉS LABORAL EN PROFESIONALES DE LA MICRO RED DE SALUD VIRGEN DEL CARMEN, BAMBAMARCA 2022.....	89

CAPITULO I

INTRODUCCIÓN

1. Planteamiento del problema de investigación

La inteligencia emocional, pudo contemplarse como un tema de gran interés para la comunidad mundial, para los investigadores de la conducta humana. Si se toma en reflexión que, para poder tener éxito en una parte de la vida, tanto en lo profesional, social y parenteral se requiere eficacia en las relaciones interpersonales y también conocimiento de las habilidades, se está confirmando que la Inteligencia Emocional es factor fundamental para obtener un buen logro.¹

Los profesionales de salud se preparan en ámbitos: científico, ético y el humano, se determinó que el personal de salud presenta una capacidad emocional muy baja con el 2%. Las sensaciones afectivas se ponen al límite, en este punto hay vulnerabilidad emocional, se debe a la falta de conocimiento de la inteligencia emocional. En una investigación: “La inteligencia emocional se define como la capacidad para razonar sobre las emociones, refleja la capacidad del individuo para hacer mejor uso de sus propias cualidades y competencias sociales para el desarrollo individual”.²

La Organización Mundial de la Salud (OMS) dice que, más del dos por ciento de la población mundial posee altas capacidades intelectuales y la mayoría no logra el éxito académico, por la falta de Inteligencia emocional.³

El personal que atiende a estas personas está predisposto a una situación que implica horas de trabajo, incertidumbre por limitaciones del sistema de salud, entre otras situaciones que llevan al estrés.⁴

La Organización Mundial de la Salud (OMS), reportó en el área de los profesionales de salud que se ha identificado un crecimiento de la incidencia de la angustia en distintos

lugares, China (35%); Irán (60%); EEUU (40%); Canadá (47%); la depresión también está apareciendo, en China el 50% del personal padece depresión y 45% ansiedad durante esta pandemia.⁵

El personal de salud representa menos del 3% de la población en la gran mayoría de los países y menos del 2% en casi todos los países bajos y medios ingresos, cerca del 14% de los casos notificados a la OMS corresponden al personal de salud. En ciertos países, puede arribar hasta 35%.⁶

Esta situación puede afectar la salud mental, provocando miedo, pena, frustración, culpa, soledad, insomnio, falta de apetito, agotamiento, entre otros que generan ansiedad, depresión, desmotivación y desesperanza, distintas condiciones que afectan la realización de las labores de cuidado de la salud.⁷

Todo personal de salud, se prepara desde el principio de su formación académica para trabajar en diversos ambientes, tanto de demanda mental y física, se necesita lidiar con diversas situaciones que no les permite realizar un desempeño de sus funciones, es evidente la vulnerabilidad emocional de los profesionales, generando la aparición de síntomas como ansiedad, depresión o trastornos por estrés postraumático. Que son patologías psicológicas que afectan el comportamiento del individuo en el desarrollo de sus actividades.⁸

El Ministerio de Salud menciona que dicha coyuntura puede causar en la población y personal de salud problemas emocionales como: estrés, ansiedad, depresión, problemas de sueño, enojo, frustración, miedo, así mismo, problemas a nivel social: debilitamiento de vínculos interpersonales y de las redes de soporte; estos factores aumentan el riesgo de contraer problemas de salud mental. Sin embargo, la inteligencia emocional es un factor protector muy importante, ofrece a la población las capacidades de: empatía,

escucha activa y gestión emocional. Permitiéndoles tener una respuesta adecuada y adaptativa que permita sobrellevar dicha situación. La carencia de dichas capacidades puede generar mala praxis, un bajo desempeño laboral.⁹

Esta realidad no ha sido ajena en el distrito de Bambamarca ya que, en la Micro red de Salud Virgen del Carmen, aproximadamente hace 5 meses ha estado en remodelación, generando el traslado de las diversas áreas a otro establecimiento temporal. A lo largo del tiempo transcurrido se percibe que los profesionales de salud han estado en un constante conflicto por la falta de espacios adecuados para la atención a la población, escasez de personal de salud; afectando sus emociones al no poner en práctica su inteligencia emocional, por otro lado, estas situaciones críticas les genera estrés, motivo por el cual deseamos hacer la presente investigación para así poder conocer el nivel de inteligencia emocional en estos trabajadores y determinar si esta guarda relación con el estrés.

Frente a esta problemática nos vemos motivadas a realizar el presente trabajo de investigación para conocer el nivel de inteligencia emocional y como está relacionada al estrés en los trabajadores de la Micro Red de Salud Virgen del Carmen-Bambamarca 2022.

2. Formulación del problema

¿Cuál es la relación entre inteligencia emocional y estrés laboral en profesionales de la Micro Red de salud Virgen del Carmen – Bambamarca 2022?

3. Justificación de la investigación

En los últimos años, el mundo ha sufrido múltiples cambios y transformaciones sociales, culturales, demográficos, tecnológico, entre otras, que se reflejan en el mundo y el entorno laboral del día a día del trabajador, estos cambios también generan diferentes

entornos laborales grupales y personales al interno de cada institución o en el desempeño del profesional y en sus relaciones laborales, todo ello va a generar importantes consecuencias en la salud física y en especial en la salud mental y en el bienestar de los trabajadores de salud.

La Pandemia del COVID 19 también ha cambiado ciertos patrones de conducta y comportamiento en especial en el trabajador de salud, que viene originando el incremento de problemas en la salud mental, siendo el estrés laboral una de las principales causas de este problema; frente a los factores estresores, como sobrecarga laboral, cambios de humor, manejo inadecuado de emociones, poca o nula asertividad, falta de empatía entre otros, se evidencia que el personal de salud tiene mayor índice a desencadenar varias alteraciones a nivel psíquico y físico, razón por la cual la inteligencia emocional, adopta un papel importante en la vida del ser humano, aún más en profesionales de la salud, quienes presentan tensiones cotidianas intensas en su diario vivir, cambios significativos en el ámbito laboral y una exigencia exhausta en su campo profesional.

El presente trabajo de investigación nos llevará a determinar cuál es la relación entre Inteligencia emocional y Estrés laboral en profesionales de la Micro red de Salud Virgen del Carmen –Bambamarca 2022, así mismo, nos ayudará a contribuir a que se tomen medidas para fortalecer actitudes, comportamientos emocionales del personal de salud de la Micro red de Salud Virgen del Carmen frente a factores estresantes permitiendo que sean empáticos, que manejen situaciones estresantes y mejoren la relación entre personal de salud, así como con los usuarios por medio de actividades interpersonales. A través de los datos del presente estudio permitirá hacer nuevos trabajos de investigación sobre el tema tratado.

4. Hipótesis de la investigación

H1: Existe relación entre inteligencia emocional y estrés laboral en profesionales de la Micro red de Salud Virgen del Carmen – Bambamarca 2022.

H0: No existe relación entre inteligencia emocional y estrés laboral en profesionales de la Micro red de salud Virgen del Carmen – Bambamarca 2022.

5. Objetivos de la investigación

1.5.1. Objetivo General:

- Determinar la relación entre inteligencia emocional y estrés laboral en profesionales de la Micro Red de salud Virgen del Carmen – Bambamarca 2022.

1.5.2. Objetivos Específicos:

- Describir las características sociodemográficas en profesionales de la Micro Red de Salud Virgen del Carmen – Bambamarca 2022.
- Determinar la inteligencia emocional en profesionales de la Micro Red de Salud Virgen del Carmen – Bambamarca 2022.
- Identificar el estrés laboral en profesionales de la Micro Red de Salud Virgen del Carmen – Bambamarca 2022.

CAPITULO II

2. MARCO TEÓRICO

1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

2.1.1. Antecedentes Internacionales

En Chile, en el año 2018 realizaron una tesina sobre “Inteligencia emocional y bienestar psicológico en profesionales de enfermería” de la región, se aplicó el Trait Meta-Mood Scale y la Escala de bienestar psicológico de Ryff, en los resultados: En la inteligencia emocional, se observaron altos niveles de meditación emocional (35%), apertura emocional (36,1%) y regulación emocional (42,7%). Un 57,5% de los profesionales presentó alto nivel de placer psicológico, aunque el 33,7 % manifestó un bajo nivel de relaciones positivas. Existe un listado directo y significativo entre las dimensiones de las escalas de prudencia emocional y satisfacción psicológico.¹⁰

En España, en el 2017, se realizó un estudio denominado “Inteligencia emocional y manejo del estrés en profesionales de Enfermería del Servicio de Urgencias hospitalarias”, estudio realizado con una muestra de 60 profesionales de enfermería, encontrando que existe relación entre la inteligencia emocional y estrés laboral ($\rho = -0,802$), de igual manera se muestra que el nivel de inteligencia emocional es bajo con 45% mientras que el nivel de estrés laboral es muy alto con 53%, asimismo, se evidencia que el grupo de edad con mayor predominio de estrés laboral es el grupo de 30 a 60 años con 45%, de acuerdo con el sexo se presenta predominio en el sexo femenino con 56% y finalmente de acuerdo con el área de desempeño laboral se muestra predominio del área de medicina con 43% seguido del área de enfermería con 35%.¹¹

2.1.2. Antecedentes Nacionales

En Chiclayo, en el año 2021, se desarrolló el estudio “Inteligencia emocional y estrés laboral del personal de salud frente al COVID 19, en el Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo”, estudio desarrollado con una muestra de 120 profesionales de salud, encontrando que existe relación entre la inteligencia emocional y estrés laboral ($r = -0,739$), de igual manera se muestra que el nivel de inteligencia emocional es bajo con 62% mientras que el nivel de estrés laboral es alto muy con 48%, asimismo, se evidencia que el grupo de edad con mayor predominio es el grupo de 36 a 60 años con 48% y el sexo femenino mostró prevalencia con 39%, de acuerdo con el sexo se presenta predominio en el sexo femenino con 67% y finalmente de acuerdo con el área de desempeño laboral se muestra predominio del área de medicina con 36% seguido del área de enfermería con 34%.¹²

En Piura, en el año 2021, se realizó el estudio “Estrés laboral en licenciados de enfermería en áreas COVID del Hospital José Cayetano Heredia”, los años del personal de enfermería que se encuestaron, el 52.94% son menores de 30 años, seguido del 37.65% con edades entre 30 a 40 años, y el 9.41% es mayor a 40 años, se observó que el 84.7% son de inclinación femenina entretanto que el 15.3% representa inclinación masculina, todavía, el 45.88% son de estado solteros, mientras que el 29.41% son casados, el 22.35% convivientes y el 2.35% son divorciados, al sujeto de parentesco, la esencial predominó con el 58.82%, recto por el 20% respondieron que son personas solas, entretanto que el 11.76% son de familia monoparental. Se determinó que el 60% presenta un nivel de estrés ámbito, seguido de un alto nivel de estrés con 37.65%.¹³

2.1.3. Antecedentes Regionales

En Cajamarca, en el año 2020, llevaron un estudio denominado “Inteligencia emocional y estrés laboral en los profesionales de un centro de salud de Cajamarca – Perú” se tiene

como objetivo principal determinar la relación entre inteligencia emocional y estrés laboral en el personal de un centro de salud de Cajamarca. La muestra lo conformó de 102 personas, encontrando que la prevalencia de edad de los evaluados fue de 36 a 60 años con 39% y el sexo femenino mostró prevalencia con 45%, del mismo modo, se aprecia que existe relación entre la inteligencia emocional y estrés laboral ($\rho = -.836$), de igual manera se muestra que el nivel de inteligencia emocional es bajo con 42% mientras que el nivel de estrés laboral es muy alto con 47%, asimismo, se evidencia que el grupo de edad con mayor predominio de estrés laboral es el grupo de 35 a 60 años con 39%, de acuerdo con el sexo se presenta predominio en el sexo femenino con 47% y finalmente de acuerdo con el área de desempeño laboral se muestra predominio del área de medicina con 51% seguido del área de enfermería con 42%.¹⁴

En Cajamarca, en el año 2021, se realizó el estudio “Factores asociados a niveles de estrés laboral en el profesional de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional Docente Cajamarca”; Según edades fluctúan entre 30 a 39 años 42%; sexo femenino 88%; solteros 40%; religión católica 80%; años de servicio de 5 años 38%; horas de responsabilidad que laboran 150 horas 88%; adicional 18%; factores asociados relacionados con salud ocupacional y física, de los que tienen dolencia crónica encubierto 12%; tratamiento frecuente 12%, horas de entreacto post guardia 12 horas 86%; sociedad por problemas laborales con médicos 30% y enfermeros 22%. Según sus dimensiones círculo físico 66% estrés leve y severo 4%; ambiente psicológico 66% de casos de estrés leve; ambiente social: 70% de casos de estrés indeterminado.¹⁵

2. Bases conceptuales

2.2.1. Inteligencia emocional

Definición

En 1990 Mayer J. y Salovey P., define como “la habilidad para reconocer, percibir y valorar nuestras propias emociones, como también regular, y expresarlo en el momento adecuado de nuestras vidas”. De tal forma que, si se logra regular las emociones se promoverá un crecimiento intelectual.¹⁶

En 1995 Goleman D. define la inteligencia emocional como la capacidad de reconocer nuestros propios sentimientos y los de los demás, de motivarnos y de manejar adecuadamente las emociones.¹⁷

Dimensiones

Para medir la inteligencia emocional se debe medir primero las siguientes dimensiones:

1. Intrapersonal

Es el conocimiento de los aspectos internos de una persona, el acceso a la propia vida emocional, a la propia progresión de sentimiento, la capacidad de efectuar discriminaciones entre ciertas emociones y, finalmente, ponerles un nombre y recurrir a ellas como medio de interpretar y orientar la propia conducta.¹⁸

Autoconocimiento: Consiste en la capacidad de reconocer los sentimientos, que uno alberga y cómo estos pueden aturdir las acciones que hacen. La conciencia emocional y la confianza son vitales para su desarrollo.¹⁹

