REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

Universidad Católica de Santa María

Facultad de Enfermería

Escuela Profesional de Enfermería

INTELIGENCIA EMOCIONAL Y ESTRÉS LABORAL EN PERSONAL DE SALUD DEL CENTRO DE SALUD MIRAFLORES, AREQUIPA, 2021

Tesis presentada por los Bachilleres:

Vargas Mamani, José Daniel

Villanueva Villena, Valeria Marisol

Para optar el Título Profesional de**:**

Licenciado en Enfermería

Asesora:

Mg. Rubina Carbajal, Eliana Úrsula

Arequipa – Perú

2022

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

DICTAMEN DE BORRADOR DE TESIS

A: **Dra. Sonia Núñez Chávez**
Decana de la Facultad de Enfermería

De: **Dra. Teresa Chocano Rosas**
Mgter. María del Pilar Borja Vizcarra
Mgter. Carla Cuya Zevallos
Miembros de Jurado Dictaminador

Asunto: "INTELIGENCIA EMOCIONAL Y ESTRÉS LABORAL EN PERSONAL DE SALUD DEL CENTRO DE SALUD MIRAFLORES, AREQUIPA, 2021"

Autoras: **Bach. Vargas Mamani José**

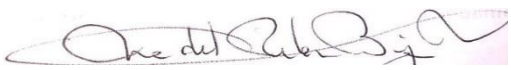
Bach. Villanueva Villena Valeria

Fecha: **18 abril 2022**

Reunidos los miembros del Jurado Dictaminador y subsanadas las observaciones, de acuerdo al Reglamento de Grados y Títulos de la Facultad, el presente Borrador de Tesis queda aprobado para pasar a la FASE DE SUSTENTACIÓN.



Dra. Teresa Chocano Rosas
Presidenta



Mgter. María del Pilar Borja Vizcarra
Miembro



Mgter. Carla Cuya Zevallos
Secretaria

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

AGRADECIMIENTO

Agradecemos a Dios por haber puesto en nuestro camino a grandes personas como nuestros padres, docentes y amigos.

A la Universidad Católica de Santa María que nos acogió en sus aulas, y en especial a la Facultad de Enfermería por formarnos profesionalmente, brindándonos sus conocimientos y experiencia.

A todas nuestras docentes, quienes nos enseñaron la maravillosa labor de enfermería inculcando la ética, moral y el respeto; por enseñarnos el gran valor de la disciplina y amor con el prójimo.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

DEDICATORIA

Con mucho cariño y gratitud: A mi madre Nora Mamani y a mi padre Germán Vargas por darme todo su apoyo y confianza para llegar a ser la persona que soy y formarme como profesional.

A mi hermana Melanie por ser ejemplo para seguir, y a mi hermana Camila por ser una razón para seguir adelante.

A mis abuelitos por ser mi fuente de reposición emocional, que sé que me cuidan desde lo alto.

JOSE VARGAS MAMANI

A mis padres Henry y Marisol por estar a mi lado siempre, por ser mi motivación, y mi más grande amor.

A mi hermano Brayan, por ser ejemplo de superación para mí, ser parte de mis sueños y ayudarme a cumplirlos.

A mi mama chinita, que siempre será mi ángel y mi más lindo recuerdo.

Finalmente, a mí, a Valeria, por siempre creer en mí, por ser perseverante y constante.

VALERIA VILLANUEVA VILLENA

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

RESUMEN

INTELIGENCIA EMOCIONAL Y ESTRÉS LABORAL EN PERSONAL DE SALUD DEL CENTRO DE SALUD MIRAFLORES, AREQUIPA – 2021

Esta investigación tuvo como **objetivo:** Establecer la relación entre la inteligencia emocional y el estrés laboral en personal de salud del Centro de Salud Miraflores. **Métodos:** Se realizó un trabajo de investigación cuantitativo, de nivel descriptivo, con diseño correlacional, de corte transversal. La población de estudio comprendió a 27 miembros del personal de salud profesional que labora en el Centro de Salud de Miraflores que cumplieron con los criterios de selección. Para la estadística inferencial se aplicó la prueba de chi cuadrado con un nivel de significancia del 5%. **Resultados:** El 59.3% del personal de salud tienen inteligencia emocional mediana, seguido del 29.6% del personal presentan inteligencia emocional baja, mientras que solo el 11.1% tienen inteligencia emocional excelente. El 44.5% del personal de salud no tienen estrés, seguido del 33.3% del personal tienen estrés bajo, mientras que solo el 22.2% tienen nivel medio de estrés, cabe resaltar que nadie presento estrés alto. El 25.9% del personal que no tienen estrés presentan inteligencia emocional mediana, mientras que el 7.4% del personal con estrés medio tienen inteligencia emocional baja. **Conclusión:** Por medio del análisis de R de Pearson, se determinó que existe una relación inversa, baja, no significativa entre la inteligencia emocional y sus dimensiones con el estrés laboral (R= -0.09).

PALABRAS CLAVE: Inteligencia emocional, estrés, personal de salud.

ABSTRACT

EMOTIONAL INTELLIGENCE AND OCCUPATIONAL STRESS IN HEALTH PROFESIONAL OF THE MIRAFLORES HEALTH CENTER, AREQUIPA-2021

The **objective** of this study was: To establish the relation between emotional intelligence and work stress in the health personnel of the Miraflores Health Center. **Methods:** A quantitative, correlational design, cross-sectional study was carried out. The study population comprised 27 members of the professional health personnel working at the Miraflores Health Center who met the selection criteria. For inferential statistics, the chi-square test was applied with a significance level of 5%. **Results:** 59.3% of the health personnel have medium emotional intelligence, followed by 29.6% of the personnel with low emotional intelligence, while only 11.1% have excellent emotional intelligence. 44.5% of the health personnel had no stress, followed by 33.3% of the personnel with low stress, while only 22.2% had medium stress. Of the personnel with no stress, 25.9% have medium emotional intelligence, while 7.4% of the personnel with medium stress have low emotional intelligence. **Conclusion:** Through Pearson's R analysis, it was determined that there is a low, non-significant inverse relationship between emotional intelligence and its dimensions and work stress (R= -0.09).

KEY WORDS: Emotional intelligence, stress, personal health.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

INTRODUCCION

El estrés es la adaptación del ser humano a demandas externas a la capacidad del organismo (1). Es un fenómeno que genera malestar en el individuo tanto en el aspecto físico como psicológico, provocando cambios a nivel bioquímico, fisiológico y conductual (2).

En la actualidad el estrés es parte de la vida diaria, el ser humano está expuesto a problemas cotidianos y las presiones que percibe el sujeto en su organización, gestión laboral y su entorno. Estas situaciones provocan problemas de adaptación que repercuten directamente en el rendimiento laboral, provocados por factores tales como la desmotivación o la ansiedad y alterando el equilibrio fisiológico del individuo, lo cual repercute negativamente en la recuperación y su adaptación (3).

El portal de recursos humanos del Perú resaltó que cerca del 60% de la población sufre estrés y el 70% de los trabajadores peruanos sufren de estrés laboral, comentó que niveles altos podrían perjudicar las funciones cognitivas, es decir, la capacidad de atención, concentración, análisis y asociación de ideas, lo que repercute en su eficiencia y eficacia en el trabajo. Debido al impacto de la pandemia de COVID-19, se ha dado un cambio sustancial en el desarrollo de la atención y actividades asistenciales. El equipo multidisciplinario ha ido adaptándose a la situación actual que vivimos, lo que trajo consigo obstáculos al desarrollar sus actividades y un aumento del estrés. Por este motivo resulta importante la promoción de la salud mental y la prevención del estrés en el personal de salud (4).

La inteligencia emocional resulta un punto clave en la salud mental del personal, ya que es conjunto de habilidades que permite a los individuos organizar y gestionar sus emociones, así como las emociones de su entorno, los que incluye comprender nuestros sentimientos y utilizarlos para tomar las decisiones apropiadas en aspectos personales y comerciales de nuestras vidas, por lo que también determina el tipo apropiado de relación para una profesión u ocupación.

En diversos estudios realizados se muestra que la inteligencia emocional es un factor protector importante ante el cuadro clínico del estrés.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

La finalidad de esta investigación fue identificar la relación entre la inteligencia emocional y el estrés laboral en el personal de salud del Centro de Salud Miraflores.

La presente investigación se divide en tres capítulos. El primero narra el planteamiento teórico de la investigación en el cual se detalla el problema, preguntas, objetivos y justificación de la investigación, así como el marco teórico y la hipótesis a contrastar. En el segundo capítulo se detalla el planteamiento operacional del estudio en cuanto a las técnicas, instrumentos, participantes y estrategias de investigación, así como los recursos a emplear. En el tercer y último capítulo se presentan los resultados del estudio, conclusiones y recomendaciones. Finalmente, se incluye la lista de referencias y los anexos.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

INDICE GENERAL

RESUMEN
ABSTRACT
INTRODUCCION

CAPITULO I 1
PLANTEAMIENTO TEÓRICO 1
1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN 1
1.1. ENUNCIADO DEL PROBLEMA 1
1.2.1. Campo, Área y Línea de Investigación 1
1.2.2. Operacionalización de variables 1
1.2.3. Interrogantes de la Investigación: 2
1.2.4. Tipo y nivel del problema: 2
1.3. JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA: 3
2. OBJETIVOS: 4
3. MARCO TEÓRICO: 4
1. INTELIGENCIA EMOCIONAL 4
1.1. EMOCIÓN: 4
1.2. PRINCIPALES MODELOS TEÓRICOS DE INTELIGENCIA EMOCIONAL: 5
2. ESTRÉS 7
2.1. Antecedentes Teóricos: 7
2.2. PSICOBIOLOGIA DEL ESTRÉS 8
2.3. ESTRESORES O DESENCADENANTES DEL ESTRÉS 8
2.4. DURACION E INTENSIDAD DEL ESTRÉS 9
2.5. ESTRÉS LABORAL 10
2.6. PRINCIPALES ESTRESORES EN EL TRABAJO 12
2.7. PRINCIPALES MODELOS TEORICOS DEL ESTRÉS LABORAL: . 12
2.8. IMPLICACIONES SOBRE SALUD FISICA Y MENTAL DEL ESTRÉS LABORAL 14
2.9. PREVENCION DEL ESTRÉS EN EL PERÚ: 15
3. ROL DE LA ENFERMERIA EN LA SALUD MENTAL: 16
4. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS: 17
4.1. NIVEL LOCAL: 17

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

4.2. NIVEL NACIONAL: 18
4.3. INTERNACIONAL 18
5. HIPÓTESIS 19

CAPÍTULO II 20
PLANTEAMIENTO OPERACIONAL 20
1. TÉCNICA E INSTRUMENTO 20
1.1. TÉCNICAS: 20
Variable Independiente 20
Variable Dependiente 21
2. CAMPO DE VERIFICACIÓN 22
2.1. Ubicación Espacial 22
2.2. Ubicación Temporal 22
2.3.2. UNIVERSO 22
2.3.3. CRITERIOS DE INCLUSIÓN 22
2.3.4. CRITERIOS DE EXCLUSIÓN 22
3. ESTRATEGIAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS 23
4.1. Recursos humanos **23**
4.2. Recursos materiales **23**
4.3. Recursos físicos **23**
4.4. Recursos financieros **23**

CAPITULO III 23
RESULTADOS, ANALISIS E INTERPRETACION 24
CONCLUSIONES **42**
RECOMENDACIONES **44**
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS **45**
ANEXOS **52**

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

INDICE DE TABLAS

TABLA Nº. 1

GENERO DEL PERSONAL DE SALUD DEL CENTRO DE SALUD MIRAFLORES **25**

TABLA Nº. 2

EDAD DEL PERSONAL DE SALUD DEL CENTRO DE SALUD MIRAFLORES**26**

TABLA Nº. 3

ESTADO CIVIL DEL PERSONAL DE SALUD DEL CENTRO DE SALUD MIRAFLORES..... **27**

TABLA Nº 4

INTELIGENCIA EMOCIONAL EN EL PERSONAL DE SALUD DEL CENTRO DE SALUD MIRAFLORES **28**

TABLA Nº. 5

ATENCIÓN EMOCIONAL EN EL PERSONAL DE SALUD DEL CENTRO DE SALUD MIRAFLORES..... **29**

TABLA Nº. 6

CLARIDAD EMOCIONAL EN EL PERSONAL DE SALUD DEL CENTRO DE SALUD MIRAFLORES..... **30**

TABLA Nº 7

REPARACIÓN EMOCIONAL EN EL PERSONAL DE SALUD DEL CENTRO DE SALUD MIRAFLORES **31**

TABLA Nº 8

NIVEL DE ESTRÉS LABORAL EN EL PERSONAL DE SALUD DEL CENTRO DE SALUD MIRAFLORES **32**

TABLA Nº 9

RELACIÓN ENTRE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y EL ESTRÉS LABORAL EN EL PERSONAL DE SALUD DEL CENTRO DE SALUD MIRAFLORES **33**