Seguridad: Se refiere a trabajar en las emociones y la de los demás consiguiendo resultados positivos; es aquella cualquiera que maneja y controla las situaciones y que normalmente consigue no afectar negativamente a su entorno: controla los impulsos, se expresa con educación y serenidad, piensa antes de actuar, etc.²⁰

Autoestima: Aquí se evalúa el bienestar de uno mismo y a su vez tiene una repercusión en áreas del desarrollo social, emocional, intelectual, conductual y escolar. En el transcurso del quehacer diario, si las actividades realizadas tienen éxito, la persona presenta una

autoestima alta concluyendo en una armonía de alegría en su vida. Sin embargo, cuando estamos ante situaciones de éxito o fracaso, los humanos hacemos interpretaciones sobre las causas del hecho en cuestión. Tratamos de entender lo que ocurrió buscando explicaciones causales. Esta capacidad de explicarse los hechos puede convertirse en un arma de doble filo que mal utilizada afecta negativamente nuestra autoestima.²¹

Autorrealización: Es la culminación de la satisfacción de las necesidades humanas, es la mayor necesidad psicológica del ser humano. Consiste en desarrollar nuestro potencial humano: aceptarse uno mismo, relacionarse de manera saludable con los demás (con empatía, honestidad y asertividad), saber vivir el presente con felicidad, etc.²²

Independencia: Es una actitud que nos permite llevar nuestra vida sin apegos excesivos ni necesidad de que otros anden por nosotros. No se trata de autosuficiencia ni de no contar con ayuda o apoyo, sino de no caer en la dependencia donde no nos sabemos valer realmente por nosotros mismos.²³

2. Interpersonal

Utilizado para referirse a tipos de comunicaciones, relaciones y vínculos que se establecen entre dos o más personas. Se usa para señalar capacidades de este tipo que suponen que los individuos de características interpersonales tienen facilidad para relacionarse con otros y para establecer vínculos de diverso tipo con sus pares.²⁴

Relaciones interpersonales: Son la base de la vida en sociedad y se da de distinta manera en diversos contextos cotidianos, como en la familia, amigos, entorno laboral, y muchas más, siempre y cuando exista en ellos la posibilidad de que dos o más personas se comuniquen de manera sostenida.²⁵

Responsabilidad social: Según Urzúa define, como la orientación de las actividades individuales y colectivas en un sentido que permita a toda igualdad de oportunidades para

idear sus capacidades suprimiendo y apoyando la eliminación de los obstáculos estructurales de carácter económico y social, así como los culturales y políticos que impiden ese desarrollo.²

Empatía: Es la capacidad que se basa en la autoconciencia emocional, es la habilidad que puede despertar en cualquier individuo el altruismo, debido a que el individuo más adaptado a las sutiles señales es capaz de explorar lo que otros necesitan o quieren.²⁶

3. Adaptabilidad

Es la capacidad de los seres humanos de limitarse a lo que la situación amerite. La ausencia de esta cualidad es reflejada cuando un individuo está muy sumergido en su zona de confort. Al estar tan acostumbrada a ciertas prácticas, cuando se da un cambio drástico le resulta muy difícil adaptarse.²⁷

Solución de problemas: Se refiere a la manera en que las personas afrontan y resuelven todo tipo de dificultades en la vida diaria. El Modelo de resolución de problemas 1991 incluye la definición de “solución de problemas sociales” como la proceso cognitivo-conductual autodirigido mediante el cual un individuo intenta identificar o manifestar soluciones efectivas o adaptativas para situaciones problemáticas.²⁷

Prueba de la realidad: Es un proceso postulado por Freud, permite al sujeto distinguir los estímulos que procedentes de un mundo exterior, de los estímulos internos; y, prevenir la posible confusión entre lo que la persona percibe y lo que meramente se representa, confusión que se hallaría en el origen de la alucinación.²⁷

Flexibilidad: Es la capacidad que nos permite liberarnos de nuestros apegos emocionales, permitirnos adaptarnos a las situaciones cambiantes, especialmente cuando se presenta de repente y no sabemos cómo desarrollarlas. Moviliza nuestras acciones y nuevos programas espirituales, cambiando viejos patrones por los que se necesitan ahora. Para ello, primero

debemos deshacernos de las rutinas y hábitos, formas de comportamiento y de pensamiento instauradas y que ahora no son útiles.²⁷

4. Manejo de estrés

Desarrollar las denominadas técnicas de afrontamiento, que se refieren a la forma en que respondemos a las situaciones estresantes. Estas técnicas van desde cambios conscientes como gestión del tiempo, descanso efectivo, fomento de la flexibilidad, el uso del tiempo libre y aumento del umbral de frustración, hasta técnicas de respiración y relajación que aflojen la tensión corporal. Finalmente, debemos de trabajar nuestra forma de pensar, aquellos pensamientos automáticos como la culpabilidad, la autocrítica excesiva o el fijarnos sólo en los elementos negativos, que nos predisponen a sufrir estrés.²⁸

Tolerancia a la tensión: Es la capacidad para soportar las presiones y tensiones sin venirse abajo, manteniendo un nivel de funcionamiento adecuado y un grado de ansiedad mínimo en condiciones que para la mayoría de las personas serían agobiantes.²⁹

Control de los impulsos: Este implica reconocer las emociones, controlarse, manejarse perfectamente con los demás, gestionar adecuadamente los sentimientos impulsivos, mantener el equilibrio, ser positivos, pensar con claridad y permanecer concentrados frente a la presión; es decir, reflexionar en el otro para tener una vida más amable.

Debe comprenderse como una actitud positiva que nos impulsa a evolucionar nuestra personalidad con buena voluntad, siendo un modelo para los demás. Debe existir una fuerza interior, carácter, autodominio, y en algunos casos privarse de algunas situaciones, ayuda a fortalecer nuestra anticipación a la reacción.²⁹

5. Estado de ánimo general

Surgen como respuesta a nuestras experiencias con el entorno y pueden verse influenciados por otras variables: hora del día, clima, época del año, dieta, salud, calidad de sueño, nivel de energía-fatiga. Estas variables pueden afectarnos.

Hay pocas vivencias cotidianas que nos generan una respuesta emocional neutral; suelen provocar en nuestras respuestas emocionales muy diversas, acordes con la situación: Enfado, sobresalto, asco, sorpresa, relajación, tensión. Y todos los matices y definiciones que cada persona pueda originar.³⁰

Felicidad: Intervienen varias destrezas emocionales e interpersonales. En este sentido, si la inteligencia se asocia con estas emociones positivas, muchos científicos prefieren relacionar la felicidad a conceptos como calidad de vida y bienestar. Este placer está íntimamente relacionado con una salud física y psicológica de un individuo, incluyendo el aspecto social y de desarrollo personal.³⁰

Optimismo: El Optimismo Emocionalmente Inteligente es la expectativa que van a ocurrir cosas positivas, en conexión emocional con la realidad y con sus aspectos más favorables para conseguir un objetivo alcanzable desde los propios recursos que las personas tenemos.³⁰

Características:

Para Goleman D. la inteligencia emocional implica cinco capacidades básicas:

- 1. Autoconocimiento:** La inteligencia emocional requiere conocerse a uno mismo, saber y entender los estados de ánimo que tenemos y sus causas, así como las consecuencias de esos estados mentales que pueden tener otras personas.
- 2. Autorregulación:** Una persona que es inteligente desde el punto de vista emocional sabe controlar sus impulsos, sus emociones y pensar antes de actuar. La

autorregulación supone el uso de la asertividad, la apertura a nuevas ideas, la flexibilidad ante los cambios.

3. **Empatía:** Se trata no solo de escuchar a otro individuo, sino de realmente ponernos en su lugar, saber cómo se siente, qué emociones siente, por qué, las expresa de una determinada manera.
4. **Habilidades sociales:** Las anteriores características ayudan a que la persona con inteligencia emocional sepa gestionar correctamente sus habilidades sociales para tener contacto con todo tipo de personas y generar confianza.
5. **Automotivación:** Una persona inteligente emocionalmente no necesita ser reconocida ni recompensada por sus logros, porque es capaz de auto motivarse, de buscar en su interior las razones para seguir saliendo adelante.

Base Física:

La inteligencia emocional tiene una base física en el tronco encefálico, encargado de regular las funciones vitales básicas. El ser humano dispone de un centro emocional conocido como neocórtex, cuyo desarrollo es incluso anterior a lo que conocemos como cerebro racional.

La amígdala cerebral y el hipocampo también resultan vitales en todos los procesos vinculados a la inteligencia emocional. La amígdala, por ejemplo, segrega noradrenalina que estimula los sentidos.³²

2.2.2. Estrés Laboral

Definición

I. Estrés

En 1997 el Dr. Julián Melgosa define el estrés como “La respuesta del organismo ante cualquier demanda, es un estado de intensa tensión psicológica, de preparación para el

ataque o la huida. Tiene, además, dos componentes: el estresor o estresante, que es la situación ambiental, y la respuesta al estrés que creó, que es la respuesta de un individuo a los factores anteriores”.³³

En 2009 García y González definen al estrés como:

Una tensión que generalmente deriva de condiciones de agobio y que provoca en las personas inadecuadas relaciones entre su mente y su cuerpo, así como efectos psicológicos que en ocasiones se vuelven de gravedad. El estrés es un estado de tensión física y psicológica que se produce si existe un desequilibrio entre las demandas planteadas por el medio y que produce conflictos, insatisfacciones y dificultades en su desenvolvimiento social.³⁴

En 2012 de acuerdo con Karasek y su definición psicológica, existen tres enfoques bajo los cuales se puede entender este fenómeno:

Si se lo considera un estímulo, el estrés puede llegar a generar una reacción propia del organismo del individuo. Si es visto como una respuesta, se refleja en los cambios notables de conducta, en la fisiología e incluso en emociones expresadas por las personas. Si el estrés es considerado como interacción genera que se note su acción entre las características provenientes del estímulo en pos de dar respuesta a ellos con los recursos que cuenta.³⁴

II. Estrés Laboral:

Es un conjunto de reacciones emocionales, cognoscitivas, fisiológicas y del comportamiento a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido, la organización o el entorno de trabajo.³⁵

Es un estado que se caracteriza por altos niveles de excitación y de angustia, con la frecuente sensación de no poder hacer nada frente a la situación.³⁵

En 2014 Weiler define el estrés laboral como “el conjunto de diversas reacciones que van desde lo emocional, pasa por lo fisiológico y llegan hasta el apareamiento de comportamientos inadecuados ante ciertas condiciones de trabajo, así como ante el entorno laboral en el que se desenvuelve”. Las principales características se reflejan en la negatividad de poder enfrentar las situaciones que se han convertido en adversas para el trabajador.³⁵

Según la Organización Internacional del Trabajo (OIT) en el 2015, el estrés es el resultado de la combinación de diferentes presiones y exigencias del trabajo que tienen dificultades para ajustarse a las capacidades que tiene el trabajador y que indudablemente ponen dudas en la forma de enfrentar tales situaciones. El estrés laboral se ha presentado continuamente en las sociedades en donde se tienen muchas industrias, lugares en los que, por la respuesta a las exigencias laborales, se presentan muchas saturaciones a nivel emocional como físico en los trabajadores.³⁶

En el 2016 según Peiro, al estrés se lo puede considerar desde una triple apreciación; en forma de estímulo, a través de respuestas y en manera de interacción de un ser humano con el ambiente en que se rodea. Además, desde el punto de vista de la física, el estrés se lo considera como el resultado de una amenaza que genera alteraciones temporales e incluso permanentes en las personas que lo sufren.³⁶

Dimensiones

Para medir el estrés laboral se debe medir primero la siguiente dimensión:

Síntomas Fisiológicos: Guarda relación con las funciones del cuerpo.³⁷

Respuestas fisiológicas: dolores contracturas, cefaleas, cansancio.

Síntomas comportamentales: Son síntomas mentales que están compuestos por alteraciones emocionales, conductuales y del pensamiento.

Dificultad en las relaciones sociales: irritabilidad y aislamiento.

Síntomas Intelectuales o laborales: El agotamiento laboral es un tipo especial de estrés relacionado con el trabajo, un estado de agotamiento físico o emocional que también implica una ausencia de la sensación de logro y pérdida de la identidad personal.

Sobrecarga de trabajo: Bajo sentido de realización personal.

Síntomas Psicoemocionales: Problema que se desencadena en la persona como consecuencia de un desorden mental y emocional.

Pensamientos negativos: Sentimientos de inutilidad.

Fisiopatología del estrés

En la descripción de la enfermedad, a la que Selye llamó “Síndrome de adaptación general”, según lo señala Ortega Villalobos (1999), se identifican por lo menos las siguientes tres fases en el modo de producción del estrés:

a) Reacción de alarma

El organismo, amenazado por las circunstancias, se altera fisiológicamente por la activación de una serie de glándulas, especialmente en el hipotálamo y la hipófisis, ubicada en la parte inferior del cerebro, y por las glándulas suprarrenales localizadas sobre los riñones en la zona posterior de la cavidad abdominal.

El cerebro, al detectar la amenaza o riesgo, estimula al hipotálamo, que produce “factores liberadores”, los cuales constituyen sustancias específicas que actúan como mensajeros para zonas corporales también específicas. Una de estas sustancias es la hormona denominada A.C.T.H. (Adrenal Córtrico Trópica Hormone) que funciona como un mensajero fisiológico que viaja por el torrente sanguíneo hasta la corteza de la glándula suprarrenal, que, bajo el influjo de tal mensaje, produce la cortisona u otras hormonas llamadas corticoides.³⁸

b) Fase de agotamiento

La disminución progresiva del organismo frente a una situación de estrés prolongado conduce a un estado de gran deterioro, con pérdida importante de las capacidades fisiológicas; con ello sobreviene la fase de agotamiento, en la cual, el sujeto suele sucumbir ante las demandas, pues se reducen al mínimo sus capacidades de adaptación e interrelación con el medio.³⁸

c) Enfermedades por estrés

De acuerdo con Ortega Villalobos (1999), la práctica médica ha constatado por años las enfermedades producto del estrés. Los estilos de vida actuales son cada día más demandantes, lo que lleva al hombre moderno a incrementar notablemente sus cargas tensionales, y que se produzca en él la aparición de diversas patologías.³⁸

Causas del estrés laboral

1. Excesiva carga de trabajo con presión para los empleados.
2. Falta de estímulos en el trabajo muy monótono y repetitivo.
3. Empleo inestable que lleva al trabajador a tener miedo constante por perder el empleo.
4. Un elevado nivel de responsabilidad, donde un error pequeño conlleva graves consecuencias.
5. Tareas peligrosas o en condiciones insalubres.
6. Falta de apoyo por parte de los compañeros, subordinados o superiores.
7. Acoso laboral por parte de compañeros o superiores.
8. Falta de reconocimiento o valoración por los éxitos, carencia de estímulos positivos y recompensas al esfuerzo.³⁸

Síntomas del estrés laboral

Los principales síntomas del estrés laboral coinciden con la sintomatología de otros tipos de estrés y provoca síntomas psicológicos y físicos. Los síntomas de estrés laboral influyen en el rendimiento del trabajador, pues le provocará falta de concentración y agotamiento.

Los síntomas cognitivos del estrés laboral son:

- a) Preocupación
- b) Inseguridad
- c) Miedo o temor
- d) Percepción negativa de uno mismo y de las decisiones tomadas
- e) Miedo a la pérdida del control y a equivocarse
- f) Dificultad para estudiar, pensar y concentrarse
- g) Puede provocar ansiedad y depresión

Por otra parte, los síntomas físicos del estrés son:

- a) Sudoración
- b) Palpitaciones
- c) Dolores de cabeza
- d) Tensión muscular
- e) Taquicardia
- f) Molestias en el estómago
- g) Dificultades respiratorias
- h) Mareo y náuseas³⁸

Tipos de estrés laboral:

Según un documento del Sindicato de Enfermería de España SATSE en el 2015, se pueden identificar tres tipos de estresores laborales:

1. Estresores causados por el ambiente físico

- a) Iluminación
- b) Ruido
- c) Contaminación
- d) Temperatura

2. Estresores causados por la tarea

- a) La mente frente al trabajo
- b) Control frente a la tarea

3. Estresores en la institución

- a) Problemas en los roles
- b) Por jornada de trabajo
- c) Por problemas en las relaciones personales de los trabajadores
- d) Poco desarrollo de los trabajadores³⁸

Según Campos en el 2016, sobre el estrés laboral afirma:

Se presentan generalmente dos tipos de estrés en los entornos laborales, uno considerado episódico, que por sus características se presenta momentáneamente, que no se extiende por muchos periodos de tiempo y que posteriormente de ser enfrentada, se terminan los síntomas presentados inicialmente; se podría tomar como ejemplo el estrés que se genera cuando una persona es despedida. Existe otro tipo de estrés, conocido como estrés crónico que generalmente se presenta cuando la persona es sometida por condiciones laborales inadecuadas, realización de mucho trabajo, toma de decisiones de mucha importancia. Los síntomas de este tipo de estrés se presentan de forma constante, siempre y cuando no se logre dar respuesta a las exigencias que se presentan y que fueron la causa de su aparición en la vida de las personas.³⁹

Consecuencias:

Las enfermedades que sobrevienen a consecuencia del estrés pueden clasificarse en dos grandes grupos:

I. Enfermedades por estrés agudo

Aparecen en los casos de exposición breve e intensa los agentes lesivos, en situaciones de gran demanda que el individuo debe solucionar; aparece en forma súbita, evidente, fácil de identificar y generalmente es reversible. Las enfermedades que habitualmente representan son:

- a) Úlcera por estrés
- b) Estados de shock
- c) Neurosis postraumática
- d) Neurosis obstétrica
- e) Estado postquirúrgico

II. Patologías por estrés crónico

La persistencia del individuo ante los agentes estresantes durante meses o años, produce enfermedades de carácter más permanente, con mayor importancia y también de mayor gravedad. El estrés genera inicialmente alteraciones fisiológicas pero su persistencia crónica produce finalmente serias alteraciones de carácter psicológico, y en ocasiones la falla de órganos vitales ⁴⁰

Síndrome de burnout

Se caracteriza por una generalidad de síntomas que denotan el agotamiento del trabajador, manifestado por la falta de energía física y mental, (agotamiento emocional), pérdida del interés por el trabajo (despersonalización) y sentimientos de auto-desvalorización (reducida realización profesional). Las consecuencias del síndrome son nefastas para el individuo y la organización, ya que, debido a la disminución en la salud biopsicosocial,

ocurren el absentismo, presentismo, insatisfacción laboral y la jubilación precoz, además de colocar en riesgo la seguridad de los pacientes.⁴¹

Respecto a los efectos del estrés laboral, Leka y Griffiths (2016) mencionan que son características en el momento que se presenta algún tipo de estrés, los mismos que deben ser afrontados oportunamente para evitar perjuicios personales y laborales.⁴¹

Manejo del estrés laboral

Los médicos de salud en el trabajo y profesionales afines, deben vigilar a sus pacientes y, cuando sea posible, a toda la organización con el fin de manejar el estrés en forma efectiva, aunque la participación del equipo de salud para efectuar cambios sustanciales con frecuencia es más difícil, pues los gerentes y empleadores generalmente, buscan resolver el problema de los trabajadores en forma personal, pero rechazan la intervención en el origen del problema cuando esto implica la necesidad de cambios en el lugar de trabajo, por la posible disyuntiva entre la ganancia económica y el bienestar de los trabajadores.⁴²

El médico debe anticipar a la situación y aplicar medidas profilácticas efectivas, la prevención primaria es un objeto primordial; las acciones eficaces han demostrado éxito económico en las empresas, al mejorar el estado de ánimo y el bienestar de los trabajadores disminuyendo las enfermedades, reduciendo el ausentismo, elevando la productividad y mejorando sustancialmente el desempeño y la calidad del trabajo.⁴²

3. BASES TEÓRICAS

Las variables son estudiadas desde un enfoque holístico, englobando la teoría de inteligencia emocional de tal autor, explica cada uno de los elementos que se relacionan, en la Teoría de Jean Watson y la inteligencia emocional al ser contextualizado, implica la presencia de un proceso reflexivo, sistemático, controlado y crítico de su objeto, basado en

el método científico que responda siempre a la búsqueda, planteamiento y solución de los problemas surgidos en la vida.

Cada uno de estos factores tiene un componente fenomenológico dinámico relacionado con las personas a las que se les brindan los cuidados. A través de esta mirada del modelo de Calixta Roy que, nos describe los cuatro modos adaptativos de la teoría, se ofrecen herramientas que nos pueden resultar de utilidad para encontrar estrategias para abordar el estrés.

Actualmente bajo nuestro punto de vista necesitamos cuestionarnos la utilización de un solo modelo de enfermería, lo que puede representar una limitación, es necesario pensar en la realidad existente donde la aplicación de éste y otros modelos pueden guiar la práctica y resultar de gran ayuda, pero también contemplar la posibilidad de crear espacios abiertos para reflexionar donde la persona enferma pueda explicar y comprender para dar nuevos significados a su vida.

2.3.1. Teoría de la inteligencia emocional de Jean Watson

Constituye una estrategia en la cual la investigación puede ayudar la práctica, aumentando los beneficios para la disciplina y las personas en general, sustentando la experiencia clínica de cada profesional y permitiendo mejorar la toma de decisiones sobre las acciones profesionales.¹⁶

La teoría de la inteligencia emocional es una herramienta para desarrollar habilidades relacionadas con el liderazgo, donde es muy importante saber cultivar las relaciones, mantener amistades, resolver conflictos, comprender a los demás y trabajar en equipo, entre otras.¹⁶

Watson complementará el sentido original de su teoría, estructurando los diez Factores Caritativos por el de Proceso Caritas o Proceso de Cuidar que fueron expuestos en su libro:

Nursing: Human science and human care. A theory of nursing (Enfermería: ciencia y cuidados humanos).¹⁶

- 1) Los tres primeros son factores interdependientes que ofrecen una base filosófica a la ciencia de la asistencia, el primero de ellos hace sugerencia a la formulación de un sistema de valores humanos altruistas; este aspecto puede definirse como la satisfacción que se recibe al prestar ayuda, al realizar el trabajo con calidad y que el paciente esté satisfecho de la labor.¹⁶
- 2) Propicia inculcar la fe y esperanza, es un incentivo para que el paciente adopte conductas saludables. El cuidado de enfermería debe lograr que una persona, con problemas reales o potenciales de salud, reciba una atención de enfermería segura y eficiente, cuya finalidad será lograr su máximo bienestar.¹⁶
- 3) Resulta vital para el personal de enfermería no fusionar emociones negativas de su vida privada o de trabajo con la atención de salud que le brinda al paciente, para lograr lo anterior es imprescindible que este personal adquiera la habilidad de evaluar y manejar sus reacciones emocionales identificando las maneras adecuadas de expresarlas.¹⁶
- 4) Al incentivar el desarrollo de una relación de ayuda – confianza. El desarrollo de una relación ayuda –confianza entre enfermera y paciente promueve y acepta la expresión de sentimientos positivos y negativos e implica congruencia, empatía, afecto no posesivo y una comunicación eficaz. Solo quién sabe por qué se siente, cómo se siente; puede manejar sus emociones, moderarlas y ordenarlas de manera consciente. Las personas con adecuada conciencia emocional conocen sus valores, metas y se guían por ellos, han desarrollado la capacidad de comunicación y escucha, respeto por las creencias del otro.¹⁶

- 5) La enfermera debe estar preparada ante posibles sentimientos tanto positivos como negativos, y reconocer que la comprensión intelectual y emocional de una situación no tiene por qué coincidir. Básicamente nos convoca es a comprender la mutua relación entre pensamientos, emociones y comportamiento. Avizora que compartir los sentimientos es una experiencia riesgosa tanto para el paciente como para la enfermera.¹⁶
- 6) Hace un llamado al uso sistemático del método de resolución de problemas para la toma de decisiones. Atributo íntimamente relacionado con la motivación por la superación constante; cualidad que cuando está presente se expresa en el deseo de estudiar y adquirir nuevos conocimientos para perfeccionar la práctica diaria.¹⁶
- 7) La promoción de la enseñanza aprendizaje, permite mantener al paciente informado, no obstante, para ello, el personal de enfermería debe actualizar periódicamente sus conocimientos para poder progresar en el campo de la investigación y mejorar así la calidad de los cuidados en su práctica profesional.¹⁶
- 8) El personal debe reconocer la influencia que tiene el entorno interno y externo en la salud y la enfermedad de las personas. Hacer una autovaloración realista, es un elemento imprescindible para un buen desarrollo de este indicador. Conocer nuestras fortalezas y debilidades, tener una visión clara de lo que se necesita mejorar y estar abiertos a nuevas experiencias se hace imprescindible para el desarrollo profesional.¹⁶
- 9) La asistencia satisfactoria de las necesidades humanas, reconocer las necesidades biofísicas, psicofísicas, psicosociales de sí misma y del paciente. Es esencial a la hora de manejar el término de prioridad en el cuidado, al proporcionar una visión del arte del cuidado, cual fenómeno revelado, organizado, entendido e interpretado.¹⁶

10) El fomento de las fuerzas existenciales – fenomenológicas, se traduce en que no basta la excelencia académica o intelectual, ni la capacidad técnica, se necesitan otras habilidades como la iniciativa, el optimismo, la flexibilidad, la adaptabilidad, la comunicación y las relaciones interpersonales para comprender el fenómeno en cuestión.¹⁶

La meta del cuidado transpersonal es restaurar la armonía entre la mente-cuerpo y alma en su totalidad. En los contextos profesionales, el cuidado se construye en ocasiones específicas o momentos, cuando la enfermera y persona experimentan el proceso intersubjetivo de compromiso y armonía. Proceso en el cual las emociones siempre están presentes.