TABLA Nº. 10

RELACIÓN ENTRE LA ATENCIÓN EMOCIONAL Y EL ESTRÉS LABORAL EN EL PERSONAL DE SALUD DEL CENTRO DE SALUD MIRAFLORES..... **35**

TABLA Nº. 11

RELACIÓN ENTRE LA CLARIDAD EMOCIONAL Y EL ESTRÉS LABORAL EN EL PERSONAL DE SALUD DEL CENTRO DE SALUD MIRAFLORES..... **37**

TABLA Nº 12

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

RELACIÓN ENTRE LA REPARACIÓN EMOCIONAL Y EL ESTRÉS LABORAL EN EL PERSONAL DE SALUD DEL CENTRO DE SALUD MIRAFLORES **39**

TABLA Nº 13

DISTRIBUCIÓN DE LA POBLACIÓN DE ESTUDIO SEGÚN RELACION ENTRE LAS DIMENSIONES DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL CON EL ESTRÉS LABORAL EN EL PERSONAL DE SALUD DEL CENTRO DE SALUD MIRAFLORES……..**41**

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

INDICE DE GRAFICOS

GRAFICO 1
GENERO DEL PERSONAL DE SALUD DEL CENTRO DE SALUD MIRAFLORES **25**
GRAFICO 2
EDAD DEL PERSONAL DE SALUD DEL CENTRO DE SALUD MIRAFLORES**26**
GRAFICO 3
ESTADO CIVIL DEL PERSONAL DE SALUD DEL CENTRO DE SALUD MIRAFLORES..... **27**
GRAFICO 4
INTELIGENCIA EMOCIONAL EN EL PERSONAL DE SALUD DEL CENTRO DE SALUD DE MIRAFLORES **28**
GRAFICO 5
ATENCIÓN EMOCIONAL EN EL PERSONAL DE SALUD DEL CENTRO DE SALUD MIRAFLORE**S**..... **29**
GRAFICO 6
CLARIDAD EMOCIONAL EN EL PERSONAL DE SALUD DEL CENTRO DE SALUD MIRAFLORES..... **30**
GRAFICO 7
REPARACIÓN EMOCIONAL EN EL PERSONAL DE SALUD DEL CENTRO DE SALUD MIRAFLORES **31**
GRAFICO 8
NIVEL DE ESTRÉS LABORAL EN EL PERSONAL DE SALUD DEL CENTRO DE SALUD MIRAFLORES **32**
GRAFICO 9
RELACIÓN ENTRE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y EL ESTRÉS LABORAL EN EL PERSONAL DE SALUD DEL CENTRO DE SALUD MIRAFLORES **34**
GRAFICO 10
RELACIÓN ENTRE LA ATENCIÓN EMOCIONAL Y EL ESTRÉS LABORAL EN EL PERSONAL DE SALUD DEL CENTRO DE SALUD MIRAFLORES..... **36**
GRAFICO 11
RELACIÓN ENTRE LA CLARIDAD EMOCIONAL Y EL ESTRÉS LABORAL EN EL PERSONAL DE SALUD DEL CENTRO DE SALUD MIRAFLORES..... **38**

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

GRAFICO 12

RELACIÓN ENTRE LA REPARACIÓN EMOCIONAL Y EL ESTRÉS LABORAL EN EL PERSONAL DE SALUD DEL CENTRO DE SALUD MIRAFLORES **..... 40**

GRAFICO 13

DISTRIBUCIÓN DE LA POBLACIÓN DE ESTUDIO SEGÚN RELACION ENTRE LAS DIMENSIONES DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL CON EL ESTRÉS LABORAL EN EL PERSONAL DE SALUD DEL CENTRO DE SALUD MIRAFLORES……..**42**

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

CAPITULO I

PLANTEAMIENTO TEÓRICO

1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. ENUNCIADO DEL PROBLEMA

INTELIGENCIA EMOCIONAL Y ESTRÉS LABORAL EN PERSONAL DE SALUD DEL CENTRO DE SALUD MIRAFLORES, AREQUIPA, 2021.

1.2. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. Campo, Área y Línea de Investigación

a. Campo : Enfermería
b. Área : Salud mental del Adulto
c. Línea : Inteligencia emocional

1.2.2. Operacionalización de variables

El estudio tiene como variables:

- **DEPENDIENTE: Estrés laboral**
- **INDEPENDIENTE: Inteligencia emocional**

VARIABLES	INDICADORES	SUBINDICADORES
	Características sociodemográficas	
	Género	- Femenino - Masculino
	Grupos etarios	- Joven (18-29 años). - Adulto (30-59 años). - Adulto mayor (60 a mas).
	Estado Civil	- Soltero - Casado - Viudo - Divorciado - Hijos
Variable Independiente INTELIGENCIA EMOCIONAL	1.Atención emocional	***TMM-24 de Salovey y Mayer*** Baja atención - Hombres <21 - Mujeres <24

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

		Mediana atención - Hombres 22-33 - Mujeres 24-36 Excelente atención - Hombres>33 - Mujeres >36
	2.Claridad emocional	Baja claridad - Hombres <25 - Mujeres <23 Mediana claridad - Hombres 25-36 - Mujeres 23-35 Excelente claridad - Hombres >36 - Mujeres >35
	3.Reparación emocional	Baja reparación - Hombres <24 - Mujeres <23 Mediana reparación - Hombres 24-36 - Mujeres 23-35 Excelente reparación - Hombres <36 - Mujeres <35
Variable Dependiente ESTRÉS LABORAL	Niveles de estrés laboral	***CPP de Hock*** - Sin estrés (0 a 12 pts) - Sin estrés en fase de alarma (13 a 24 pts) - Estrés leve (25 a 36 pts) - Estrés medio (37 a 48 pts) - Estrés alto (49 a 60 pts) - Estrés grave (61 a 72 pts)

1.2.3. Interrogantes de la Investigación:

1. ¿Cómo es la Inteligencia Emocional en el personal de salud del Centro de Salud Miraflores?
2. ¿Cuál es el nivel de estrés laboral en el personal de salud del Centro de Salud Miraflores?
3. ¿Cuál es la relación entre la inteligencia emocional y el estrés laboral en el personal de salud del Centro de Salud Miraflores?

1.2.4. Tipo y nivel del problema:

Tipo: De Campo.

Nivel: Descriptivo correlacional, de corte transversal.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

1.3. JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA:

Según Eva Arrabal en su libro sobre inteligencia emocional, la describe como la facultad de acatar y gestionar conscientemente emociones propias, dada su importancia en todas nuestras decisiones y etapas a lo largo de la vida, incluso cuando no lo hacemos (5). Estas emociones influyen en la manera de manejar nuestra vida tanto personal como laboral y; siendo el área de la salud uno de los grupos más expuestos a situaciones de tensión en el ámbito profesional, haciéndolos candidatos a percibir mayores niveles de estrés, la inteligencia emocional toma un papel esencial no sólo para mantener un entorno de trabajo saludable, si no, para lograr la salud del equipo multidisciplinario, elevar la productividad de los mismos, su motivación laboral, su espíritu de trabajo, su satisfacción en el mismo, y la calidad de vida.

El estudio tiene relevancia científica ya que aportará nueva información y conocimientos en relación a la situación que afronta el personal de salud del Centro de salud de Miraflores, teniendo en cuenta que durante los últimos 8 meses, debido al impacto de la pandemia por Covid-19, los niveles de estrés aumentaron en un 70 (6), derivando muchos de estos casos en cuadros de ansiedad, que generan en las personas tensión emocional y laboral; irritabilidad y falta de tolerancia en las interacciones interpersonales y sociales (7).

Asimismo, tiene relevancia social ya que este estudio permitirá tomar nuevas acciones en el Centro de Salud Miraflores para promover la salud mental del personal de salud, y así, se pueda brindar una mejor atención a la población en general.

Por lo expuesto, el estudio tiene como finalidad identificar la relación entre la inteligencia emocional y el estrés laboral en el personal de salud del Centro de Salud Miraflores.

El estudio es viable porque cuenta con las unidades de estudio y las facilidades para su ejecución, así como los recursos intelectuales y económicos.

La principal motivación personal que nos llevó a realizar este trabajo de investigación es obtener nuestro título profesional y contribuir en el bienestar de la salud mental.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

2. OBJETIVOS:

- Determinar la Inteligencia emocional en el personal de salud del Centro de Salud Miraflores.
- Identificar el nivel de estrés laboral en el personal de salud del Centro de Salud Miraflores.
- Establecer la relación entre la inteligencia emocional y el estrés laboral en el personal de salud del Centro de Salud Miraflores.

3. MARCO TEÓRICO:

1. INTELIGENCIA EMOCIONAL

1.1. DEFINICIÓN:

La inteligencia emocional en la actualidad vincula una función cognitiva y afectiva en el ser humano (8). Este concepto se ha ido adaptando a lo largo del tiempo por distintos investigadores.

Se atribuye a Wayne Payne la mención por primera vez del término “inteligencia emocional” en 1985 en su tesis doctoral , “Un estudio de las emociones”, describiéndola como la habilidad consciente para resolver problemas emocionales a través de un proceso que lo domina “self-integration” (9).

En 1990 Salovey y Mayer, los pioneros en describir el término “Inteligencia Emocional”, mencionan que es la facultad de monitorear los sentimientos y emociones tanto propios como los de los demás y a partir de ello decidir cómo guiar futuras acciones y pensamientos (10).

Seis años después, en 1996 el psicólogo y periodista Daniel Goleman en su libro “Inteligencia Emocional” destacaría la importancia de esta por encima del Coeficiente intelectual, convirtiendo la IE en un factor determinante para lograr el éxito tanto profesional como personal (11).

1.1. EMOCIÓN:

La emoción es una situación que conlleva la alteración o excitación en el organismo y predispone al mismo a respuestas organizadas (12). Estas generan estímulos como los de retribución (placer) o de sanción (dolor) en distintas intensidades que se producen tanto de lo que rodea a la persona como desde la evocación de la memoria.
Las emociones atraviesan un proceso perceptivo seguidamente de una valoración del evento sucedido como consecuencia hay una reacción neuropsicológica, comportamental o cognitiva (13).

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

1.1.1. Componentes de emoción:

- Componente Neurofisiológico:
  Las emociones se manifiestan de manera fisiológica en el sistema nervioso autónomo y en el sistema endocrino con reacciones como: taquicardia, diaforesis, vasoconstricción, hipertensión, rubor, xerostomía, cambios en la regulación de los neurotransmisores y en las secreciones hormonales. Es por ello que las emociones intensas frecuentes alteran la salud (12).

- Componente Conductual:
  Las emociones se manifiestan de manera verbal con los sonidos, entonación e intensidad de la voz y de manera no verbal con el lenguaje corporal ya sea movimientos corporales, expresiones fasciales y conductas (14).

- Componente Cognitivo:
  Es la percepción de la emoción en una situación afectiva. El termino sentimiento alude a la sensación consiente(cognitiva) de experimentar la emoción y evaluarla entorno a la situación, calificando los estados subjetivos como agradables o descargables y dándoles un nombre como miedo, angustia, etc (12).

1.2. PRINCIPALES MODELOS TEÓRICOS DE INTELIGENCIA EMOCIONAL:

1.2.1. Modelo de Salovey y Mayer

Salavey y Mayer han ido reformulando la definición de la Inteligencia Emocional en sucesivos aportes.
En su primera publicación en 1990 la definen como la facultad de monitorear los sentimientos y emociones tanto propios como los de los demás y a partir de ello decidir cómo guiar futuras acciones y pensamientos.
Posteriormente Mayer, Salovey y Caruso (2000) abordan un modelo de cuatro habilidades interrelacionadas:

- Percepción de la emoción: En esta habilidad percibimos y expresamos las emociones que adquirimos desde la infancia hasta la madurez incluyen la atención de los mensajes emocionales, el tono de voz y las expresiones faciales.
- Facilitación emocional del pensamiento: Permite conectar las emociones con las sensaciones como puede ser el sabor, el olor relacionando el pensamiento con la observación para hacerla información más significativa.
- Compresión emocional: Esta habilidad se basa en comprender la relación entre transiciones de emociones e interpretarlas.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

- Regulación reflexiva de las propias emociones: Comprende el manejo de las emociones para enfrentar situaciones negativas o irritantes (15).

1.2.2. Modelo de Bar-On:

Bar-On describe en 1997 la Inteligencia emocional como las habilidades personales, emocionales e interpersonales que influyen de manera importante para tener éxito en nuestra vida personal. Es un modelo orientado a un proceso de logros.

Es así como en 1988 el modelo de Bar-On comprende 5 componentes principales:

- Inteligencia Intrapersonal: Incluye la autoconciencia de las emociones, asertividad, autoestima e Independencia.
- Inteligencia Interpersonal: Incluye ser empáticos, tener relaciones interpersonales satisfactorias y a la vez responsabilidad social.
- Adaptación: Comprende solucionar problemas, ser flexibles y vivir la realidad social.
- gestión de Estrés: Comprende ser tolerante a los cambios, controlar impulsos en eventos estresantes.
- Humor general: Comprende ser feliz y optimista (16).