2.3.2. Estrés en los cuidados: una mirada desde el modelo de Roy

Roy describe los mecanismos como procesos automáticos, aunque los seres humanos no piensan en ellos. Las experiencias vividas a lo largo de la vida ayudan a presentar reacciones habituales ante estímulos particulares. El lugar de habitar de la enfermera estaría idóneo a aquellas situaciones en las que, presenta reacciones ineficaces. La enfermera que ha evolucionado mediante los cuatro modos adaptativos de la proposición de Roy puede encontrar una valoración de las conductas que manifiesta la persona que son generadoras de estrés.⁴³

1) Modo fisiológico de adaptación:

Son conductas y reacciones fisiológicas que, se observa en cualquier persona con cierto grado de estrés. Encontrar una especificación a través de los conocimientos teóricos puede contribuir a tranquilizar a la persona. Se puede concretar que, enseñando al individuo a reconocer sus propias reacciones ante estímulos determinados e iniciar principales técnicas que ayuden a controlar las reacciones del sistema nervioso autónomo por estimulación

simpática, como es el aumento de respiración, la frecuencia cardiaca, la sudoración, la elevación de la tensión arterial, etc. Ofrecer técnicas como son la relajación en todas sus variedades, la respiración profunda, hace que las personas tengan una mayor agudeza sensorial y puedan reducir y llegar a neutralizar respuestas, pues entra en juego la reacción del parasimpático y se establece el equilibrio requerido para asegurar la homeostasis interna.⁴⁴

2) Modo de adaptación del auto concepto de grupo:

Se focaliza en los aspectos psicológicos y espirituales del sistema humano, la autoestima. Refleja como se ve y percibe la gente dentro de una corporación, basándose en reacciones ante el entorno, la persona que tiene una visión de sí misma positiva, favorable "autoestima" y dispone de forma natural de bienes suficientes para poder afrontar la situación del estrés. La enfermera puede ayudar en el reconocimiento de recursos propios de que dispone la persona y centrar su intervención fundamentalmente en fortalecer estos recursos y no descuidar las debilidades y los temores. Existe la posibilidad de reconvertir una fuente de estrés en un logro positivo que le ayude a crecer como persona.⁴⁴

3) Modo de adaptación de desempeño de rol:

Se trata de una forma de acostumbramiento social y se centra en el papel que tiene el individuo en la sociedad, la necesidad que se tiene de saber quién es uno mismo con respecto a los demás, para así saber cómo actuar. La enfermera puede identificar en qué posición se encuentra la persona socialmente hablando, si está sobrecargada, cuál es su cotidianidad. Roy lo nombra, el "comportamiento expresivo", qué piensa de su situación, lo que siente, gustos, manías, factores que influyen en el desempeño de su papel. La enfermera puede ayudar a la persona a encontrar qué papel es insustituible o fundamental, cual es importante y lo que representa una sobrecarga, a través de técnicas de

reconocimiento de cómo se distribuye el tiempo, establecer prioridades y estableciendo espacios para poder trabajar conjuntamente.⁴⁴

4) Modo de adaptación de la interdependencia:

Resulta ser la integridad de las relaciones. Dos relaciones específicas forman la clave del modo de la interdependencia, fruto de su aplicación en la vida de los individuos. Las personas intentan adaptarse cuando se ven frente a situaciones difíciles, buscan ayuda, protección, amor en los otros. La enfermera debe detectar los obstáculos que presentan las personas y ofrecer sistemas de empatía, tanto desde el ámbito social como de recursos asistenciales dirigidos a paliar el conflicto.⁴⁴

4. Variables

2.4.1. Variable Independiente: Inteligencia emocional

Definición conceptual

En 1995 Goleman D. Define la inteligencia emocional como la capacidad de reconocer nuestros propios sentimientos y los de los demás, de motivarnos y de manejar correctamente las emociones.⁴⁵

Definición operacional

Esta variable se operacionalizará por medio de 5 dimensiones: intrapersonal, interpersonal, adaptabilidad, manejo de estrés y estado de ánimo general, con el fin de determinar la relación que existe entre la inteligencia emocional y el estrés laboral en profesionales de la Micro red de salud virgen del Carmen Bambamarca, 2022. Aplicando para ello el cuestionario de Bar-On de 133 preguntas.

2.4.2. Variable dependiente: Estrés laboral

Definición conceptual

El estrés en el trabajo es un conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y del comportamiento a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido, la organización o el entorno de trabajo.⁴⁶

Definición operacional

Variable que se operacionalizará por medio de 4 dimensiones: síntomas fisiológicos, síntomas comportamentales, síntomas intelectuales o laborales y síntomas psicoemocionales, con el fin de determinar la relación que existe entre la inteligencia emocional y el estrés laboral en profesionales de la Micro red de salud virgen del Carmen Bambamarca, 2022. Por lo que será aplicado el cuestionario elaborado por Coaquira y Sepillado, aplicado previamente por Pérez y Salcedo en el 2018 sobre el estrés laboral, el mismo que consta de 31 preguntas.

5. Definición de términos básicos

2.5.1. Síndrome de Burnout

Una respuesta al estrés laboral crónico integrado por actitudes y sentimientos negativos hacia las personas con las que se trabaja y hacia el propio rol profesional, así como por la vivencia de encontrarse agotado". Ambas definiciones coinciden en incorporar que es una inadecuada respuesta al estrés crónico el principal detonante de este padecimiento.⁴⁷

2.5.2. Centro de salud

Establecimiento de salud con una organización funcional y una estructura física propia de la atención primaria de salud, diseñado para la promoción, prevención, curación y rehabilitación de las enfermedades con la participación de la comunidad.⁴⁷

2.5.3. Covid-19

Es la enfermedad causada por el nuevo coronavirus conocido como SARS-CoV-2.⁴⁷

2.5.4. OMS

La Organización Mundial de la Salud.⁴⁷

2.5.5. Pandemia

Enfermedad que se extiende a muchos países y continentes, traspasa gran número de fronteras, supera el número de casos esperados y persiste en el tiempo; además, ataca a casi todos los individuos de una localidad o región.⁴⁷

2.5.6. Salud

“La salud es un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades”.⁴⁷

6. Operacionalización de las variables

Variable	Definición	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instrumento
Variable Independiente Inteligencia emocional	Es un conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y del comportamiento a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido, la organización o el entorno de trabajo.	1. Intrapersonal:	1. Rara vez o nunca es mi caso. 2. Pocas veces es mi caso. 3. Muchas veces es mi caso. 4. Con mucha frecuencia o siempre es mi caso.	1.1. 7,9,23,35,52,63,88,116	Inventario de Bar-On (1997)
		1.1. Autoconocimiento		1.2. 22,37,67,82,96,111,126	
		1.2. Seguridad		1.3. 11,24,40,56,70,85,100,114,129	
		1.3. Autoestima		1.4. 6,21,36,51,66,81,95,110,125	
		1.4. Autorrealización		1.5. 3,19,32,48,92,107,121	
		1.5. Independencia		2.1. 10,23,31,39,55,62,69,84,99,113,128	
		2. Interpersonal:		2.2. 16,30,46,61,72,76,90,98,104,119	
		2.1. Relaciones interpersonales		2.3. 18,44,55,61,72,98,119,124	
		2.2. Responsabilidad social		3.1. 1,15,29,45,60,75,89,118	
		2.3. Empatía		3.2. 8,35,38,53,68,83,88,97,112	
		3. Adaptabilidad:		3.3. 14,28,43,59,74,87,103,131	
		3.1. Solución de problemas			
		3.2. Prueba de la realidad			
		3.3. Flexibilidad			

		4. Manejo de estrés: 4.1 Tolerancia a la tensión 4.2. Control de los impulsos		4.1. 4, 20, 33, 49, 64, 78, 93, 108, 122 4.2. 13, 27, 42, 58, 73, 86, 102, 117, 130	
		5. Estado de ánimo general: 5.1. Felicidad 5.2. Optimismo		5.1. 2, 17, 31, 47, 62, 77, 91, 105, 120 5.2. 11, 20, 26, 54, 80, 106, 108, 132	
Variable dependiente Estrés laboral	Tensión generada dentro del trabajo por circunstancias perturbadoras que ocasiona reacciones negativas a nivel fisiológico, emocional y comportamental (Coaquira y Cepillado, 2014).	1. Síntomas Fisiológicos: 1.1. Respuestas fisiológicas: dolores contracturas, cefaleas, cansancio.	Siempre (4) Casi siempre (3) A veces (2) Nunca (1)	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7 y 8	Escala de estrés (Coaquira y Sepillado), aplicado previamente por Pérez y Salcedo (2018)
		2. Síntomas Comportamentales: 2.1. Dificultad en las relaciones sociales: irritabilidad y aislamiento		9, 10, 11 y 12.	
		3. Síntomas Intelectuales o laborales: 3.1. Sobrecarga de trabajo: Bajo sentido		13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21 y 22.	

		de realización personal.			
		4.Síntomas Psicoemocionales: 4.1. Pensamientos negativos: Sentimientos de inutilidad.			23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30 y 31.

CAPÍTULO III

4. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

1. Tipo de investigación

El tipo de estudio es básico ya que su interés no es solamente es por un propósito monetario, las motivaciones surgen por simples curiosidades, la importancia de expresar nuevos conocimientos, por eso, es básica dado que ha sido el origen del estudio aplicado o tecnológico; y esencialmente porque es importante para el avance de la ciencia.⁴⁸

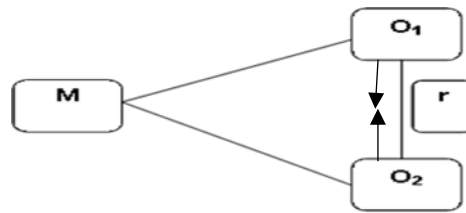
Enfoque de investigación

Cuantitativo: A través de esta perspectiva, se lleva a cabo el proceso de recolección y análisis de datos obtenidos para poder sustentar y contestar a la pregunta planteada en la indagación, así como para determinar si se cumple la hipótesis o no. Se emplea principalmente la estadística inferencial y descriptiva para experimentar la hipótesis. Además, la formulación de la hipótesis, de igual manera, es estadística, en conjunto con el muestreo y el diseño del trabajo.⁴⁸

2. Diseño de investigación

Es correlacional de corte transversal, a causa de que es recogida la información en un establecido contexto, y en un lapso de tiempo. El propósito ha sido brindar una descripción de las variables y analizar su incidencia y asociación en un contexto dado.

Correlacional: Su propósito es analizar la correlación o establecer el nivel de asociación (no causal) existente entre dos o más definiciones, condiciones o variables en una muestra o contexto en particular.⁴⁸



Dónde:

M: Muestra (Profesionales de la Micro red de Salud Virgen del Carmen Bambamarca, 2022)

O₁: Variable Independiente: Inteligencia emocional

O₂: Variable Dependiente: Estrés Laboral

R: Relación de variables

Dimensión temporal de la investigación: Es de corte transversal, porque son recogidos los datos en un establecido contexto, y en un solo tiempo.

3. Descripción del área de estudio

El área de estudio de la presente investigación se realizará al sur de la Región Cajamarca. al norte con la provincia de Chota en donde se encuentra la Micro Red de Salud Virgen Del Carmen ubicado en la ciudad de Cajamarca, provincia Hualgayoc, distrito de Bambamarca con dirección en Jr. Atahualpa N° 221, pertenece al Ministerio de Salud (MINSA), el cual es un establecimiento público de salud, categoría I-3, abarca 16 Puestos de salud; con un total de 66 profesionales de la salud, entre ellos, médicos, farmacéutico, cirujano dentista, biólogo, obstetras, enfermeros(as) y técnicos de enfermería. Todos ellos distribuidos en los diversos ambientes, y según su horario de atención mensual. Están constituidos por los servicios de triaje, medicina, consultorio de gineco-obstetricia, consultorio de enfermería, odontología, laboratorio, tópico y farmacia.

4. Población, criterios de inclusión y exclusión

4.4.1. Población

El universo o población estuvo constituido por 50 profesionales de la Micro red de Salud Virgen del Carmen Bambamarca. El diseño es no probabilístico de tipo censal, basado en una buena estrategia y el buen juicio del muestreo, considerando los criterios de inclusión y exclusión.

Criterios de inclusión y exclusión

4.4.2. Criterios de inclusión

- Profesionales de la salud que participan de forma voluntaria en la investigación.
- Médicos, farmacéuticos, cirujano dentista, biólogo, obstetras, enfermeros, psicólogo y técnicos de enfermería contratados, CAS REGULAR, CAS COVID-19.
- Profesionales de la salud que trabajan más de 1 año en la MicroRed Virgen del Carmen.

4.4.3. Criterios de exclusión

- Personal de salud con permiso y/o descanso médico.
- Personal de salud en vacaciones.

5. Muestra y unidad de análisis

4.5.1. Muestra

Para la determinación de la muestra se utilizó el diseño muestra no probabilístico de tipo censal, la muestra estuvo conformada por 50 profesionales de la Micro red de Salud Virgen del Carmen Bambamarca.

4.5.2. Unidad de análisis

Personal profesional y técnico que laboran en la Micro red de Salud Virgen del Carmen Bambamarca.

6. Muestreo

En este estudio el muestreo fue no probabilístico de tipo censal, porque está fundamentada en los criterios de elección de las investigadoras, teniendo en cuenta el propósito del estudio y con opiniones objetivadas que posee funciones esenciales.

7. Método de recolección de datos

4.7.1. Técnica

Se usó la encuesta, es una entrevista por cuestionario. Al considerar la particularidad auto-administrada de dicho método, no puede compartirse dicha afirmación, puesto que la entrevista es desarrollada por el propio entrevistado, por medio de formularios de preguntas.

8. Instrumentos de recolección de datos

Variable Independiente. Inteligencia emocional

Por Reuven Bar-On y publicado en 1997. Nelly Ugarriza lo adaptó al peruano en 2001. Este es un cuestionario administrado individualmente o en grupo para mayores de 15 años y toma aproximada de 30 a 40 minutos. Las habilidades emocionales se evaluarán con 133 ítems agrupados en 5 componentes y 15 subcomponentes. El sistema de pesaje puede organizar toda la muestra en la proporción correcta. Sin embargo, para algunos grupos de edad, como 45 - 54 y mayores de 54, la escala es provisional debido a la falta de evaluadores. Dado el tamaño de la muestra, tiene perfecto sentido crear escalas separadas para hombres y mujeres.

El formato de respuesta utilizó una escala numérica tipo Likert de autoevaluación de cinco puntos:

- a) Rara vez o nunca es mi caso
- b) Pocas veces es mi caso
- c) Muchas veces es mi caso
- d) Con frecuencia o siempre es mi caso

El resultado resultante es un EQ general, así como puntajes directos para componentes y subcomponentes.

Variable Dependiente. Estrés laboral

El cuestionario fue elaborado por el departamento de psicología de la Universidad Javeriana de Colombia (2012) con la finalidad de medir el estrés, fue adaptada al ámbito peruano por Coaquira y Sepillado (2014).

La escala se compone por 31 ítems, los cuales se dividen en 4 dimensiones de la siguiente manera:

1. Síntomas fisiológicos: Evalúa los malestares físicos, se compone por los siguientes ítems: 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7 y 8.
2. Síntomas comportamentales: Evalúa los malestares del comportamiento, se compone por los siguientes ítems: 9, 10, 11 y 12.
3. Síntomas intelectuales: Evalúa los malestares intelectuales, se compone por los siguientes ítems: 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21 y 22.
4. Síntomas psicoemocionales: Evalúa los malestares emocionales, se compone por los siguientes ítems: 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30 y 31.

9. Validez y confiabilidad del instrumento de recolección de datos

Validez

La validez se hizo del mismo autor.

Confiabilidad

Los niveles en los cuales, los instrumentos producen condición consistente en un indicio de una muestra. Puede ser acotado por medio de lineamientos de compensación, corrección de alternativas o equivalentes, fragmentos y consistencias internas. La confiabilidad del análisis, se determinó a través del test-retest, revelando “un coeficiente de estabilidad promedio de .85 después de un mes, y de .75 después de cuatro meses” (Ugarriza, 2001, p. 149).

Además, la prueba inicial examinó la consistencia interna y se encontró que los coeficientes α de Cronbach eran altos para casi todos los subcomponentes.

Consistencia interna para el inventario total es muy alto: 0.93

Componente del I-CE oscila entre: .77 y .91

Coefficientes más bajos para los subcomponentes de flexibilidad: .48

Independencia y solución de problemas: .60

13 factores restantes arrojan valores por encima de .70

La presente investigación presenta la fiabilidad del Inventario II BarOn Ice, que se encuentra compuesto por 133 ítems, obteniendo una confiabilidad de ,894 con Alfa de Cronbach

Fiabilidad del Inventario II BarOn Ice

Alfa de Cronbach	N de elementos
,842	133

ANEXO N°3**Validez**

La validez se hizo del mismo autor.

Confiabilidad

Se hizo la confiabilidad con Alfa de Cronbach de 0,824, los autores Pérez y Salcedo (2018), aplicaron la escala en el ámbito cajamarquino obteniendo una confiabilidad con Alfa de Cronbach de 0,801. Se determinó para la presente investigación, una confiabilidad con Alfa de Cronbach de ,836 para el cuestionario de estrés.

La presente investigación presenta la fiabilidad de la Escala de estrés laboral, que se encuentra compuesto por 31 ítems, obteniendo una confiabilidad de ,836 con Alfa de Cronbach

Fiabilidad de la Escala de estrés laboral

Alfa de Cronbach	N de elementos
,836	31

10. Aspectos éticos

Entre los aspectos bioéticos según la exposición de Helsinki, en documentos a nivel internacional, relacionados a la ética para estudios biomédicos. Deben tenerse en cuenta, los documentos sobre el consentimiento informado por los individuos que participarán en la investigación, resaltando principios de confidencialidad y autonomía, no maleficencia, beneficencia y justicia.

La autonomía: Aspecto ético que está basado en brindar una colaboración espontánea de cada persona que participa en el estudio, previa autorización informada, en el cual se garantizan informaciones generales, igualmente las respuestas tienen que ser lo más transparentes posibles.

La beneficencia: Aspectos que tienen por finalidad recoger información de las afirmaciones otorgada por la muestra del estudio, con el propósito de reforzar competencias y estilos de liderazgos para optimizar la motivación y satisfacción en la población objeto de investigación, no presentado algún peligro para el estudio.

No maleficencia: Por medio de este aspecto ético se logra analizar que el estudio no se tornará en un riesgo para el entrevistado.

Justicia: Esto implica la exigencia de respetar de manera equitativa los derechos de los participantes, sin hacer discriminaciones arbitrarias.

Mediante este principio se entregará el instrumento a todos los participantes de manera ecúanime e igualitaria en el desarrollo de estos cuestionarios en un tiempo determinado.

CAPÍTULO IV

5. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

1. Resultados

TABLA N° 1: Características Sociodemográficas en Profesionales de la Micro red de Salud Virgen del Carmen – Bambamarca 2022.

Características sociodemográficas		N	%
	Masculino	19	38%
	Femenino	31	62%
SEXO	Total	50	100%
	De 18 a 25 años	6	12%
	De 26 a 35 años	22	44%
	De 36 a 60 años	22	44%
EDAD	Total	50	100%
	Medicina	11	22%
	Enfermería	25	50%
	Farmacia	4	8%
	Obstetricia	10	20%
DESEMPEÑO LABORAL	Total	50	100%
	Superior universitario	34	68%
	Superior técnico	16	32%
EDUCACIÓN SUPERIOR	Total	50	100%

Fuente: Cuestionario II BarOn Ice. Nelly Ugarriza (2001)

La tabla 1 muestra que 38% de la población del estudio son de sexo masculino, 62% de sexo femenino; 12% tienen las edades de 18 a 25 años, el 44% de 26 a 35 años y el 55% de 36 a 60 años; de acuerdo al área de desempeño profesional, 22% son médicos, 50% enfermeros, 8% farmacéuticos y el 20% obstetras; 68% con estudios universitarios y 32% estudio superior técnico.

TABLA N°2: Inteligencia Emocional en Profesionales de la Micro red de Salud Virgen del Carmen, Bambamarca 2022.

Dimensiones de Inteligencia emocional	Con mucha Frecuencia		Muchas veces		Pocas veces		Rara vez		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
	Intrapersonal	6	12.0	8	16.0	14	28.0	22	44.0	50
Interpersonal	6	12.0	8	16.0	15	30.0	21	42.0	50	100
Adaptabilidad	6	12.0	7	14.0	14	28.0	23	46.0	50	100
Manejo de estrés	6	12.0	6	12.0	14	28.0	24	48.0	50	100
Estado de ánimo general	7	14.0	8	16.0	13	26.0	22	44.0	50	100

Fuente: Cuestionario II BarOn Ice. Nelly Ugarriza (2001)

En relación de la inteligencia emocional, en la dimensión Intrapersonal, 44% se da raras veces, 28% pocas veces y 16% muchas veces; dimensión Interpersonal 42% se presenta raras veces, 30% pocas veces y 16% muchas veces; en Adaptabilidad 46% con raras veces, 28% pocas veces y 14% muchas veces; Manejo de Estrés 48% rara vez, 28% pocas veces y 12% muchas veces; estado de ánimo general 44% raras veces, 26% pocas veces y 16% muchas veces.

TABLA N°3: Estrés laboral en profesionales de la Micro red de Salud Virgen del Carmen, Bambamarca 2022.

Dimensiones Estrés Laboral	Siempre		Casi siempre		A veces		Nunca		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Síntomas fisiológicos	23	46	11	22	13	21	3	6	50	100
Síntomas comportamentales	23	46	12	24	13	26	2	4	50	100
Síntomas intelectuales o laborales	24	48	13	26	12	24	1	2	50	100
Síntomas psicoemocionales	23	46	11	22	14	29	2	4	50	100

Fuente: Cuestionario de Estrés laboral Pérez y Salcedo (2018)

Los resultados muestran que El estrés laboral según en la dimensión de Síntomas fisiológicos, 46% se presenta siempre, 22% casi siempre y 21% a veces; Síntomas Comportamentales, 46% siempre, 24% casi siempre y 26% a veces; Síntomas Intelectuales o Laborales, 48% siempre, 26% casi siempre y 24% a veces; Síntomas Psicoemocionales, 46% siempre, 29% a veces y 22% casi siempre.

TABLA N°4: Correlación entre Inteligencia Emocional y Estrés Laboral en profesionales de la Micro Red de Salud Virgen del Carmen – Bambamarca 2022.

Correlación entre inteligencia emocional y estrés laboral	
Rho de Spearman	Estrés laboral
de Inteligencia emocional	Coeficiente de correlación -,849*
	Sig. (bilateral) ,045
	N 50

Personal profesional de la Micro red Virgen del Carmen – Bambamarca, 2022.

Se muestra en la siguiente tabla, la correlación entre inteligencia emocional y estrés laboral en profesionales de la Micro Red de salud Virgen del Carmen – Bambamarca 2022, en donde se evidencia que existe relación inversa o negativa entre ambas variables (Rho = -,849), de igual manera, asimismo, con respecto al P valor, se indica que la correlación es significativa ya que el valor es menor a 0,050 (P = ,04)

2. Discusión

La mayoría de la población en estudio pertenecen al sexo femenino y más de la tercera parte al sexo masculino; más de la mitad tiene entre 36 a 60 años, seguidos de las edades de 26 a 35 años y de 18 a 25 años; más de la quinta parte trabajan en el área médica, la mitad en enfermería, menos de la décima parte en farmacia y la quinta parte en obstetricia; la mayoría con estudios universitarios y aproximadamente la tercera parte con estudios superiores técnicos. Por lo que podemos inferir que el sexo femenino ofrece ante la sociedad una imagen que ofrece confiabilidad, eficiencia y apoyo, desempeñada desde la aparición del hombre hasta nuestros días; Tarea que concuerda con la teoría de Jean Watson relacionado al cuidado humanizado.

Estos resultados concuerdan en parte con el estudio de González y Sánchez (2020) en donde encuentra que predomina el sexo femenino con 47%.

Referente a la Inteligencia Emocional en la dimensión Intrapersonal aproximadamente en la mitad se presenta raras veces, más de la cuarta parte pocas veces; en la Interpersonal aproximadamente la mitad se evidencia raras veces y la tercera parte pocas veces; en Adaptabilidad aproximadamente la mitad se da raras veces y más de la quinta parte pocas veces; en manejo de estrés, aproximadamente la mitad se muestra raras veces y más de la quinta parte pocas veces; en estado de ánimo general, aproximadamente la mitad se muestra raras veces, más de la quinta parte pocas veces.

Esta situación nos conduce a inferir que el personal de la institución maneja la inteligencia emocional en forma deficiente y que se puede deber a la exigencia en las demandas laborales, falta de empatía e identidad institucional. Se cumple parcialmente la teoría de Callixta Roy, porque a pesar de que nuestra población tiene de 36 a 60 años se entiende

que ellos deberían estar ya adaptados al trabajo y no se evidencia y además el manejo del estrés es deficiente. Además, como lo menciona Mayer y Salovey que el manejo deficiente de la inteligencia emocional determina el estrés laboral tiene dificultad para conocer y reconocer sus emociones lo cual genera dificultad en su desarrollo personal y laboral.

Estos resultados se asemejan con los estudios de Nespeira Vásquez (España. 2017), en donde se muestra que el nivel de inteligencia emocional es bajo con 45% y con los de estudio de Reyes (Chiclayo - 2021), en donde se evidencia que el nivel de inteligencia emocional es bajo con 62% y, con el estudio de González y Sánchez (2020) en donde se muestra que el nivel de inteligencia emocional es bajo con 42%.

Aproximadamente la mitad de la población, siempre, presenta síntomas fisiológicos más de la mitad casi siempre; aproximadamente la mitad presenta síntomas comportamentales, aproximadamente la cuarta parte casi siempre; muy cerca a la mitad, siempre, presenta síntomas laborales más de la quinta parte casi siempre; aproximadamente la tercera parte presenta a veces.

Podemos inferir que el estrés laboral manifestado a través de sus dimensiones mencionadas, es evidente, por lo tanto, el trabajo se vuelve insatisfactorio, improductivo, se puede presentar ausencia de recursos humanos. Asimismo, incapacita a los profesionales de la salud evaluados generando efectos negativos a nivel cognitivo, físico y emocional.

Estos resultados se asemejan con los estudios de Nespeira y Vásquez (España. 2017), donde se muestran que el nivel de estrés es muy alto con 53% y con los de Reyes (Chiclayo - 2021), cuyos resultados son: que el nivel de estrés es muy alto con 48%, asimismo con los de González y Sánchez (2020) en donde se muestra que el nivel de estrés es muy alto con 47%.

Asimismo, coinciden en parte con la investigación de González y Sánchez (2020) en donde se muestra que existe predominio de estrés laboral es el grupo de 35 a 60 años con 39%, de acuerdo con el sexo se presenta predominio en el sexo femenino con 47%.

CAPÍTULO V

5. Conclusiones y Recomendaciones

5.1. Conclusiones

Se concluye que existe relación inversa o negativa entre ambas variables de Inteligencia Emocional y estrés laboral ($Rho = -,849$), de igual manera, asimismo, con respecto al P valor, se indica que la correlación es significativa ya que el valor es menor a 0,050 ($P = ,045$) mientras el nivel de Inteligencia emocional va aumentando, el estrés va disminuyendo gradualmente y viceversa.

5.2. Recomendaciones

1. Al Director de la Micro Red de salud Virgen del Carmen Bambamarca
 - Desarrollar programas de inteligencia emocional y preventivos de estrés laboral.
2. Al responsable de la Oficina de Recursos humanos de la Micro Red Virgen del Carmen Bambamarca
 - Garantizar un ambiente laboral adecuado, de tal manera que pueda prevenir el estrés laboral

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Duarte F. Inteligencia emocional asociada a salud mental en estudiantes Universitarios de la carrera de Psicología. [Internet], Honduras, agosto del 2018. (Consultado el 02 de febrero del 2022) Disponible en: <https://www.camjol.info/index.php/INNOVARE/article/view/7596/7147>
2. Navarro M, Inteligencia emocional y estrés académico en estudiantes de Enfermería. [Internet] Scielo. 17 de mayo del 2020. (Consultado el 02 de febrero del 2022). Disponible en: <http://dx.doi.org/10.4067/s0717-95532020000100203>
3. Fundación P.A.S.S. Inteligencia emocional. [Internet] Argentina, febrero del 2021. (Consultado el 02 de febrero del 2022). Disponible en: <http://www.fundacionpass.org/que-es-la-inteligencia-emocional/>
4. Ferrán M. B. Cuidar al que cuida: el impacto emocional de la epidemia de coronavirus en las enfermeras y otros profesionales de la salud. [Internet] Elsevier. 16 de mayo del 2020. (Consultado el 02 de febrero del 2022). Disponible en: <https://doi.org/10.1016/j.enfcli.2020.05.006>
5. Sierra T, Díaz. C. CE. Inteligencia emocional y práctica clínica en tiempos de pandemia. Rev CES Med. 2020; Especial COVID-19: 59-68 [Internet]. (Consultado el 02 de febrero del 2022). Disponible en: <https://revistas.ces.edu.co/index.php/medicina/article/view/5613/3201>
6. Organización Mundial de la Salud. OMS: Garantizar la seguridad de los trabajadores de la salud para preservar la de los pacientes. [Internet] 17 de septiembre del 2020. (Consultado el 02 de febrero del 2022). Disponible en: <https://www.who.int/es/news/item/17-09-2020-keep-health-workers-safe-to-keep-patients-safe-who>