1.2.3. Modelo de David Goleman:

David Goleman en 1995 describe que el Coeficiente intelectual no garantiza el éxito de las tareas concretas de la vida, familia, toma de decisiones, y desempeño laboral. Divide la Inteligencia en dos áreas.

- Inteligencia Intrapersonal (Aptitud personal): Facultad de usar los propios sentimientos como una guía a futuro de la conducta.
- Inteligencia Interpersonal (Aptitud social): Facultad de comprender a los demás, y reaccionar a las emociones de otros (17).

Así mismo, el autor en el 2002 describe cinco componentes de la inteligencia emocional:

- Autoconocimiento: Aptitud personal que consiste en tener conciencia emocional, confianza en uno mismo.
- Autorregulación: Aptitud personal que consiste en controlar nuestro estado de ánimo, como nos adaptamos a los estados de ánimo que nos afectan.
- Motivación: Aptitud personal que consiste en tener compromiso, optimismo e iniciativa para lograr nuestras metas.
- Empatía: Aptitud social que consiste en comprender la morfología social de los demás.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

- Habilidades sociales: Aptitud social que consiste en crear habilidades en equipo, establecer vínculos, manejar conflictos y promover la comunicación (18).

1.2.4. Modelo de Extremera y Fernández Berrocal:

Este modelo se da conocer en el 2001, comprendiendo tres dimensiones:

- Atención emocional (percepción): Capacidad para manifestar emociones de la manera más idónea.
- Claridad emocional (comprensión): Facultad de entender los propios estados emocionales.
- Reparación emocional (regulación): Capacidad de regular los estados emocionales de manera adecuada (19).

2. ESTRÉS

2.1. Antecedentes Teóricos:

El origen de la palabra estrés viene del ámbito de la ingeniería a finales del siglo XVII; no obstante, en un sentido no técnico por el siglo XIV se utilizaba para denotar el encuentro con dificultades, adversidades o contrariedades (20); de esta forma el concepto de estrés fue evolucionando hasta que en 1936, Selye lo utiliza por primera vez para definirlo en términos biológicos como una respuesta corporal no especifica a cualquier demanda de cambio (21).

La Organización Mundial de la Salud (OMS) el estrés se define como una serie de respuestas fisiológicas que preparan al organismo para la acción. En un sentido global, es un sistema de alarma biológico necesario para la supervivencia. Cualquier cambio o situación que se produzca en la vida, como el cambio de trabajo, hablar en público, entrevistas de trabajo o mudanzas, puede ser una fuente de estrés. Sin embargo, depende del estado físico y mental de cada persona (22).

La Organización Internacional del Trabajo define el estrés como una manifestación inherente que puede originar cualquier factor emocional, físico, social o económico ante el que una persona reacciona o que la modifica (23).

También podemos definir el estrés como el estímulo o serie de acontecimientos independientes del individuo que tiene características emocionales negativas (por ejemplo, la pérdida de un ser querido, pérdida de un trabajo, traslado a otra ciudad o lugar) y que podrían ser los responsables de la aparición de la enfermedad (24). Así, decimos que un estímulo es estresante cuando es dañino, amenazante o ambiguo. Por lo tanto, el estrés se entiende como un estímulo, no obstante, incluyendo su repercusión y efectos en la persona (25).

Tomando en consideración el espacio que nos rodea, podemos resaltar la definición de estrés como un fenómeno que surge de la relación entre el

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

individuo y el entorno; considerándolo como amenazante, ya que provoca una sobrecarga debido a las exigencias del trabajo y de los roles interpersonales, amenazando su bienestar físico y mental. Esta amenaza real o supuesta a la integridad fisiológica o psicológica de un individuo resulta en una respuesta fisiológica y/o conductual (25).

Dentro de lo que se denomina estrés, aparecen dos clases; por un lado, tenemos el término **distrés** o estrés perjudicial, que hace referencia a una respuesta negativa o exagerada de los factores estresores, ya sea en el plano biológico, físico o psicológico. Por otro lado tenemos el término **eutrés** o estrés bueno, que hace referencia a una respuesta armónica respetando los parámetros fisiológicos y psicológicos de la persona, es decir, cuando la reacción ante los factores estresores se consume biológica y físicamente siendo necesario para el desarrollo como persona (26).

2.2. PSICOBIOLOGIA DEL ESTRÉS

El estrés suele asociarse a condiciones patológicas, pero también puede referirse a la respuesta humana a situaciones amenazantes o a exigencias excesivas, que pueden contribuir a la supervivencia de un sujeto o una especie. Hablamos de **eutrés** cuando la persona es capaz de reaccionar y adaptarse mejor de forma eficaz y controlada. Los estilos de vida modernos (inmediatez de las cosas, el éxito y los resultados sobre el proceso, reducción del sueño, dificultades económicas, exigencias laborales, desintegración y fragmentación social) y los acontecimientos muy negativos (catástrofes, muerte de seres queridos, ruptura de relaciones, desempleo, pronóstico de enfermedades crónicas) pueden hacer que los sujetos reaccionen de forma desadaptativa. En términos médicos, el estrés es un estado de niveles elevados de glucocorticoides y catecolaminas en circulación. Si esta reacción se prolonga, el organismo puede sobrecargarse y sufrir un malestar, lo que se denomina **distrés** (27).

2.3. ESTRESORES O DESENCADENANTES DEL ESTRÉS

Se denominan estresores a factores que puedan desencadenar estímulos, provocando una respuesta biológica y psicológica tanto del eutrés como de los desarreglos que llegan a convertirse en enfermedades(distrés) (28). Los factores del estrés pueden clasificarse según trece criterios:

- Momento en que actúan (pasados, recientes, actuales, futuros).
- Tiempo en que actúan (muy breves, breves, prolongados, crónicos).
- Reiteración del tema traumático (único o reiterado).
- Número en que se presentan (únicos o múltiples).
- Intensidad del impacto (microestresores y estrés común, estresores moderados, estresores intensos, estresores de gran intensidad).
- Cualidad del elemento estresor (físicos, químicos, fisiológicos, intelectuales, psicosociales).

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

- La magnitud social (microsociales, macrosociales).
- Asunto traumático (sexual, conyugal, familiar, laboral, etc).
- La objetividad del estímulo (real, representado, imaginario).
- Lugar de requerimiento (exógena o ambiental, endógena, intrapsíquica).
- Sus relaciones psicológicas internas (sinergia positiva, sinergia negativa, antagonismo, ambivalencia).
- Consecuencias sobre la salud (eutrés o distrés).
- Condición predisponente a desencadenar la enfermedad (28).

2.4. DURACION E INTENSIDAD DEL ESTRÉS

Una cierta cantidad de estrés estimula al cuerpo para lograr un objetivo, y cuando la estimulación termina, el cuerpo vuelve a su estado normal. El problema se produce al mantenerse la presión, lo que desarrolla un estado de resistencia. El malestar se produce cuando ciertas situaciones se perciben como amenazas inconscientes, como la sobrecarga de trabajo, la presión económica y social y los entornos competitivos. Si estas sensaciones persisten durante un largo periodo de tiempo, puede producirse un estado de fatiga con cambios funcionales y orgánicos (22).

Según la duración o intensidad del estrés, el manejo resulta complicado y confuso al existir distintos tipos de estrés (29).

- **Estrés agudo**: Forma más usual de estrés. Es el resultado de las exigencias y presiones previstas en el pasado reciente y en el futuro próximo. El estrés agudo es de corta duración, por lo que no tiene tanto tiempo para causar daños como el estrés crónico (29).
- **Estrés agudo episódico:** Se refiere a las personas que experimentan situaciones estresantes agudas de forma repetida, lo que puede conducir a un ciclo de responsabilidad abrumadora y a un estilo de vida desestructurado (30).
- **Estrés crónico**: Se refiere al estrés que provoca un agotamiento físico y mental persistente del que no hay salida ni solución. A veces sus orígenes se remontan a acontecimientos traumáticos de la infancia que moldean la personalidad y establecen normas de comportamiento (30).

Schwab y Pritchard (1950) citados en (Ivancevich,J. y Matteson,M. 1985), desarrollaron una tipología de estresores según su duración, éstos son:

- **Situaciones Breves de Estrés:** Situaciones de estrés a corto plazo: se trata de situaciones de estrés menores que suelen darse a diario, como atascos, críticas en el trabajo, llamadas de atención de un superior, etc. Pueden durar desde unos segundos hasta varias horas, tienen poco impacto en las personas y la mayoría de ellas pueden sobrellevarlos o, al menos, recuperarse rápidamente de sus efectos negativos (31).

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

- **Situaciones moderadas de estrés:** Conjunto de eventos que duran desde unas horas hasta unos días. Pueden ser la sobrecarga laboral, el trabajo desconocido, el aumento de la responsabilidad, etc. Estos acontecimientos pueden hacerle más susceptible a la mala salud y a ciertas enfermedades, sobre todo a los problemas de estómago y de corazón (31).
- **Situaciones graves de estrés:** Se considera situaciones crónicas en las que los factores de estrés están presentes durante semanas, meses o años. Pueden producirse en un contexto de muerte de un ser querido, de dificultades económicas o de desempleo, o pueden ser provocados por cambios físicos asociados a una enfermedad. Según la teoría de Selye, estos efectos se deben a la incapacidad del cuerpo humano para recuperar rápidamente su capacidad de hacer frente al estrés, y las personas se debilitan física y mentalmente cuando intentan afrontarlo (31).

2.5. ESTRÉS LABORAL

La demanda laboral en empresas y organizaciones, tanto en el sector público como en el privado, tiene como objetivo aumentar la productividad debido a la alta competitividad en el mercado. Esto puede provocar tensiones en el entorno laboral y una serie de anomalías que dificultan el buen rendimiento de los empleados, radicando en el estrés laboral (32).

El estrés relacionado con el trabajo puede definirse como un conjunto de respuestas emocionales, cognitivas, fisiológicas y conductuales a determinados aspectos perjudiciales del contenido, la organización o el entorno del trabajo. Se trata de un trastorno caracterizado por altos niveles de excitación, emociones negativas y sentimientos de incapacidad para afrontar la situación (20).

Según la Organización Internacional del Trabajo (OIT), el estrés es la resolución física y emocional a un perjuicio causado por el desequilibrio entre las demandas percibidas, los recursos percibidos y la capacidad de la persona para hacer frente a esas demandas. El estrés laboral está determinado por la organización del trabajo, la forma en que está diseñado el trabajo y la relación laboral, y se produce cuando las demandas del trabajo no se adecuan o rebasan las capacidades, recursos y necesidades de los trabajadores, o cuando el entendimiento y destrezas de los mismos para hacer frente a estas demandas no se ajustan a las expectativas del centro laboral (23). En este sentido, el estrés laboral debe considerarse un producto de la relación entre el individuo y el entorno de trabajo (33).

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

2.5.1. Factores psicosociales que inciden en el estrés laboral:

Cualquier condición que sitúe a las personas bajo presión en el trabajo puede desencadenar una respuesta de estrés; incluso las situaciones que no son objetivamente muy estresantes para una persona, pero no para otra, pueden desencadenar una respuesta de estrés si percibe la situación como peligrosa o amenazante. No habiendo una lista completa, la Comisión Europea enumera factores que inciden en el estrés laboral (20).

- Demasía y carencia de trabajo.
- Tiempo no adecuado para concluir el trabajo de modo satisfactorio para uno mismo y para los demás.
- Carencia de una explicación clara del trabajo, o de la cadena de autoridad.
- Ausencia de reconocimiento o retribución por una buena productividad laboral.
- No tener oportunidad de verbalizar descontento o quejas.
- Obligaciones múltiples, con mínima autoridad o capacidad de tomar decisiones.
- Superiores, compañeros o subordinados que no colaboran ni contribuyen.
- Ausencia de control o de satisfacción del trabajador por el producto de su trabajo.
- Inseguridad en el trabajo, poca firmeza de la posición.
- Verse revelado a prejuicios en función de la edad, el sexo, la raza, el origen étnico o la religión.
- Exposición a la violencia, a amenazas o a intimidaciones.
- Condiciones de trabajo físico incómodas o peligrosas.
- Preocupación a la consecuencia de cometer errores.
- Cualquier acoplamiento de los factores anteriores (20).

2.5.2. Tipos De Estrés Laboral

Existen dos tipos de estrés laboral: el episódico que se refiere a un acontecimiento corto o momentáneo como el ser despedido; y el crónico, que puede ocurrir en el momento que la persona se encuentra sometida a una de las siguientes situaciones (34).

- Entorno de trabajo inapropiado.
- Exceso o recargo laboral.
- Modificación de ritmos biológicos.
- Responsabilidades y toma de decisiones importantes.
- Incentivos monótonos o no graduales.
- Condiciones laborales inadecuadas (34).