7. Santamaría M. D. Psychological impact of COVID-19 on a sample of Spanish health professionals. Rev. Psiquiatr Salud Ment, 3 [Artículo] – Junio del 2020. (Consultado el 05 de febrero del 2022). Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/32622882/>
8. Organización Mundial de la Salud. OMS advierte que pandemia afectará salud mental futura. [Internet]. 1 de agosto del 2021. (Consultado el 05 de febrero del 2022). Disponible en: <https://www.dw.com/es/oms-advierte-que-pandemia-afectar%C3%A1-salud-mental-futura/a-53430908>
9. Ministerio de Salud (MINSA). Cuidado de la salud mental del personal de la salud en el contexto del Covid-19. [Internet] Guía Técnica Salud Mental Covid-19 2020 V.10. abril 2020. (Consultado el 05 de febrero del 2022). Disponible en: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/5000.pdf>
10. Veliz A. Dörner A. Soto A. Reyes J. Ganga F. Inteligencia emocional y bienestar psicológico en profesionales de enfermería del sur de Chile. Scielo. [Internet] 24 de abril del 2018. (Consultado el 05 de febrero del 2022). Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-897X2018000200009
11. Nespereira T. Vázquez M. Inteligencia emocional y manejo del estrés en profesionales de Enfermería del Servicio de Urgencias hospitalarias. ELSEVIER. [Internet] Mayo-Junio 2017. (Consultado el 08 de febrero del 2022). Disponible en: <https://www.elsevier.es/es-revista-enfermeria-clinica-35-articulo-inteligencia-emocional-manejo-del-estres-S1130862117300244>
12. Guevara P. Inteligencia emocional y estrés laboral del personal de salud frente al COVID – 19, Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo. Repositorio César Vallejo. [Internet] 2021. (Consultado el 08 de febrero del 2022). Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/65109>

13. Morales V. Estrés laboral en licenciados de enfermería en áreas covid del hospital José Cayetano Heredia - Piura, mayo 2021. Repositorio UNP. [Internet] mayo 2021. (Consultado el 08 de febrero del 2022). Disponible en: <https://repositorio.unp.edu.pe/handle/20.500.12676/2855>
14. Gonzales E, Sánchez S. Inteligencia emocional y estrés laboral en los profesionales de un centro de salud de Cajamarca – Perú. (Tesis de maestría). UPAGU. Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo.2020.(Consultado el 15 de febrero del 2022). Disponible en:<http://repositorio.upagu.edu.pe/handle/UPAGU/1474>
15. Valencia C. Factores asociados a niveles de estrés laboral en el Profesional de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional Docente de Cajamarca – 2021. Repositorio UPAGU. [Internet]. 30 de septiembre del 2021. (Consultado el 15 de febrero del 2022). Disponible en: <http://repositorio.upagu.edu.pe/handle/UPAGU/1832>
16. Trucios C. Inteligencia emocional y el rendimiento académico en los estudiantes de 5to de secundaria de la Institución Educativa Pública "Tupac Amarú" –Chilca. [Tesis para optar el título profesional de Licenciada en Psicología]. Repositorio Institucional Continental: Universidad Continental. 2019.(Consultado el 15 de febrero del 2022) Disponible en: <https://repositorio.continental.edu.pe/handle/20.500.12394/5216>
17. Universidad Internacional de Valencia. Inteligencia emocional definición y características. [Internet]. Viu: Universidad Internacional de Valencia. 2018.(Consultado el 15 de febrero del 2022). Disponible en: <https://www.universidadviu.com/int/actualidad/nuestros-expertos/inteligencia-emocional-definicion-y-caracteristicas>
18. Facultad de Estudios Superiores. Inteligencia Intrapersonal. [Internet]. Facultad de Estudios Superiores. (Consultado el 15 de febrero del 2022). Disponible en:<https://deunam.iztacala.unam.mx/index.php/component/zoo/item/inteligencia-intrapersonal#:~:text=La%20inteligencia%20intrapersonal%20es%20el,de%20interpretar%20y%20orientar%20la>

19. Gestión. ¿Qué es la inteligencia emocional y por qué es importante? [Internet]. Gestión. 2022. (Consultado el 8 de marzo del 2022). Disponible en: <https://gestion.pe/tendencias/inteligencia-emocional-caracteristicas-tipos-ejemplos-test-medicion-nnda-nnlt-249127-noticia/?ref=gesr>
20. pyrsel consultores. La inteligencia emocional, ligada a la seguridad en uno mismo. [Internet]. Pyrsel consultores; 2017 (Consultado el 15 de febrero del 2022). Disponible en: <https://pyrsel.es/la-inteligencia-emocional-ligada-la-seguridad-uno/#:~:text=Nos%20referimos%20a%20trabajar%20las,piensa%20antes%20de%20actuar%2C%20etc>
21. Alfaro EC. AUTOESTIMA E INTELIGENCIA EMOCIONAL. ESTUDIO COMPARATIVO EN LAS ESCUELAS NORMALES DEL ESTADO DE CHIHUAHUA. [Internet]. 2017. (Consultado el 23 de febrero del 2022). Disponible en: <https://www.comie.org.mx/congreso/memoriaelectronica/v14/doc/1938.pdf>
22. Concepto Definición. Definición de Autorrealización. [Internet]. 11 de marzo del 2021. (Consultado el 23 de febrero del 2022). Disponible en: <https://conceptodefinicion.de/autorrealizacion/>
23. Somos Psicólogos Madrid. ¿Qué es la independencia emocional? Formas de andar nuestro camino más ligero. [Internet]. (Consultado el 23 de febrero del 2022). Disponible en: <https://www.somospsicologos.es/blog/que-es-la-independencia-emocional/#:~:text=La%20independencia%20emocional%20es%20una,valer%20realmente%20por%20nosotros%20mismos>
24. Bembibre C. Definición de Interpersonal. DefiniciónABC. [Internet]. 2009. (actualizado en marzo 2022; Consultado el 23 de febrero del 2022). Disponible en: <https://www.definicionabc.com/social/interpersonal.php>
25. Concepto. Relaciones interpersonales. [Internet]. (Consultado el 23 de febrero del 2022). Disponible en: <https://concepto.de/relaciones-interpersonales/>

26. Serrano, María Elena, García Alvarez, Diego, Niveles de presencia de la habilidad Empatía y su diferenciación entre estudiantes de 16 a 18 años de ambos sexos. Telos [Internet]. 2008;10(3):472-482.(Consultado el 23 de febrero del 2022) Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=99318197009>
27. Delfino. La inteligencia emocional y la adaptabilidad como aliadas en situaciones de adversidad. [Internet]. 23 de setiembre del 2021. (consultado el 08 de marzo del 2022). Disponible en: <https://delfino.cr/2021/09/la-inteligencia-emocional-y-la-adaptabilidad-como-aliadas-en-situaciones-de-adversidad>
28. Del Bosque David. EL MANEJO DEL ESTRÉS. Parantepsis. [Internet]. 27 de marzo. (consultado el 08 de marzo del 2022). Disponible en: <https://www.parentepsis.com/manejo-del-estres/>
29. Pérez J. Merino M. Definicion.de: Definición de inteligencia emocional. [Internet]. 2011. [actualizada en el 2021; consultado el 17 de marzo del 2022] Disponible en: <https://definicion.de/inteligencia-emocional/>
30. García, V., & González, I. (2009). El bienestar psicológico. Revista Cubana de Medicina General Integral 16 (6), 586-592. [Internet]. (consultado el 17 de marzo del 2022). Disponible en: <http://scielo.sld.cu/pdf/mgi/v16n6/mgi10600.pdf>
31. Karasek, R. (2012). Trabajo saludable - el estrés, la productividad y la reconstrucción de la vida laboral. New York: Ed. Basic Books. [Internet], [actualizado el 2013]; (consultado el 17 de marzo del 2022). Disponible en: <https://www.insst.es/documents/94886/162520/Cap%C3%ADtulo+34.+Factores+psicosociales+y+de+organizaci%C3%B3n>
32. Aguayo E. D. El estrés laboral y su influencia en la satisfacción laboral del personal del área de higiene del Gobierno Municipal de Esmeraldas – Ecuador. [Tesis de

- grado previo a la obtención del título de Magister en Gestión de Riesgos, Mención Prevención de Riesgos Laborales]. Repositorio Institucional: Pontificia Universidad Católica del Ecuador. 2021. (consultado el 20 de marzo del 2022). Disponible en: <https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/2584/1/Aguayo%20Daza%20Edgar.pdf>
33. Díaz F, Guevara S, Vidaurre W. Estrés laboral y clima organizacional en colaboradores del hospital Solidaridad, Chiclayo UCV-HACER. Revista de Investigación y Cultura, vol. 8, núm. 1, pp. 31-40, 2019 Universidad César Vallejo. [Internet]. (consultado el 20 de marzo del 2022). Disponible en: <https://www.redalyc.org/journal/5217/521758809014/html/#:~:text=EI%20estr%C3%A9s%20laboral%20este%20se,una%20alta%20realizaci%C3%B3n%20laboral%20y>
34. Repositorio.iberu.edu.com. Hernández R, Fuentes M, Martínez C, LA INFLUENCIA DEL ESTRÉS LABORAL EN EL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES EN LA EMPRESA LGM GESTIÓN EMPRESARIAL S.A.S. [Internet]. Agosto 2020. (consultado el 20 de marzo del 2022). Disponible en: <https://repositorio.iberu.edu.co/bitstream/handle/001/1061/La%20influencia%20de%20estr%C3%A9s%20laboral%20en%20el%20desempe%C3%B1o%20de%20los%20trabajadores%20en%20la%20empresa%20LGM%20Gesti%C3%B3n%20Empresarial%20S.A.S.pdf;jsessionid=02A43540FD31B76A661F3393F2156CDB?sequence=1>
35. Sánchez J. Manuel. Antecedentes históricos del estrés. [Internet]. Hidrogénesis Vol.8. N°2. 2010. (actualizado el 2018, consultado el 25 de abril del 2022). Disponible en: <https://www.binasss.sa.cr/opac-ms/media/digitales/Estr%C3%A9s%20laboral.pdf>
36. Lic. Enf. Izquierdo M. E. Artículo “Teoría de Jean Watson y la inteligencia emocional, una visión humana”. Vol 31, N°3 [Internet], (actualizado 2016, Consultado el 10 de mayo del 2022). Disponible en: <http://www.revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/686/131>

37. INSTITUTO NACIONAL DEL CÁNCER. Fisiológico. Definición [Internet], (Consultado el 10 de mayo del 2022). Disponible en: <https://www.cancer.gov/espanol/publicaciones/diccionarios/diccionario-cancer/def/fisiologico>
38. Definición de centro de salud. Diccionario de términos médicos. Real Academia Nacional de Medicina de España. [Online] .2019. [Consultado el 10 de mayo del 2022]. Disponible en: http://dtme.ranm.es/buscador.aspx?NIVEL_BUS=3&LEMA_BUS=paciente
39. Leka, S., Griffiths, A., & Cox, T. (2004). La organización del trabajo y el estrés. Estrategias sistemáticas de solución de problemas para empleadores, personal directivo y representantes sindicales. [Internet], [actualizado 2016]. (consultado el 25 de abril del 2022). Disponible en: http://www.who.int/occupational_health/publications/pwh3sp.pdf
40. Lic. Enf. Izquierdo M. E. Artículo “Teoría de Jean Watson y la inteligencia emocional, una visión humana”. Vol 31, N°3[Internet], (actualizado 2016, Consultado el 10 de mayo del 2022). Disponible en: <http://www.revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/686/131>
41. Bonfill A.E, Lleixa F.M, Sáez V.F, Romaguera G.S. Artículo: Estrés en los cuidados: una mirada desde el modelo de Roy. Vol.19. N°4 [Internet], (actualizado 24 de septiembre del 2015, Consultado el 10 de mayo del 2022). Disponible en: https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-12962010000300010
42. Blanco E. Estrés laboral. [Internet], (2018). [actualizado el 31/10/2019]; (consultado el 17 de marzo del 2022). Disponible en: <https://psicologosoviedo.com/especialidades/problemaslaborales/estre/>
43. Lachiner M. Hidalgo L. Síndrome de Burnout. Scielo. [Online] .2015. [Consultado el 10 de mayo del 2022]. Disponible en:

https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-00152015000100014

44. Definición de centro de salud. Diccionario de términos médicos. Real Academia Nacional de Medicina de España. [Online] .2019. [Consultado el 10 de mayo del 2022]. Disponible en: http://dtme.ranm.es/buscador.aspx?NIVEL_BUS=3&LEMA_BUS=paciente
45. Organización Mundial de la Salud. Información básica sobre la COVID-19. [Internet] 13 de mayo de 2021. (Consultado el 24 de mayo del 2022). Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/questions-andanswers/item/coronavirus-disease-covid-19>
46. Hospital Ángeles. Información sobre Coronavirus COVID-19. [Online] 19 de febrero del 2022. (Consultado el 24 de mayo del 2022). Disponible en: <https://hospitalesangeles.com/covid-19/articulos/que-es-una-pandemia.php>
47. ¿Cómo define la OMS la salud? Preguntas más frecuentes. Organización Mundial de la salud (OMS). [Internet]. 2017. [Consultado el 24 de mayo del 2022]. Disponible en: <https://www.who.int/es/about/who-we-are/frequently-asked-questions>
48. Ñaupas H. Valdivia M. Palacios J y Romero H. Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis. [Internet] 5ta edición Ediciones de la U. 2018. (Consultado el 06 de junio del 2022).Disponible en: <https://corladancash.com/wp-content/uploads/2020/01/Metodologia-de-la-inv-cuanti-y-cuali-Humberto-Naupas-Paitan.pdf>

ANEXOS

ANEXO N°1: Instrumentos de medición

Inventario de Inteligencia Emocional de Bar-On

(I-CE)

Introducción

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

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

Instrucciones

Lee cada una de las frases y selecciona UNA de las cinco alternativas, la que sea más apropiada para ti, seleccionando el número (del 1 al 4) que corresponde a la respuesta que escogiste según sea tu caso. Marca con un aspa el número.