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

2.6. PRINCIPALES ESTRESORES EN EL TRABAJO

Los principales estresores en el trabajo son:

- **Sobrecarga cuantitativa:** Demasiado trabajo, poco tiempo, procesos de trabajo repetitivos. Se trata, en gran medida, de características típicas del trabajo rutinario de oficina (35).
- **Conflictos de roles**: Asignación de varios roles a todos al mismo tiempo. Existe la facilidad de originarse conflictos entre trabajadores, que a menudo provocan estrés (35).
- **Ausencia de control sobre situaciones personales:** Sobre posición de otra persona al decidir qué hacer, cuándo y cómo hacerlo debido al ritmo y los métodos de trabajo, en los que el trabajador no tiene influencia, control ni voz. O cuando la situación laboral no está clara o no hay un mecanismo claro (35)**.**
- **Estresores físicos:** Estos pueden afectar a los trabajadores tanto física como químicamente. Pueden ser causados por olores desagradables, deslumbramientos, ruidos, temperaturas o humedades extremas, etc. Estos efectos también pueden ser causados por la percepción, la sospecha o el miedo del trabajador a estar expuesto a peligros químicos que ponen en peligro su vida o a riesgos de accidente (35).
- **Trabajo por turnos:** En el trabajo por turnos, los cambios en los ritmos biológicos y las correspondientes demandas ambientales no siempre coinciden. En estos casos, el cuerpo puede mantenerse activo cuando necesita dormir (por ejemplo, durante el día después de un turno de noche) y apagarse por la noche cuando puede necesitar trabajar y permanecer despierto. Los trabajadores por turnos también suelen vivir en entornos sociales que no se ajustan a sus necesidades. Por último, los trabajadores por turnos suelen tener que adaptarse a condiciones ambientales cambiantes, que pueden ser regulares o irregulares (35).

2.7. PRINCIPALES MODELOS TEORICOS DEL ESTRÉS LABORAL:

2.7.1. Modelo Demanda Control

Se desarrolla en relación con los entornos de trabajo en los que los estresores son crónicos, inicialmente no suponen una amenaza para la vida y son el producto de decisiones complejas tomadas en su organización. Este modelo se basa en las características psicosociales del trabajo, es decir, ciertas combinaciones de exigencias psicológicas del trabajo y el control sobre el uso de las tareas y las habilidades. El modelo predice el riesgo de enfermedades relacionadas con el estrés. Las exigencias psicológicas están relacionadas con la cantidad de trabajo, mientras que la libertad de elección refleja cuestiones de organización del trabajo, de quién toma las decisiones y quién asume qué tareas (35).

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

La hipótesis es que las reacciones de estrés psicológico (fatiga, ansiedad, depresión, mala salud) se producen cuando las exigencias psicológicas del trabajo son altas y los trabajadores tienen menos libertad de decisión (35).

2.7.2. Modelo Ajuste Persona-Entorno

Esta teoría proporciona un marco para evaluar y predecir cómo las características individuales y el entorno de trabajo definen juntos el bienestar de los empleados. Las características individuales incluyen tanto las necesidades como las capacidades. Las características del entorno incluyen la oferta y las oportunidades que satisfacen las necesidades de los trabajadores, y los requisitos de capacidad de los trabajadores (35).

Un mal ajuste entre la persona y su entorno de trabajo puede verse desde la perspectiva de que las necesidades del trabajador y las exigencias del entorno de trabajo se superpongan; una sobrecarga de trabajo puede hacer que no se satisfagan las exigencias del trabajador y al mismo tiempo amenazar la necesidad de que el trabajador satisfaga otras (35).

2.7.3. Modelo De Esfuerzo-Recompensa

Este modelo predice que un desequilibrio entre el esfuerzo y la recompensa puede conducir al estrés, que a su vez puede provocar enfermedades, especialmente cardiovasculares. El esfuerzo se considera desde dos perspectivas: el esfuerzo extrínseco y el esfuerzo intrínseco (o sobre compromiso), el primero representa el cumplimiento de los compromisos laborales adquiridos y el grado de control sobre los mismos (por ejemplo, por falta de tiempo, interrupciones frecuentes, trabajo físicamente exigente, etc.), mientras que el esfuerzo intrínseco o sobre compromiso representa el trabajo mental, la imposibilidad de desprenderse mentalmente del trabajo. Las recompensas son principalmente en forma de salario, reconocimiento de logros (para aumentar la autoestima) y estatus. Este modelo tiene en cuenta el principio de reciprocidad, según el cual las personas esperan recompensas en proporción a su esfuerzo. Un desequilibrio percibido entre estos dos elementos puede provocar ira, depresión y desmoralización, lo que puede llevar al estrés y, en última instancia, a la enfermedad (36,37).

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

2.8. IMPLICACIONES SOBRE SALUD FISICA Y MENTAL DEL ESTRÉS LABORAL

El estrés puede influir de manera negativa sobre la salud de varias maneras, como son:

- *Cambio de hábitos en relación con la salud.*
- *Modificaciones provocadas en el sistema nervioso autónomo e inmune.*
- *Por los cambios cognitivos (pensamientos) que pueden perjudicar el comportamiento, las emociones y la salud* (20).

- **Cambios de hábitos relacionado con la salud:**

El estrés altera los hábitos relacionados con la salud, ya que refuerza los comportamientos poco saludables, como fumar, beber y comer en exceso, y reduce los comportamientos saludables, como el ejercicio, la dieta, el sueño adecuado y la higiene preventiva, debido a la necesidad de hacer algo con urgencia, la falta de tiempo o la tensión. Estos hábitos alterados pueden conducir a una serie de adicciones que pueden tener un impacto negativo en la salud, así como un impacto muy negativo en las personas en áreas importantes de su vida, como la familia, las relaciones sociales, el trabajo y la salud (20).

- **Alteraciones en los sistemas fisiológicos:**

El estrés provoca una importante activación fisiológica que, si se prolonga, puede provocar trastornos psicofisiológicos o psicosomáticos como cefaleas tensionales, trastornos cardiovasculares, digestivos y sexuales. La inmunosupresión aumenta especialmente el riesgo de enfermedades infecciosas como la gripe, pero también la probabilidad de padecer cáncer y otras enfermedades del sistema inmunitario (20).

- **Cambios cognitivos:**

El estrés puede desbordar a una persona y producir una serie de distorsiones o errores cognitivos en la activación fisiológica, el comportamiento, el pensamiento o la interpretación de una situación concreta, lo que da lugar a una serie de miedos irracionales, fobias, etc., que son problemas de salud en sí mismos (trastornos de ansiedad) pero que pueden afectar a la salud de otras maneras. Por ejemplo, una persona que está constantemente estresada puede sufrir un ataque de pánico o una crisis de ansiedad, es decir, una reacción de ansiedad grave que escapa al control de la persona, combinada con un choque autonómico grave o el miedo a un ataque al corazón, lo que conduce a un ataque de ansiedad o a un trastorno de ansiedad. Durante esta crisis, la persona interpreta erróneamente su activación fisiológica y cree que se está quedando sin aire (en realidad hiperventilación), que va a morir de un ataque al corazón, que se va a marear y colapsar, o que se va a volver loca. Estos ataques de pánico suelen verse agravados por la pandemia (evitar determinadas situaciones que provocan

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

ansiedad), la adicción a los ansiolíticos y, a veces, una reacción depresiva ante la incapacidad de resolver el problema (20).

- **Síntomas Fisiológicos:**

El estrés puede provocar síntomas fisiológicos como el deterioro del aspecto físico, fatiga y agotamiento crónico, infecciones de manera recurrente, de forma específica de vías aéreas, problemas de salud como cefaleas, dolores de espalda, problemas digestivos y de la piel, así como signos de depresión, cambios de peso corporal o hábitos alimenticios (38). Estos al mantenerse de manera prolongada aumentan el riesgo de sufrir padecimientos relacionados al corazón como enfermedades coronarias por el aumento de la presión arterial, la reducción del tiempo de coagulación y el aumento de la masa grasa. Estos cambios fisiológicos no son necesarios y son causados por el estrés (39).

- **Síntomas Cognitivos:**

El estrés también puede provocar una serie de alteraciones en los procesos cognitivos superiores como la atención, percepción, memoria, juicio y la toma de decisiones, que pueden perjudicar el rendimiento académico y profesional (20). Las consecuencias pueden ser muy graves y a veces catastróficas, tanto dentro como fuera del lugar de trabajo (39).

2.9. PREVENCION DEL ESTRÉS EN EL PERÚ:

2.9.1. Cuidado de la salud mental del personal de la salud en el contexto del covid 19

En Perú, se han introducido directrices dirigidas al mantenimiento de la salud mental para los profesionales de la salud que atienden a la población en el contexto del COVID-19 y teniendo como fin mitigar su impacto en ellos, toma en cuenta de manera específica, una serie de probables respuestas tales como el temor a enfermar y morir, miedo a perder su trabajo, no poder proteger su entorno familiar y perderlos por la enfermedad, así como sentirse desamparados, sensación de aburrimiento, soledad y depresión a consecuencia del aislamiento (40).

Acontecimientos como las abrumadoras demandas de atención, el trabajo bajo presión y la exposición al riesgo de enfermar pueden provocar un aumento del estrés, incluyendo frustración, fatiga física y mental, estrés intenso agudo y crónico, ansiedad, depresión, insomnio, negación, ira y miedo, así como malas relaciones interpersonales y apoyo. Estas situaciones, deben utilizarse como punto de referencia para la atención y la intervención (40).

Los problemas de salud mental entre los profesionales de la salud no sólo afectan a la calidad de la atención, la comprensión y la toma de decisiones, sino que también pueden dar lugar a dilemas morales y

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

sentimientos de culpa, que pueden tener un impacto negativo en el bienestar y la calidad de vida (40).

El personal que participe en la respuesta a la pandemia de COVID-19 debe contar con las instalaciones y condiciones necesarias, así como con apoyo psicosocial durante y después de la emergencia. Los requisitos básicos son una infraestructura adecuada, espacio suficiente para el personal durante las pausas, relajación y pausas activas, así como instalaciones sanitarias y de alimentación adecuadas. Las medidas de salud mental y autocuidado incluyen la alternancia de trabajos de alto y bajo estrés, la coordinación y el cumplimiento de los horarios de trabajo, el acceso a los recursos sanitarios y la identificación de los riesgos psicosociales (40).

2.9.2. Intervención y recuperación

- El objetivo de la intervención es reducir el daño psicológico, restaurar la salud mental y promover la estabilidad psicosocial de los trabajadores sanitarios.
- El apoyo psicológico a las personas en crisis consiste en aplicar estrategias de afrontamiento que les permitan recuperar el control de la situación.
- El profesional de enfermería se encarga del seguimiento, ya sea de manera presencial o de manera telefónica. Los familiares y las personas del entorno social pueden participar en el proceso de acompañamiento y recuperación.
- El comportamiento suicida o las condiciones que amenazan la integridad de la persona deben considerarse una emergencia psiquiátrica. Si fuera el caso donde haya apoyo de la familia, se puede considerar el internamiento domiciliario realizándose visitas domiciliarias como medida de seguimiento (40).

3. ROL DE LA ENFERMERIA EN LA SALUD MENTAL:

El profesional de enfermería en salud mental transciende los aspectos físicos para implicarse en los propios sentimientos del paciente, interviene tanto en la atención primaria como en la secundaria y terciara; teniendo mayor impacto desde atención primaria, siendo su principal función la promoción y prevención de esta, asegurando que sea óptima en la persona, familia y comunidad (41).

Según la ONU, conceptúa la atención primaria de salud mental como la adopción de medidas encaminadas a impedir deficiencias físicas mentales y sensoriales. Según el tratado de Otawa de Promoción de la Salud; las actividades de salud mental se basan en los principios de salud pública, enfocándose en la reducción de factores de riesgo y la promoción de factores de protección relacionados con un trastorno mental con el objetivo de reducir su prevalencia e incidencia (42).

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

Caplan reconoce tres niveles de intervención para mejorar la salud mental:

La Prevención Primaria, que es el fomento y defensa de la salud en la población mediante acciones como campañas públicas. La prevención secundaria o diagnóstico precoz, surge tras los síntomas de la enfermedad mental en estadio inicial o precoz, el objetivo del profesional de enfermería es acompañar y ayudar al paciente a satisfacer sus necesidades, asociándolo a un tratamiento eficaz o curativo. La prevención terciaria es el restablecimiento de la enfermedad, conlleva al profesional de enfermería a acompañar en la etapa de vuelta al bienestar y nivel primario del paciente (43).

Sobre el estrés, Neuman sostenía que las enfermeras son responsables de desarrollar intervenciones para prevenir o reducir los factores estresantes en el paciente o hacerlos más soportables. Afirma que el objetivo de la prevención primaria es promover el bienestar del paciente mediante la prevención del estrés y la reducción de los factores de riesgo. La prevención secundaria se produce después de que aparezcan los síntomas. La enfermera determina el significado de la enfermedad y el estrés para el paciente y las necesidades y los recursos del paciente para satisfacerlas. La prevención terciaria comienza cuando el sistema del paciente se hace más estable y se recupera. En el nivel de prevención terciario la enfermera apoya los procesos de rehabilitación implicados en la curación y en la vuelta del paciente al bienestar y al nivel primario de prevención de la enfermedad (44).

4. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS:

4.1. NIVEL LOCAL:

Mansilla Sequeiros, Duncan Pierry," INTELIGENCIA EMOCIONAL Y CALIDAD DE VIDA DEL PERSONAL DE UN HOSPITAL DURANTE LA PANDEMIA COVID 19", AREQUIPA (2021)

Conclusión: Existe relación entre inteligencia emocional y calidad de vida del personal que trabaja en el HNCASE, con un nivel de significancia aceptable y una relación positiva moderada, comprobando la hipótesis general de la investigación (44).

Cuadros Caceres, Marco Frank "ESTRÉS LABORAL Y HORAS DE TRABAJO SEMANAL EN MÉDICOS ASISTENTES DEL HOSPITAL III GOYENECHE, AREQUIPA", (2018)

Conclusión: Existen 14 médicos asistentes que tienen problemas intermedios de estrés, lo cual representa aproximadamente la tercera parte de los estudiados, sin embargo, esto no se encuentra asociado al número de horas laborales ni al servicio al que pertenece, asimismo no hay diferencia significativa entre el nivel de estrés de médicos de especialidades médicas y médicos de especialidades quirúrgicas en el hospital Goyeneche (45).

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

4.2. NIVEL NACIONAL:

Baldeon Flores, Walter Angel "SITUACIÓN DE ESTRÉS Y PRODUCTIVIDAD LABORAL EN PROFESIONALES DEL HOSPITAL HERMILIO VALDIZÁN – SANTA ANITA" LIMA – PERÚ (2018)

Conclusión: Existe relación inversa y significativa entre la Situación de estrés y la productividad laboral en profesionales del hospital Hermilio Valdizán de Santa Anita, 2017. Cabe precisar que esta relación es de una magnitud moderada (46).

Peña Garcia, Javier Aram "FACTORES PSICOSOCIALES ASOCIADOS AL ESTRÉS LABORAL EN PROFESIONALES DE LA SALUD EN UN HOSPITAL DE PIURA EN TIEMPOS COVID-19, 2021" PIURA-PERÚ (2021)

Conclusión: Se determinó la relación estadísticamente significativa de los factores psicosociales en el trabajo y el estrés laboral en profesionales de la salud en un Hospital de Piura en tiempos de COVID-19 (47).

4.3. INTERNACIONAL

Bittinger, Andrea; Dunn, Karen; Hranchook, Anne. et al. "RELATIONSHIP BETWEEN EMOTIONAL INTELLIGENCE AND OCCUPATIONAL STRESS LEVELS AMONG CERTIFIED REGISTERED NURSE ANESTHETIST" OAKLAND – MICHIGAN (2020)

Conclusión: Los factores de estrés ocupacional pueden ser peligrosos y perjudiciales para las enfermeras anestesistas certificadas la institución y posiblemente el paciente. Definir formas de afrontar mejor la situación es clave para prevenir los efectos negativos del estrés en una persona y en los demás. Las investigaciones anteriores y los resultados de este estudio demuestran que los encuestados con niveles mas altos de Inteligencia Emocional se enfrentan mejor a los factores estresantes en lugar de trabajo. La capacidad de gestionar afrontar eficazmente el estrés ocupacional puede permitir indirectamente que las enfermeras anestesistas certificadas proporcionen una mejor atención al paciente y eviten el agotamiento laboral. Aunque este estudio proporciona una base que vincula los niveles de Inteligencia Emocional y el estrés en el lugar de trabajo en las enfermeras anestesistas certificadas, se necesitan pruebas de investigación más rigurosas y profundas (48).

Al-Hamdan, Zaid; Alyahia, Manal Alonazi, Wadi B.et al. "THE RELATIONSHIP BETWEEN EMOTIONAL INTELLIGENCE AND NURSE-NURSE COLLABORATION, et al. AMMAN- JORDANIA (2021)

Conclusión: El presente estudio demostró que la colaboración enfermera-enfermera está vinculada a beneficios para las enfermeras en términos de mayor satisfacción laboral, mejor retención de enfermeras,

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

mejor calidad de la atención al paciente y mayor eficiencia y productividad de la atención médica. Esto sugiere que la mejora de la colaboración entre enfermeras y enfermeras puede tener efectos secundarios de beneficios, no solo para las enfermeras, sino también para los pacientes, las organizaciones y el sistema de salud en general (49).

5. HIPÓTESIS

Dado que la inteligencia emocional es la habilidad de manejar, comprender y reconocer nuestras emociones correctamente; y el estrés laboral es una reacción ante exigencias y presiones que pueden perturbar o alterar la capacidad del trabajador para laborar con normalidad.

Es probable que exista relación significativa entre la inteligencia emocional con el nivel de estrés laboral en personal de salud del Centro de Salud Miraflores.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

CAPÍTULO II

PLANTEAMIENTO OPERACIONAL

1. TÉCNICA E INSTRUMENTO

1.1. TÉCNICAS:

Para la variable independiente: Inteligencia emocional, se aplicó la técnica del cuestionario.

Para la variable dependiente: Estrés laboral, se aplicó la técnica del cuestionario.

1.2. INSTRUMENTOS:

Variable Independiente

Para la variable Inteligencia Emocional, se utilizó una cédula de preguntas.
La "Escala de Rasgos de Meta conocimientos sobre Estado de Inteligencia Emocional". TMM-24 de Salovey y Mayer 1995", adaptada al español por Fernández Berrocal (2010).
La escala ha sido validada para Perú por medio del estudio de Espinoza M, Sanhuenza O, Ramirez N, et al (50).
La confiabilidad del instrumento fue determinada con un Alfa de Cronbach de 0.95 (95%) (50).

Conformado por 24 ítems, tipo escala de Likert con rango de puntuación de 1 a 5, donde:

(1) Nunca
(2) Raramente
(3) Algunas veces
(4) Con bastante frecuencia
(5) Muy frecuente

Los ítems están seccionados en tres dimensiones: atención emocional, claridad emocional y reparación emocional; cada uno con 8 ítems.

Puntaje numérico mínimo de 24 y máximo de 120 para la escala global.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

Baremo

NIVEL DE CALIFICACIÓN DE INTELIGENCIA EMOCIONAL		
	HOMBRES	**MUJERES**
Baja	Menor de 72	Menor de 73
Mediana	De 72 a 102	De 72 a 103
Excelente	Mayor de 102	Mayor de 103

DIMENSIÓN	ITEMS	TOTAL ITEMS
Atención	1-8	8
Claridad	9-16	8
Reparación Emocional	17-24	8

DIMENSIONES		HOMBRES	MUJERES
Atención Emocional	Baja atención	<21	<24
	Mediana atención	22-33	24-36
	Excelente atención	>33	>36
Claridad Emocional	Baja claridad	<25	<23
	Mediana claridad	25-36	23-35
	Excelente claridad	>36	>35
Reparación Emocional	Baja reparación	<24	<23
	Mediana reparación	24-36	23-35
	Excelente reparación	>36	>35

Fuente: Salovey P, Mayer J, Fernandez P. Escala de Rasgos de Meta conocimientos sobre Estado de Inteligencia Emocional TMM-24 adaptado por Espinoza M et al. Chile 2010 (50).

Variable Dependiente

Para la variable Estrés Laboral, se utilizó la cédula de preguntas.

El "Cuestionario de Problemas Psicosomáticos" CPP de Hock 1988, adaptado por García et al., (1993).

El instrumento cuenta con una confiabilidad de 0.833 (83.3%) determinado por un Alfa de Cronbach y validez para Perú determinado en el estudio de Rincon, J (51).

Conformado por 12 ítems, tipo escala de Likert con rango de puntuación de 1 a 6, donde:

(1) Nunca
(2) Casi nunca
(3) Pocas veces
(4) Algunas veces
(5) Relativamente frecuente
(6) Muy frecuente

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

Puntaje numérico mínimo de 12 y máximo de 72 para la escala global.

Baremo

NIVEL DE ESTRÉS	PUNTAJE
Sin estrés	**0 a 24 pts.**
Estrés bajo	**25 - 36 pts.**
Estrés medio	**37 - 48 pts.**
Estrés alto	**49 - 72 pts.**

Fuente: Hock R. Cuestionario de Problemas Psicosomáticos (CPP) adaptado por García et al. Medellin – Colombia 1993 (51).

2. CAMPO DE VERIFICACIÓN

2.1. Ubicación Espacial

La presente investigación se realizó de forma presencial, por medio de un cuestionario, dirigido al personal de Salud del Centro de Salud Miraflores.

2.2. Ubicación Temporal

El estudio se realizó en el año 2021.

2.3. Unidades de Estudio

Las unidades de estudio fue el personal de salud profesional y técnico del Centro de Salud de Miraflores.

2.3.2. UNIVERSO

El universo estuvo constituido por 37 personas, que son el total del personal de salud profesional que labora en el Centro de Salud de Miraflores.

- Personal profesional de Salud (32).
- Personal técnico (5).

2.3.3. CRITERIOS DE INCLUSIÓN

- Personal que estuvo trabajando de forma presencial en el Centro de salud de Miraflores.
- Personal de salud profesional y técnico del Centro de Salud de Miraflores que firmaron el consentimiento informado.

2.3.4. CRITERIOS DE EXCLUSIÓN

- Personal que no se encontró trabajando de forma presencial en el Centro de salud Miraflores.
- Personal administrativo del Centro de Salud Miraflores.
- Personal de salud profesional y técnico del Centro de salud de Miraflores que no decidieron participar en la investigación.
- Personal de salud ajeno al Centro de Salud de Miraflores.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

3. ESTRATEGIAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

3.1. ORGANIZACIÓN

Se realizó los trámites administrativos correspondientes tanto a nivel de la Facultad de Enfermería de la Universidad Católica de Santa María, como a nivel del Centro de Salud Miraflores.

- Se presentó la carta de presentación de la Señora Decana de la Facultad de Enfermería para la aprobación y obtención del permiso correspondiente para la ejecución del proyecto en el Centro de Salud de Miraflores.
- Se coordinó con la encargada del Centro de Salud Miraflores el permiso de realizar la investigación.
- Se aplicó el consentimiento informado e instrumentos propios de la investigación de manera personal a las unidades de estudio.
- Una vez recabado los datos, se procedió a la calificación de los cuestionarios. Se realizó una matriz de sistematización, tablas y gráficas para la presentación de los resultados; para la comprobación de la hipótesis, se aplicó estadística de inferencia, por medio de la prueba de chi cuadrado.

4. RECURSOS

4.1. Recursos humanos

Investigadores:

- José Daniel Vargas Mamani
- Valeria Marisol Villanueva Villena

Participantes

- Personal de Salud y administrativo del Centro de Salud Miraflores

4.2. Recursos materiales

- Cuestionario de Escala de Rasgos de Meta conocimientos sobre Estado de Inteligencia Emocional.
- Cuestionario de Problemas Psicosomáticos" CPP de Hock 1988
- Material de escritorio

4.3. Recursos físicos

-Universidad Católica de Santa María.
-Centro de Salud Miraflores

4.4. Recursos financieros

- El presupuesto de la presente investigación será autofinanciado por los investigadores.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

CAPITULO III

RESULTADOS, ANALISIS E INTERPRETACION

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

TABLA Nº. 1

GENERO DEL PERSONAL DE SALUD DEL CENTRO DE SALUD MIRAFLORES

Genero	f	%
Masculino	6	22,2
Femenino	21	77,8
TOTAL	27	100

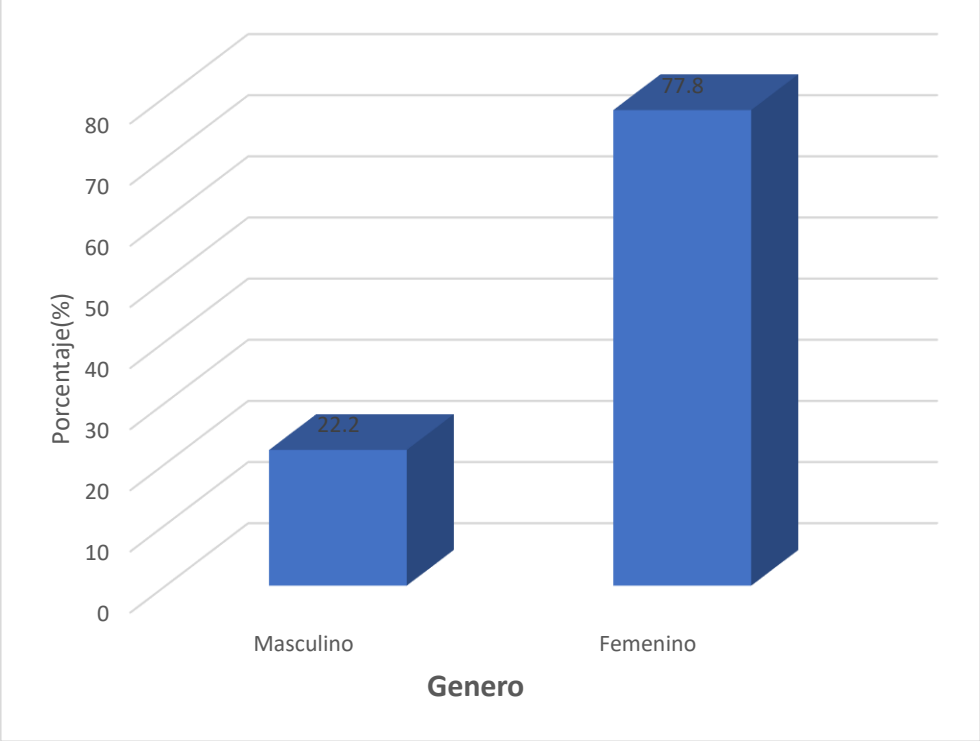
Fuente: *Instrumento aplicado por los investigadores*

En la Tabla Nº. 1 se muestra que el 77.8% del personal de salud del Centro de Salud Miraflores son de género femenino, mientras que solo el 22.2% del personal son de género masculino.