Si alguna de las frases no tiene que ver contigo, igualmente responde teniendo en cuenta cómo te sentirías, pensarías o actuarías si estuvieras en esa situación. Notarás que algunas frases no te proporcionan toda la información necesaria; aunque no estés seguro(a) selecciona la respuesta más adecuada para tí. **No hay respuestas “correctas” o “incorrectas”, ni respuestas “buenas” o “malas”. Responde honesta y sinceramente de acuerdo a cómo eres, NO como te gustaría ser, no como te gustaría que otros te vieran. NO hay límite de tiempo, pero, por favor, trabaja con rapidez y asegúrate de responder a TODAS las oraciones.**

Sexo: Varón Mujer Edad: _____

Especialidad _____

Grado de Instrucción: Técnico Profesional Internado

1. Para superar las dificultades que se me presente actúo paso a paso.
2. Es duro para mí disfrutar de la vida.
3. Prefiero un trabajo en el que se me diga casi todo lo que tengo que hacer.
4. Sé cómo enfrentar los problemas más desagradables.
5. Me agradan las personas que conozco.
6. Trato de valorar y darle el mejor sentido a mi vida.
7. Me resulta relativamente fácil expresar mis sentimientos.
8. Trato de ser realista, no me gusta fantasear ni soñar despierto(a).
9. Reconozco con facilidad mis emociones.
10. Soy incapaz de demostrar afecto.
11. Me siento seguro(a) de mí mismo(a) en la mayoría de situaciones.
12. Tengo la sensación de que algo no está bien en mi cabeza.
13. Tengo problemas para controlarme cuando me enojo.
14. Me resulta difícil comenzar cosas nuevas.
15. Cuando me enfrento una situación difícil me gusta reunir toda la información que pueda sobre ella.
16. Me gusta ayudar a la gente.
17. Me es difícil sonreír.
18. Soy incapaz de comprender cómo se sienten los demás.
19. Cuando trabajo con otro tiendo a confiar más en sus ideas que en las mías.
20. Creo que puedo controlarme en situaciones muy difíciles.
21. Realmente no sé para que soy bueno(a).
22. No soy capaz de expresar mis ideas.
23. Me es difícil compartir mis sentimientos más íntimos con los demás.
24. No tengo confianza en mí mismo(a).
25. Creo que he perdido la cabeza.
26. Soy optimista en la mayoría de las cosas que hago.
27. Cuando comienzo a hablar me resulta difícil detenerme.
28. En general, me resulta difícil adaptarme.
29. Me gusta tener una visión general de un problema antes de intentar solucionarlo.
30. No me molesta aprovecharme de los demás, especialmente si se lo merecen.
31. Soy una persona bastante alegre y optimista.
32. Prefiero que otros tomen decisiones por mí.
33. Puedo manejar situaciones de estrés, sin ponerme demasiado nervioso.
34. Pienso bien de las personas.
35. Me es difícil entender cómo me siento.
36. He logrado muy poco en los últimos años.
37. Cuando estoy enojado(a) con alguien se lo puedo decir.
38. He tenido experiencias extrañas que no puedo explicar.
39. Me resulta fácil hacer amigos(as).
40. Me tengo mucho respeto.
41. Hago cosas muy raras.
42. Soy impulsivo(a), y eso me trae problemas.
43. Me resulta difícil cambiar de opinión.
44. Soy bueno para comprender los sentimientos de las personas.
45. Lo primero que hago cuando tengo un problema es detenerme a pensar.

46. A la gente le resulta difícil confiar en mí.
47. Estoy contento(a) con mi vida.
48. Me resulta difícil tomar decisiones por mí mismo(a).
49. No puedo soportar el estrés.
50. En mi vida no hago nada malo.
51. No disfruto lo que hago.
52. Me resulta difícil expresar mis sentimientos más íntimos.
53. La gente no comprende mi manera de pensar.
54. Generalmente espero lo mejor.
55. Mis amigos me confían sus intimidades.
56. No me siento bien conmigo mismo(a).
57. Percibo cosas extrañas que los demás no ven.
58. La gente me dice que baje el tono de voz cuando discuto.
59. Me resulta fácil adaptarme a situaciones nuevas.
60. Cuando intento resolver un problema analizo todas las posibles soluciones y luego escojo la que considero mejor.
61. Me detendría y ayudaría a un niño que llora por encontrar a sus padres, aun cuando tuviese algo que hacer en ese momento.
62. Soy una persona divertida.
63. Soy consciente de cómo me siento.
64. Siento que me resulta difícil controlar mi ansiedad.
65. Nada me perturba.
66. No me entusiasman mucho mis intereses.
67. Cuando estoy en desacuerdo con alguien soy capaz de decírselo.
68. Tengo tendencia a fantasear y a perder contacto con lo que ocurre a mi alrededor.
69. Me es difícil llevarme con los demás.
70. Me resulta difícil aceptarme tal como soy.
71. Me siento como si estuviera separado(a) de mi cuerpo.
72. Me importa lo que puede sucederle a los demás.
73. Soy impaciente.
74. Puedo cambiar mis viejas costumbres.
75. Me resulta difícil escoger la mejor solución cuando tengo que resolver un problema.
76. Si pudiera violar la ley sin pagar las consecuencias, lo haría en determinadas situaciones.
77. Me deprimó.
78. Sé cómo mantener la calma en situaciones difíciles.
79. Nunca he mentado.
80. En general me siento motivado(a) para continuar adelante, incluso cuando las cosas se ponen difíciles.
81. Trato de continuar y desarrollar aquellas cosas que me divierten.
82. Me resulta difícil decir “no” aunque tenga el deseo de hacerlo.
83. Me dejo llevar por mi imaginación y mis fantasías.
84. Mis relaciones más cercanas significan mucho, tanto para mí como para mis amigos.
85. Me siento feliz con el tipo de persona que soy.
86. Tengo relaciones fuertes, intensas, que son difíciles de controlar.
87. En general, me resulta difícil realizar cambios en mi vida cotidiana.
88. Soy consciente de lo que me está pasando, aun cuando estoy alterado(a).
89. Para poder resolver una situación que se presenta, analizo todas las posibilidades existentes.

90. Soy capaz de respetar a los demás.
91. No estoy muy contento(a) con mi vida.
92. Prefiero seguir a otros a ser líder.
93. Me resulta difícil enfrentar las cosas desagradables de la vida.
94. Nunca he violado la ley.
95. Disfruto de las cosas que me interesan.
96. Me resulta relativamente fácil decirle a la gente lo que pienso.
97. Tiendo a exagerar.
98. Soy sensible ante los sentimientos de las otras personas.
99. Mantengo buenas relaciones con los demás.
100. Estoy contento(a) con mi cuerpo.
101. Soy una persona muy extraña.
102. Soy impulsivo(a).
103. Me resulta difícil cambiar mis costumbres.
104. Considero que es importante ser un(a) ciudadano(a) que respeta la ley.
105. Disfruto las vacaciones y los fines de semana.
106. En general tengo una actitud positiva para todo, aun cuando surgen problemas.
107. Tengo tendencia a depender de otros.
108. Creo en mi capacidad para manejar los problemas más difíciles.
109. No me siento avergonzado(a) por nada de lo que he hecho hasta ahora.
110. Trato de aprovechar al máximo las cosas que me gustan y me divierten.
111. Los demás piensan que no me hago valer, que me falta firmeza.
112. Soy capaz de dejar de fantasear para volver a ponerme en contacto con la realidad.
113. Los demás opinan que soy una persona sociable.
114. Estoy contento(a) con la forma en que me veo.
115. Tengo pensamientos extraños que los demás no logran entender.
116. Me es difícil describir lo que siento.
117. Tengo mal carácter.
118. Por lo general, me trabo cuando pienso acerca de las diferentes maneras de resolver un problema.
119. Me es difícil ver sufrir a la gente.
120. Me gusta divertirme.
121. Me parece que no necesito de los demás más de lo que ellos me necesitan.
122. Me pongo ansioso(a).
123. No tengo días malos.
124. Intento no herir los sentimientos de los demás.
125. No tengo una buena idea de lo que quiero en la vida.
126. Me es difícil hacer valer mis derechos.
127. Me es difícil ser realista.
128. No mantengo relación con mis amistades.
129. Haciendo un balance de mis puntos positivos y negativos me siento bien conmigo mismo(a).
130. Tengo una tendencia a explotar de cólera fácilmente.
131. Si me viera obligado(a) a dejar mi casa actual, me sería difícil adaptarme nuevamente.
132. En general, cuando comienzo algo nuevo tengo la sensación de que voy a fracasar.
133. He respondido sincera y honestamente a las frases anteriores.

HOJAS DEL INVENTARIO II-BAR-ON

1						2					4										5								
Rara vez o nunca es mi caso.						Pocas veces es mi caso.					Muchas veces es mi caso.										Con mucha frecuencia o siempre es mi caso.								
	1	2	3	4	5		1	2	3	4	5		1	2	3	4	5		1	2	3	4	5		1	2	3	4	5
1						31						61						91						121					
2						32						62						92						122					
3						33						63						93						123					
4						34						64						94						124					
5						35						65						95						125					
6						36						66						96						126					
7						37						67						97						127					
8						38						68						98						128					
9						39						69						99						129					
10						40						70						100						130					
11						41						71						101						131					
12						42						72						102						132					
13						43						73						103						133					
14						44						74						104											
15						45						75						105											
16						46						76						106											
17						47						77						107											
18						48						78						108											
19						49						79						109											
20						50						80						110											

21						51						81						111					
22						52						82						112					
23						53						83						113					
24						54						84						114					
25						55						85						115					
26						56						86						116					
27						57						87						117					
28						58						88						118					
29						59						89						119					
30						60						90						120					

ESCALA DE ESTRÉS

Escriba el número que le corresponda a cada ítem, según lo que usted siente teniendo en cuenta que:

Siempre (4)

Casi Siempre (3)

A veces (2)

Nunca (1)

NOTA: No existen respuestas buenas o malas, la información no será emitida a terceras personas.

PREGUNTAS	RSPTA
1. Dolores en el cuello y espalda o tensión muscular.	
2. Problemas gastrointestinales, ulcera péptica, acidez, problemas digestivos o del colon.	
3. Problemas respiratorios.	
4. Dolor de cabeza.	
5. Trastornos del sueño como somnolencia durante el día o desvelo en la noche.	
6. Palpitaciones en el pecho o problemas cardiacos.	
7. Cambios fuertes del apetito.	
8. Problemas relacionados con la función de los órganos genitales (impotencia, frigidez).	
9. Dificultad en las relaciones familiares.	
10. Dificultad para permanecer quieto o dificultad para iniciar actividades.	
11. Dificultad en las relaciones con otras personas.	
12. Sensación de aislamiento y desinterés.	
13. Sentimiento de sobrecarga de trabajo.	
14. Dificultad para concentrarse, olvidos frecuentes.	
15. Aumento en el número de accidentes de trabajo.	
16. Sentimiento de frustración, de no haber hecho lo que se quería en la vida.	
17. Cansancio, tedio o desgano.	
18. Disminución del rendimiento en el trabajo o poca creatividad.	

19. Deseo de no asistir al trabajo.	
20. Bajo compromiso o poco interés con lo que se hace.	
21. Dificultad para tomar decisiones.	
22. Deseo de cambiar de empleo.	
23. Sentimiento de soledad y miedo.	
24. Sentimiento de irritabilidad, actitudes y pensamientos negativos.	
25. Sentimiento de angustia, preocupación o tristeza.	
26. Consume de drogas para aliviar la tensión o los nervios.	
27. Sentimientos de que “no vale nada”, o “no sirve para nada”.	
28. Consumo de bebidas alcohólicas o café o cigarrillo.	
29. Sentimientos de que se está perdiendo la razón.	
30. Comportamientos rígidos, obstinación o terquedad.	
31. Sensación de no poder manejar los problemas de la vida.	

Anexo N°2: Aspectos de validación de instrumentos
Inteligencia Emocional Bar ON

Componentes y subcomponentes	Ítems
Componente Intrapersonal (CIA)	
Autoconocimiento (AU)	7, 9, 23, 35, 52, 63, 88, 116
Seguridad (SE)	22, 37, 67, 82, 96, 111, 126
Autoestima (AU)	11, 24, 40, 56, 70, 85, 100, 114, 129
Autorrealización (AR)	6, 21, 36, 51, 66, 81, 95, 110, 125
Independencia (IN)	3, 19, 32, 48, 92, 107, 121
Componente Interpersonal (CIE)	
Relaciones interpersonales (RI)	10, 23, 31, 39, 55, 62, 69, 84, 99, 113 128
Responsabilidad social (RS)	16, 30, 46, 61, 72, 76, 90, 98, 104, 119
Empatía (EM)	18, 44, 55, 61, 72, 98, 119, 124
Componente de Adaptabilidad (CAD)	
Solución de problemas (SP)	1, 15, 29, 45, 60, 75, 89, 118
Prueba de realidad (PR)	8, 35, 38, 53, 68, 83, 88, 97, 112,
Flexibilidad (FL)	14, 28, 43, 59, 74, 87, 103, 131
Componente de Manejo del Estrés (CME)	
Tolerancia al estrés (TE)	4, 20, 33, 49, 64, 78, 93, 108, 122
Control de los impulsos (CI)	13, 27, 42, 58, 73, 86, 102, 117, 130
Componente de Estado de Ánimo General	
Felicidad (FE)	2, 17, 31, 47, 62, 77, 91, 105, 120
Optimismo (OP)	11, 20, 26, 54, 80, 106, 108, 132

FICHA TÉCNICA CUESTIONARIO DE ESTRÉS

1. Nombre Original	Cuestionario de Estrés
2. Autores	Coaquira y Cepillado (2014)
3. Procedencia	Colombia
4. Adaptación Cajamarquina	Milagros Pérez y Kathya Salcedo (2018)
5. Administración	Individual y colectiva.
6. Duración	Sin límite (tiempo aproximado de 15 a 20 minutos)
7. Aplicación	Hombres y mujeres de 17 años en adelante.
8. Puntuación	Escala de Likert del 1 al 4.
9. Significación	Medición del estrés
10. Confiabilidad	Alfa de Cronbach de 0,923
11. Usos	Clínico y en la investigación. Son usuarios potenciales aquellas personas que padezcan de situaciones estresantes.
12. Materiales	Cuestionario de estrés, lápiz/lapicero.