Se deduce que más de las tres cuartas partes del personal de salud del Centro de Salud Miraflores son del género femenino.

GRAFICO Nº. 1

GENERO DEL PERSONAL DE SALUD DEL CENTRO DE SALUD MIRAFLORES



Fuente: *Instrumento aplicado por los investigadores*

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

TABLA Nº. 2

EDAD DEL PERSONAL DE SALUD DEL CENTRO DE SALUD MIRAFLORES

Edad	f	%
18-29 años	7	25,9
30-59 años	16	59,3
60 a más	4	14,8
TOTAL	27	100

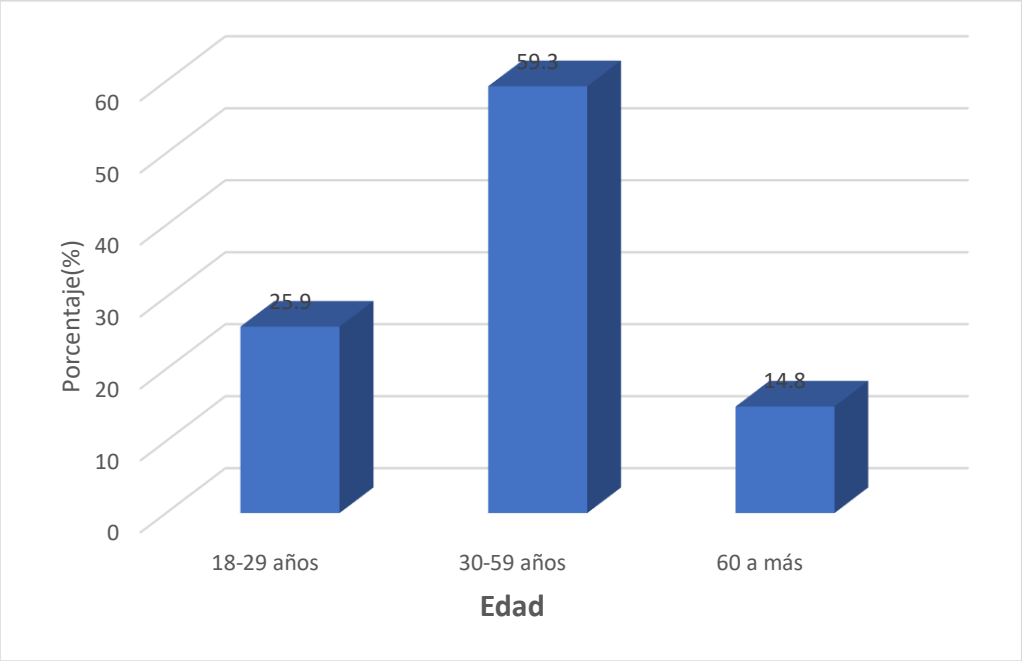
Fuente: *Instrumento aplicado por los investigadores*

En la Tabla Nº. 2 se muestra que el 59.3% del personal de salud del Centro de Salud Miraflores tienen entre 30 a 59 años, seguido del 25.9% del personal de 18 a 29 años, mientras que solo el 14.8% tienen 60 años a más.

Se deduce que más de la mitad del personal de salud del Centro de Salud Miraflores se encuentran en el grupo etario de 30 a 59 años de edad.

GRAFICO Nº. *2*

EDAD DEL PERSONAL DE SALUD DEL CENTRO DE SALUD MIRAFLORES



Fuente: *Instrumento aplicado por los investigadores*

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

TABLA Nº. 3

ESTADO CIVIL DEL PERSONAL DE SALUD DEL CENTRO DE SALUD MIRAFLORES

Estado civil	f	%
Soltera(o)	13	48,1
Casada(o)	13	48,1
Divorciada(o)	1	3,8
TOTAL	27	100

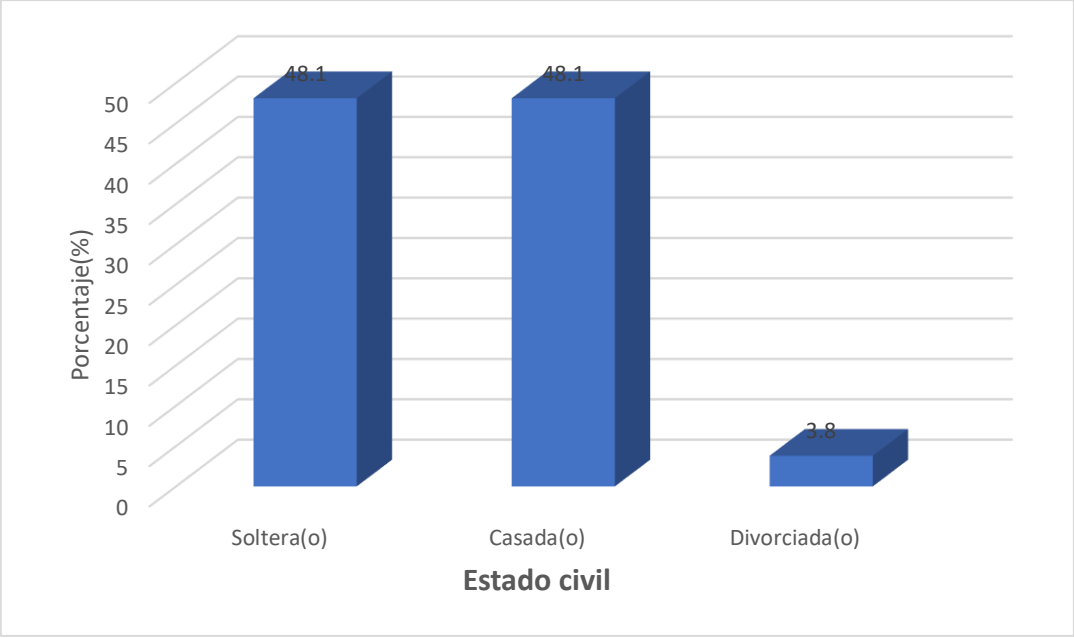
Fuente: *Instrumento aplicado por los investigadores*

En la Tabla Nº. 3 se muestra que el 48.1% del personal de salud del Centro de Salud Miraflores están distribuidos para la población soltera y casada, mientras que solo el 3.8% son divorciados.

Se deduce que casi la mitad del personal de salud del Centro de Salud Miraflores son solteros, y en igual proporción los que son casados.

GRAFICO Nº. 3

ESTADO CIVIL DEL PERSONAL DE SALUD DEL CENTRO DE SALUD MIRAFLORES



Fuente: *Instrumento aplicado por los investigadores*

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

TABLA Nº 4

INTELIGENCIA EMOCIONAL EN EL PERSONAL DE SALUD DEL CENTRO DE SALUD MIRAFLORES

Inteligencia emocional	f	%
Baja	8	29,6
Mediana	16	59,3
Excelente	3	11,1
TOTAL	27	100

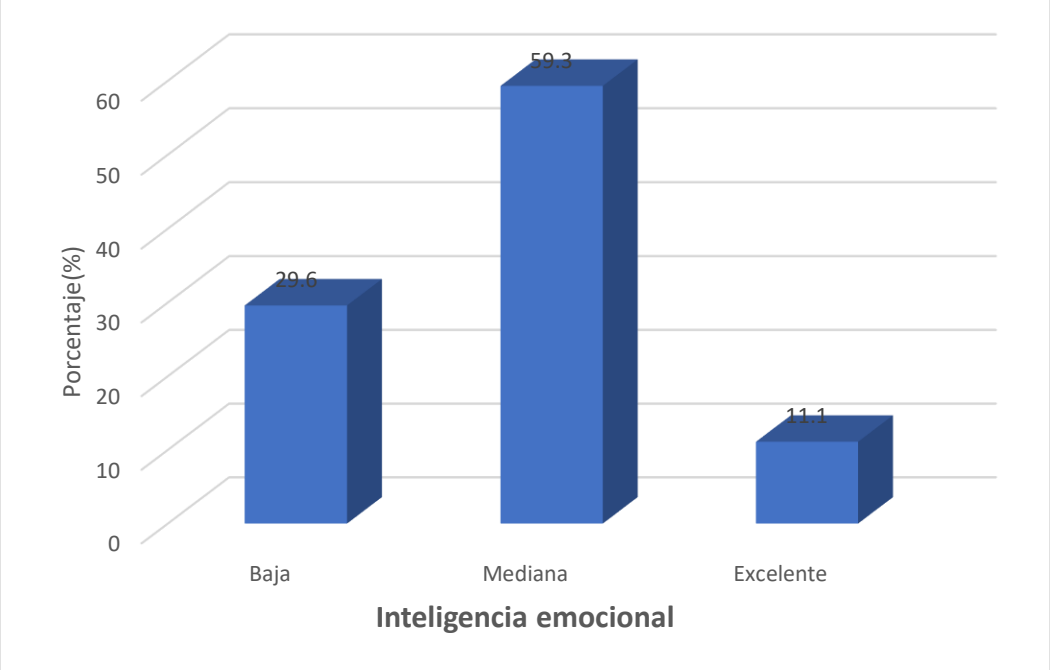
Fuente: *Instrumento aplicado por los investigadores*

En la Tabla Nº. 4 se muestra que el 59.3% del personal de salud del Centro de Salud Miraflores tienen inteligencia emocional mediana, seguido del 29.6% del personal presentan inteligencia emocional baja, mientras que solo el 11.1% tienen inteligencia emocional excelente.

Se deduce que más de la mitad del personal de salud del Centro de Salud Miraflores poseen una inteligencia emocional mediana.

GRAFICO Nº 4

INTELIGENCIA EMOCIONAL EN EL PERSONAL DE SALUD DEL CENTRO DE SALUD MIRAFLORES



Fuente: *Instrumento aplicado por los investigadores*

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

TABLA Nº. 5

ATENCIÓN EMOCIONAL EN EL PERSONAL DE SALUD DEL CENTRO DE SALUD MIRAFLORES

Atención emocional	f	%
Baja	13	48,1
Mediana	13	48,1
Excelente	1	3,8
TOTAL	27	100

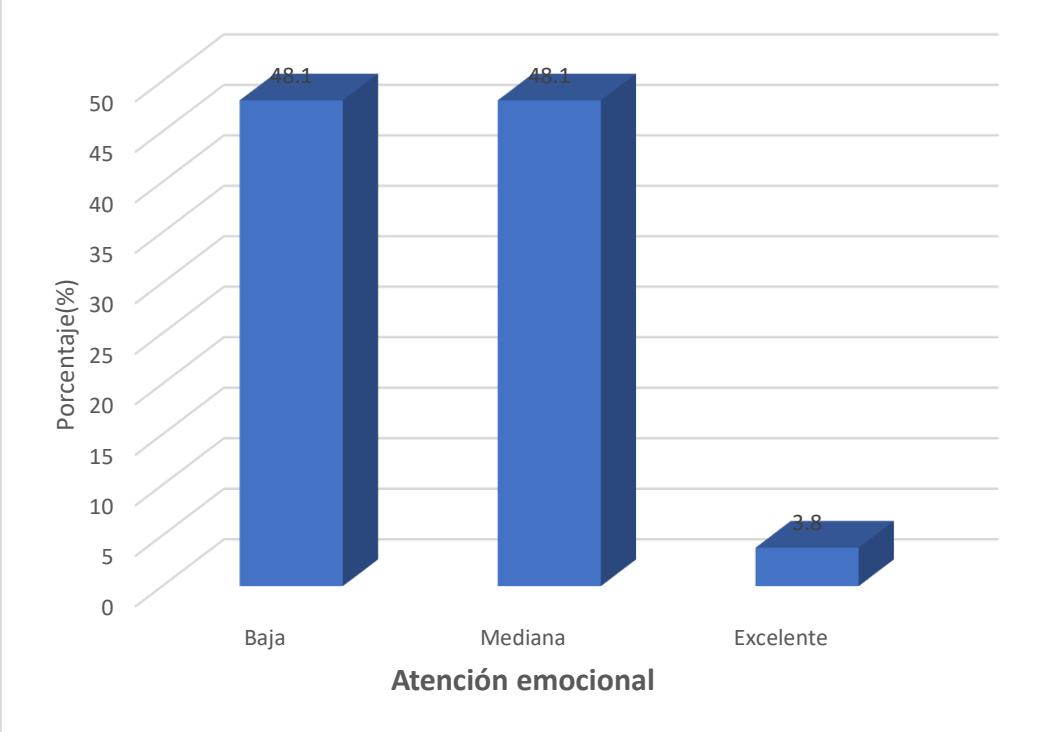
Fuente: *Instrumento aplicado por los investigadores*

En la Tabla Nº. 5 se muestra que el 48.1% del personal de salud del Centro de Salud Miraflores tienen atención emocional baja y mediana, mientras que solo el 3.8% presentan atención emocional excelente.

Se deduce que casi la mitad del personal de salud del Centro de Salud Miraflores posee una atención emocional baja, y en igual proporción los que tienen atención emocional mediana.

GRAFICO Nº. 5

ATENCIÓN EMOCIONAL EN EL PERSONAL DE SALUD DEL CENTRO DE SALUD MIRAFLORES



Fuente: *Instrumento aplicado por los investigadores*

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

TABLA Nº. 6

CLARIDAD EMOCIONAL EN EL PERSONAL DE SALUD DEL CENTRO DE SALUD MIRAFLORES

Claridad emocional	f	%
Baja	6	22,2
Mediana	18	66,7
Excelente	3	11,1
TOTAL	27	100

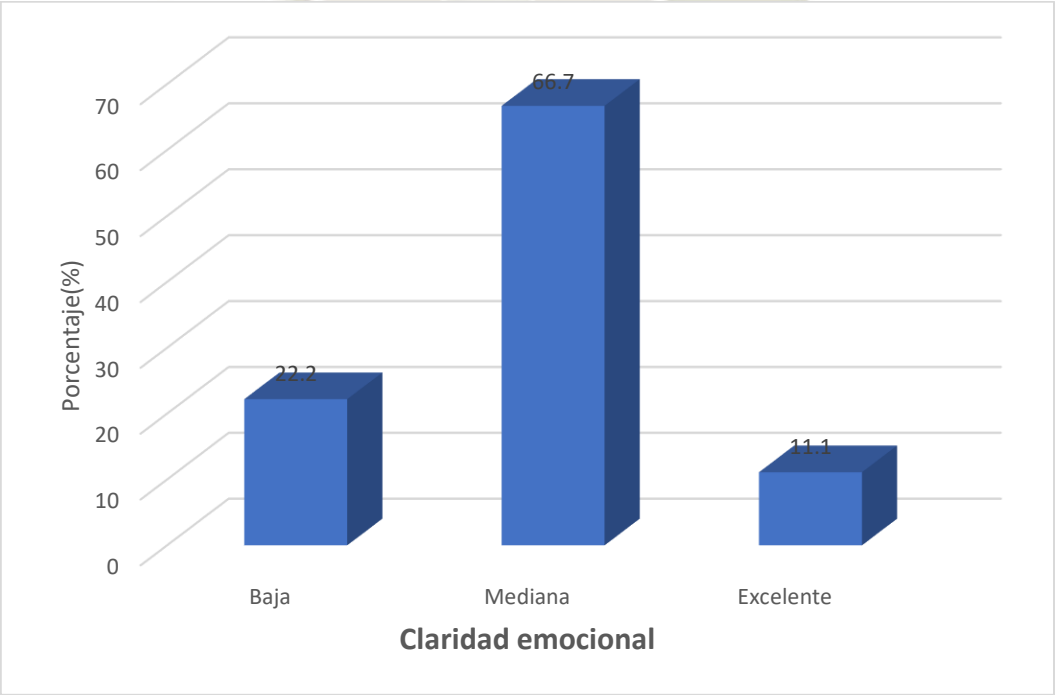
Fuente: *Instrumento aplicado por los investigadores*

En la Tabla Nº. 6 se muestra que el 66.7% del personal de salud del Centro de Salud Miraflores tienen claridad emocional mediana, seguido del 22.2% del personal con claridad emocional baja, mientras que solo el 11.1% tienen claridad emocional excelente.

Se deduce que más de la mitad del personal de salud del Centro de Salud Miraflores poseen una claridad emocional mediana.

GRAFICO Nº. 6

CLARIDAD EMOCIONAL EN EL PERSONAL DE SALUD DEL CENTRO DE SALUD MIRAFLORES



Fuente: *Instrumento aplicado por los investigadores*

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

TABLA Nº 7

REPARACIÓN EMOCIONAL EN EL PERSONAL DE SALUD DEL CENTRO DE SALUD MIRAFLORES

Reparación emocional	f	%
Baja	3	11,1
Mediana	18	66,7
Excelente	6	22,2
TOTAL	27	100

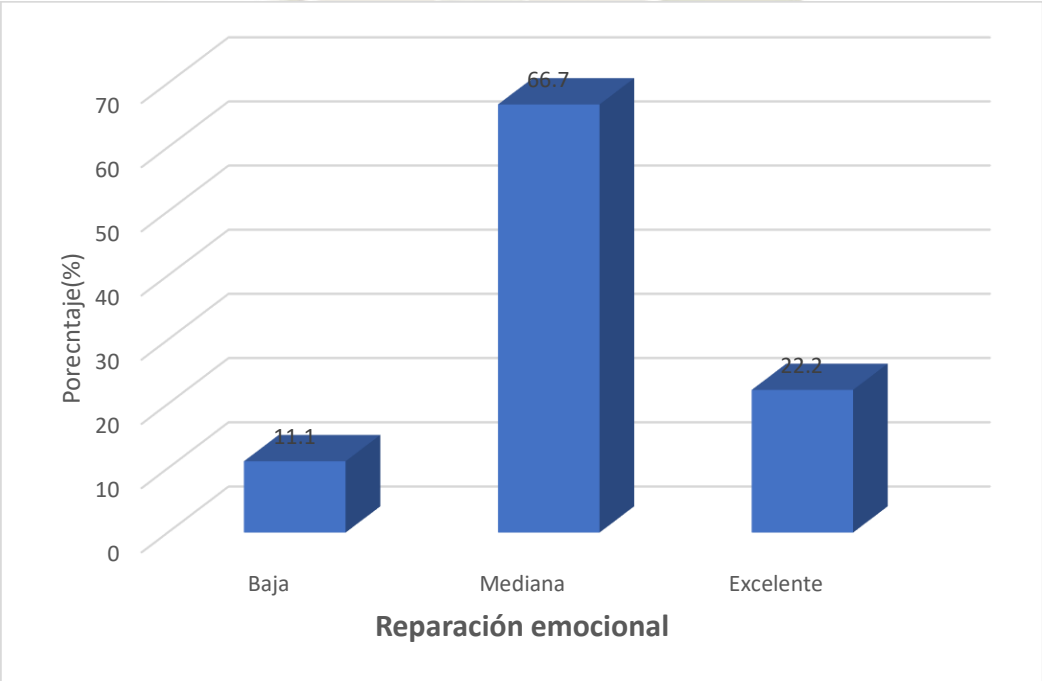
Fuente: *Instrumento aplicado por los investigadores*

En la Tabla Nº. 7 se muestra que el 66.7% del personal de salud del Centro de Salud Miraflores tienen reparación emocional mediana, seguido del 22.2% del personal con reparación emocional excelente, mientras que solo el 11.1% tienen claridad reparación emocional baja.

Se deduce que más de la mitad del personal de salud del Centro de Salud Miraflores poseen una reparación emocional mediana.

GRAFICO Nº. 7

REPARACION EMOCIONAL EN EL PERSONAL DE SALUD DEL CENTRO DE SALUD MIRAFLORES



Fuente: *Instrumento aplicado por los investigadores*

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

TABLA Nº 8

NIVEL DE ESTRÉS LABORAL EN EL PERSONAL DE SALUD DEL CENTRO DE SALUD MIRAFLORES

Estrés	f	%
Sin estrés	12	44,5
Bajo	9	33,3
Medio	6	22,2
Alto	0	0,0
TOTAL	27	100

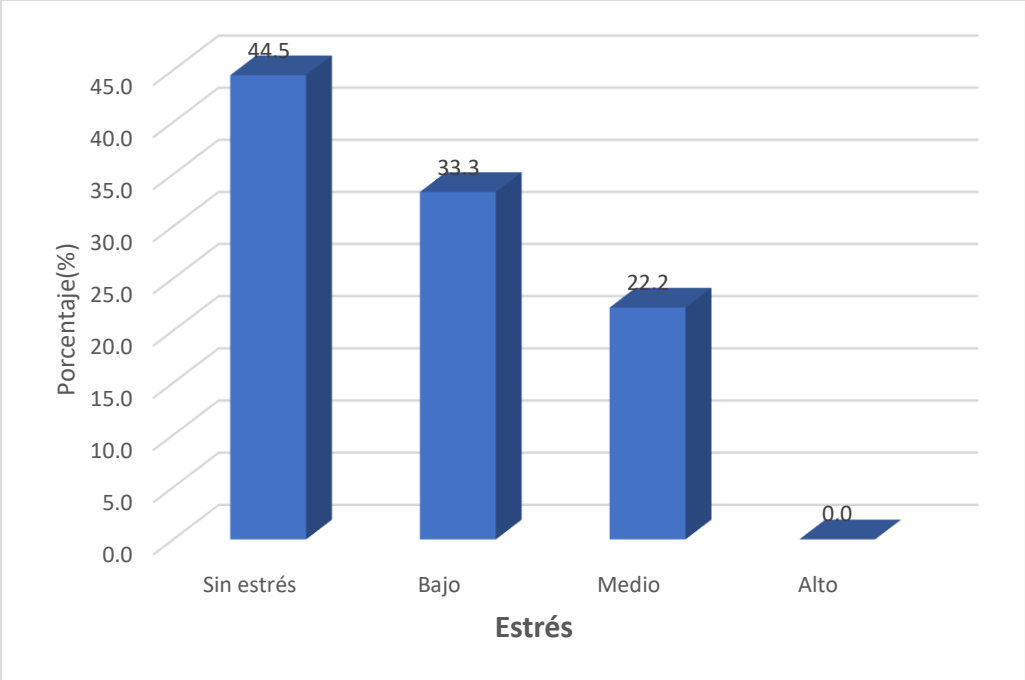
Fuente: *Instrumento aplicado por los investigadores*

En la Tabla Nº. 8 se muestra que el 44.5% del personal de salud del Centro de Salud Miraflores no tienen estrés, seguido del 33.3% del personal tienen estrés bajo, mientras que solo el 22.2% tienen nivel medio de estrés, cabe resaltar que nadie presento estrés alto.

Se deduce que aproximadamente la mitad del personal de salud del Centro de Salud Miraflores no presenta estrés.

GRAFICO Nº 8

NIVEL DE ESTRÉS LABORAL EN EL PERSONAL DE SALUD DEL CENTRO DE SALUD MIRAFLORES



Fuente: *Instrumento aplicado por los investigadores*

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

TABLA Nº 9

RELACIÓN ENTRE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y EL ESTRÉS LABORAL EN EL PERSONAL DE SALUD DEL CENTRO DE SALUD MIRAFLORES

Inteligencia emocional	Estrés								TOTAL	
	Sin estrés		Bajo		Medio		Alto			
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Baja	3	11,1	3	11,1	2	7,4	0	0,0	8	29,6
Mediana	7	25,9	6	22,2	3	11,1	0	0,0	16	59,3
Excelente	2	7,4	0	0,0	1	3,7	0	0,0	3	11,1
TOTAL	12	44,4	9	33,3	6	22,2	0	0,0	27	100

Fuente: *Instrumento aplicado por los investigadores*

X^2=1.82 P>0.05 P=0.76 R= -0.09

En la tabla N°. 9 se observa que el 25.9% del personal de salud del Centro de Salud Miraflores que no tienen estrés, presentan una inteligencia emocional mediana, mientras que el 7.4% del personal con estrés medio tienen inteligencia emocional baja.

A la prueba de correlación R de Pearson, se muestra una relación inversa, baja no significativa entre la inteligencia emocional y el estrés laboral (R= -0.09).