Según Pérez y Salcedo (2018), estas son las puntuaciones para la calificación del Cuestionario de estrés:

Puntuación	Nivel
0 – 7	Muy bajo
8 – 12	Bajo
13 – 17	Medio
18 – 23	Alto
24 a +	Muy alto

ANEXO N°3:

CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS DE LOS PROFESIONALES DE LA MICRORED DE SALUD VIRGEN DEL CARMEN – BAMBAMARCA, 2022.

GRÁFICO 1: Sexo de los Profesionales de la Micro red de Salud Virgen del Carmen – Bambamarca, 2022.

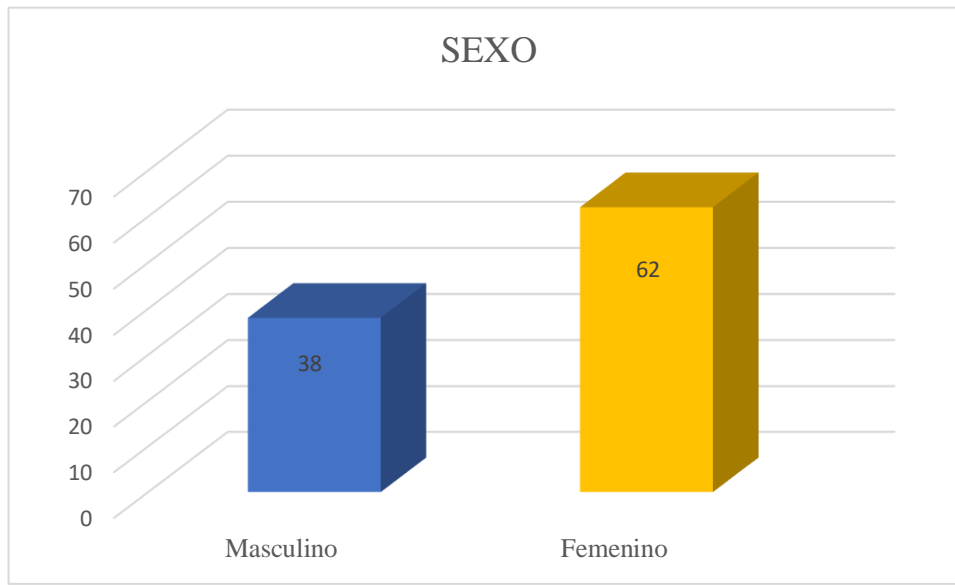


GRÁFICO 2: Edades de los Profesionales de la Micro red de Salud Virgen del Carmen – Bambamarca, 2022.

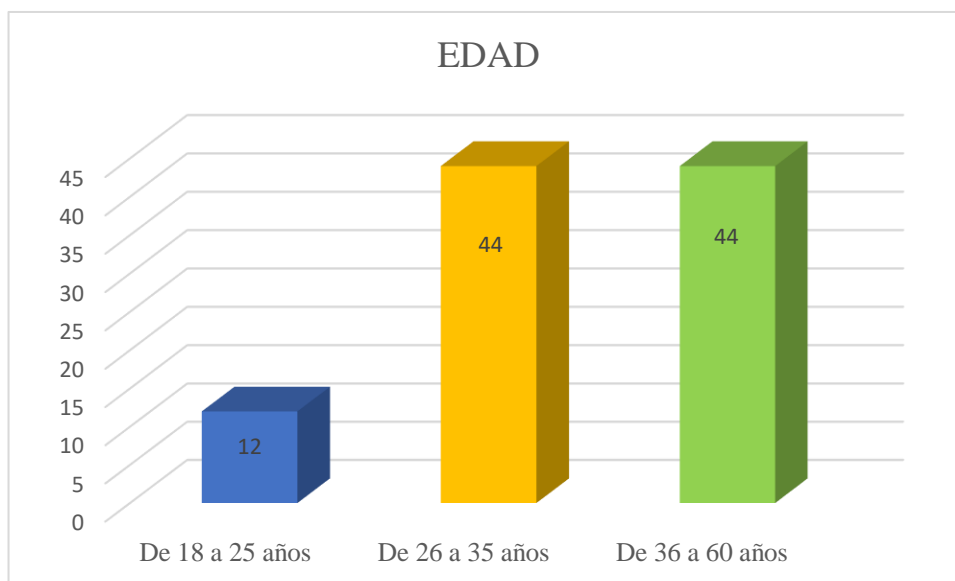


GRÁFICO 3: Educación superior del personal de la Micro red de Salud Virgen del Carmen, Bambamarca 2022.

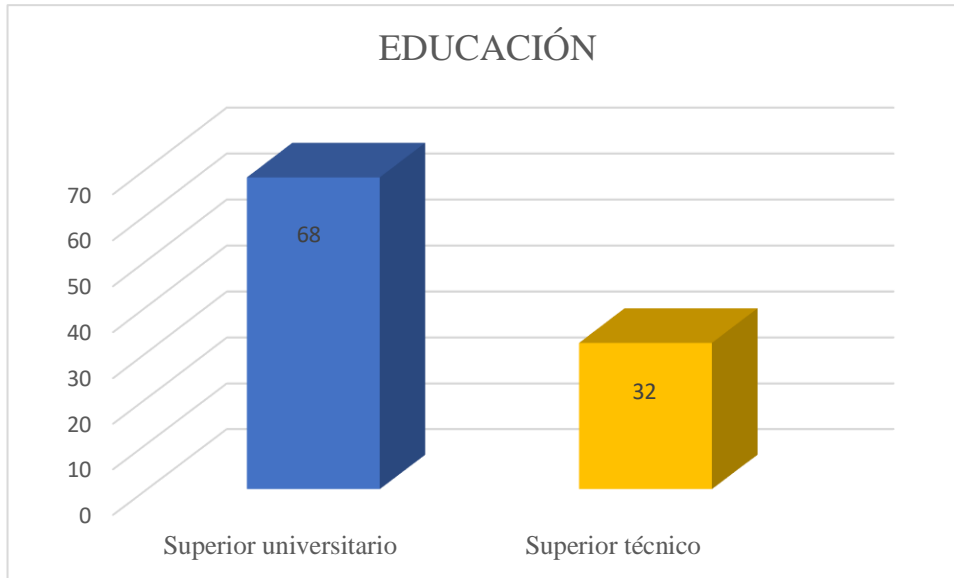


GRÁFICO 4: Inteligencia Emocional en Profesionales de la Micro red de Salud Virgen del Carmen, Bambamarca 2022.

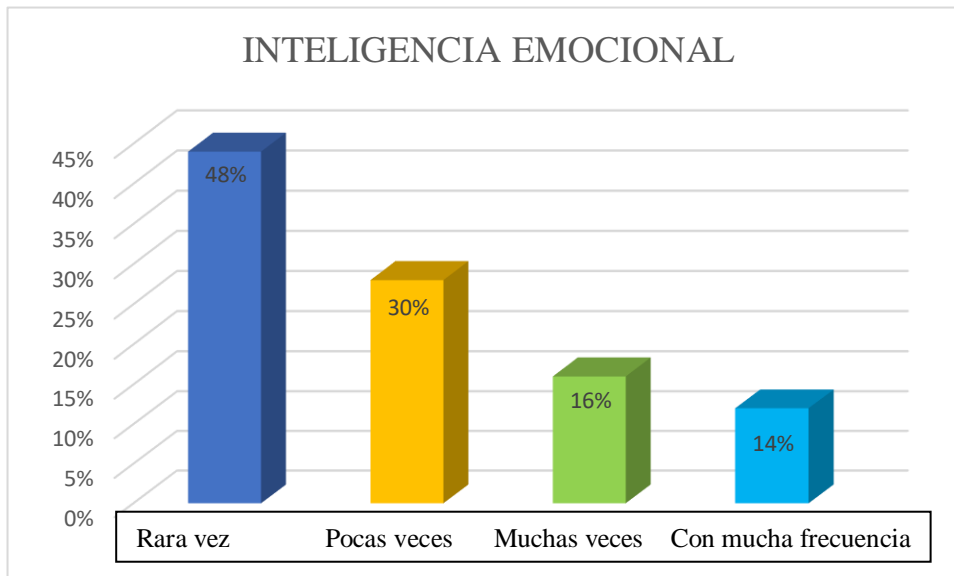


GRÁFICO 5: Estrés Laboral en Profesionales de la Micro Red de Salud Virgen del Carmen, Bambamarca 2022.

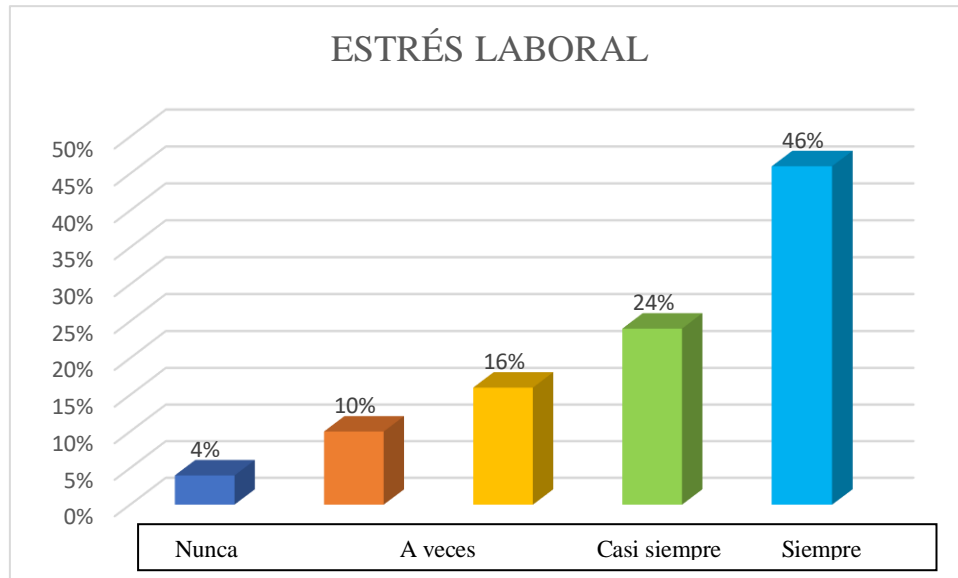


TABLA N^o5: FIABILIDAD DEL INVENTARIO II BARON ICE

<i>Fiabilidad del Inventario II BarOn Ice</i>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,842	133

Para desarrollar la investigación, se halló la fiabilidad del *Inventario II BarOn Ice*, que se encuentra compuesto por 133 ítems, obteniendo una confiabilidad de ,894 con Alfa de Cronbach.

TABLA N^o6: FIABILIDAD DE LA ESCALA DE ESTRÉS LABORAL

<i>Fiabilidad de la Escala de estrés laboral</i>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,836	25

La presente investigación presenta la fiabilidad de la Escala de estrés laboral, que se encuentra compuesto por 25 ítems, obteniendo una confiabilidad de ,836 con Alfa de Cronbach.

TABLA N^o7: NORMALIDAD DE INTELIGENCIA EMOCIONAL

	Kolmogorov - Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Interpersonal	,131	50	,001
Intrapersonal	,127	50	,001
Adaptabilidad	,104	50	,000
Manejo de estrés	,173	50	,001
Estado de ánimo general	,130	50	,000
INTELIGENCIA EMOCIONAL	,349	50	,001

a. Corrección de significación de Lilliefors

Para determinar el tipo de coeficiente de correlación que se utilizará en la investigación y como parte del análisis de datos, se desarrollaron las tablas de normalidad de las dos variables de estudio, se hizo uso del coeficiente de Kolmogorov - Smirnova puesto que la población es mayor o igual a 50 evaluados

TABLA N°8: NORMALIDAD DE ESTRÉS LABORAL

	Kolmogorov - Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Síntomas fisiológicos	,154	50	,001
Síntomas comportamentales	,172	50	,002
Síntomas laborales	,192	50	,001
Síntomas psicoemocionales	,128	50	,000
ESTRÉS LABORAL	,268	50	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

De esta forma, se observa que el “p” valor encontrado es menor a 0,5 ($p < 0,5$) se utilizará el Coeficiente de correlación de Spearman para determinar los objetivos plasmados en la investigación.

ANEXO N°4: DECLARACIÓN JURADA

Reinoso Ramirez Andrea y Marchena Caicay Karen Lisbeth estudiantes de la Carrera Profesional de Enfermería de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo (UPAGU), con DNI N° 71850571 y 74206625 respectivamente, con conocimiento de lo establecido en el reglamento de graduación y titulación de la UPAGU y de la Ley universitaria 30220, **declara(n) bajo juramento:**

Que, el informe de tesis intitulado y presentado para Optar el Título Profesional de Enfermería “Inteligencia emocional y Estrés laboral en profesionales de la Microred de Salud Virgen del Carmen – Bambamarca 2022”, demuestra total originalidad. En consecuencia, se ponen a disposición de la Universidad, los documentos que acrediten la autenticidad de la información proporcionada, si estos fueran solicitados.

Cajamarca, 24 de diciembre del 2022.



Reinoso Ramirez Andrea
71850571
Firma, nombre y N° de DNI del Tesista



Marchena Caicay Karen Lisbeth
74206625
Firma, nombre y N° de DNI del Tesista

ANEXO N°5: EVIDENCIAS