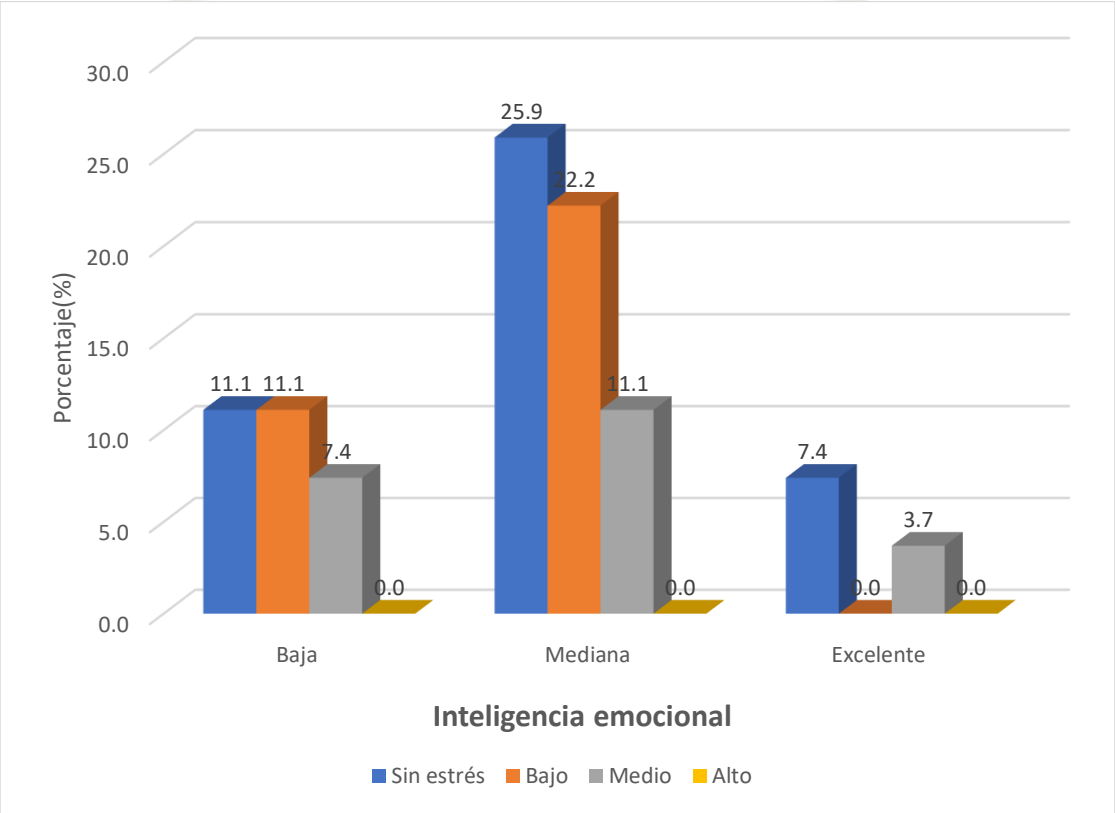
Se deduce que existe una relación inversa, baja no significativa entre la inteligencia emocional y el estrés laboral en el personal de salud del Centro de Salud Miraflores.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

GRÁFICO Nº. 9

RELACIÓN ENTRE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y EL ESTRÉS LABORAL EN EL PERSONAL DE SALUD DEL CENTRO DE SALUD MIRAFLORES



Fuente: *Instrumento aplicado por los investigadores*

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

TABLA Nº. 10

RELACIÓN ENTRE LA ATENCIÓN EMOCIONAL Y EL ESTRÉS LABORAL EN EL PERSONAL DE SALUD DEL CENTRO DE SALUD MIRAFLORES

Atención emocional	Estrés								TOTAL	
	Sin estrés		Bajo		Medio		Alto			
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Baja	5	18,5	4	14,8	4	14,8	0	0,0	13	48,1
Mediana	7	25,9	5	18,5	1	3,7	0	0,0	13	48,1
Excelente	0	0,0	0	0,0	1	3,7	0	0,0	1	3,8
TOTAL	12	44,4	9	33,3	6	22,2	0	0,0	27	100

Fuente: *Instrumento aplicado por los investigadores.*

X^2=5.65 P>0.05 P=0.22 R= -0.06

En la tabla N°10 se observa que el 25.9% del personal de salud del Centro de Salud Miraflores que no tienen estrés presentan atención emocional mediana, mientras que el 14.8% del personal con estrés medio tienen atención emocional baja.

A la prueba de correlación R de Pearson, se muestra una relación inversa, baja no significativa entre la atención emocional y el estrés laboral (R= -0.06).

Se deduce que existe una relación inversa, baja no significativa entre la dimensión atención emocional y el estrés laboral en el personal de salud del Centro de Salud de Miraflores.

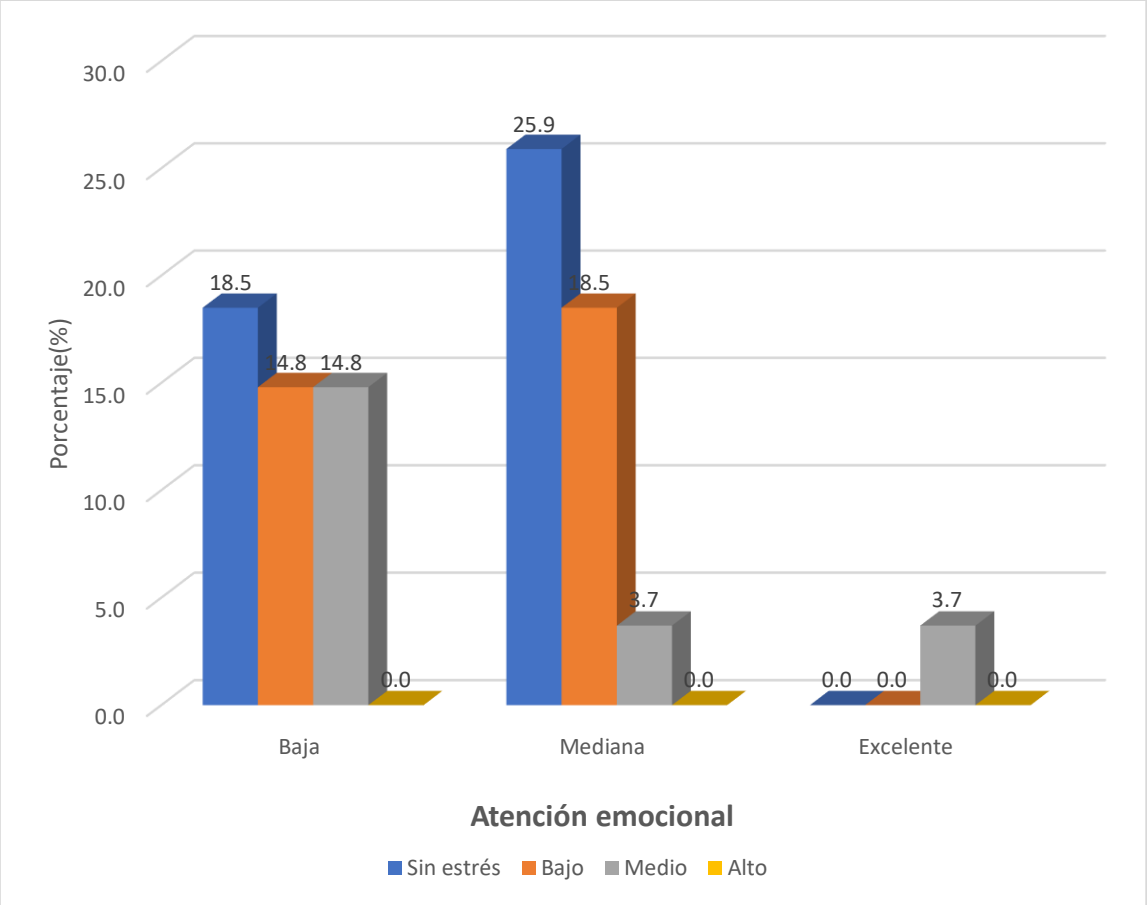
Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

GRÁFICO Nº. 10

RELACIÓN ENTRE LA ATENCIÓN EMOCIONAL Y EL ESTRÉS LABORAL EN EL PERSONAL DE SALUD DEL CENTRO DE SALUD MIRAFLORES



Fuente: *Instrumento aplicado por los investigadores*

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

TABLA Nº. 11

RELACIÓN ENTRE LA CLARIDAD EMOCIONAL Y EL ESTRÉS LABORAL EN EL PERSONAL DE SALUD DEL CENTRO DE SALUD MIRAFLORES

Claridad emocional	Estrés								TOTAL	
	Sin estrés		Bajo		Medio		Alto			
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Baja	2	7,4	2	7,4	2	7,4	0	0,0	6	22,2
Mediana	8	29,6	7	25,9	3	11,1	0	0,0	18	66,7
Excelente	2	7,4	0	0,0	1	3,7	0	0,0	3	11,1
TOTAL	12	44,4	9	33,3	6	22,2	0	0,0	27	100

Fuente: *Instrumento aplicado por los investigadores*

X^2=2.41 P>0.05 P=0.66 R= -0.14

En la tabla N° 11 se observa que el 29.6% del personal de salud del Centro de Salud Miraflores que no tienen estrés presentan claridad emocional mediana, mientras que el 7.4% del personal con estrés medio tienen claridad emocional baja.

A la prueba de correlación R de Pearson, se muestra una relación inversa, baja no significativa entre la claridad emocional y el estrés laboral (R= -0.14).

Se deduce que existe relación inversa, baja no significativa entre la dimensión claridad emocional y el estrés laboral en el personal de salud del Centro de Salud de Miraflores.

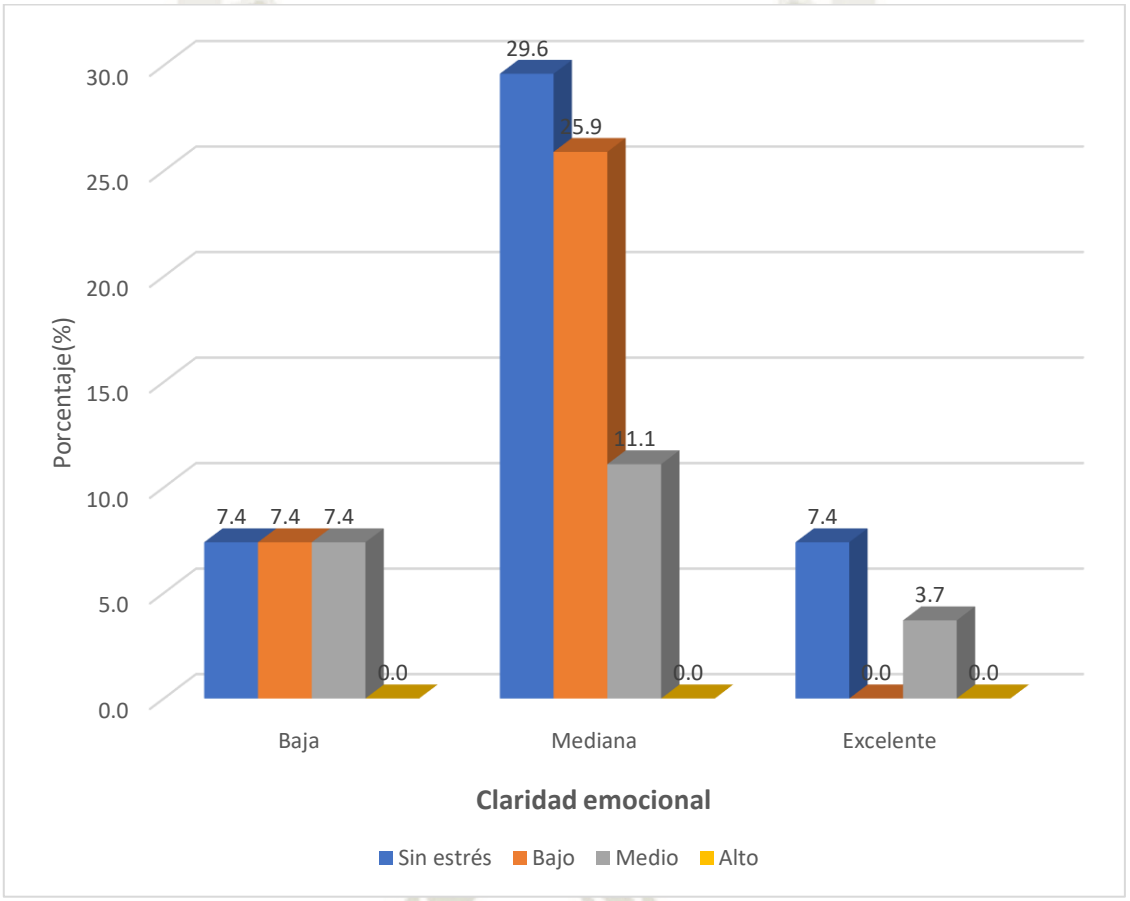
Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

GRÁFICO Nº. 11

RELACIÓN ENTRE LA CLARIDAD EMOCIONAL Y EL ESTRÉS LABORAL EN EL PERSONAL DE SALUD DEL CENTRO DE SALUD MIRAFLORES



Fuente: *Instrumento aplicado por los investigadores*

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

TABLA Nº 12

RELACIÓN ENTRE LA REPARACIÓN EMOCIONAL Y EL ESTRÉS LABORAL EN EL PERSONAL DE SALUD DEL CENTRO DE SALUD MIRAFLORES

Reparación emocional	Estrés								TOTAL	
	Sin estrés		Bajo		Medio		Alto			
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Baja	2	7,4	0	0,0	1	3,7	0	0,0	3	11,1
Mediana	8	29,6	7	25,9	3	11,1	0	0,0	18	66,7
Excelente	2	7,4	2	7,4	2	7,4	0	0,0	6	22,2
TOTAL	12	44,4	9	33,3	6	22,2	0	0,0	27	100

Fuente: *Instrumento aplicado por los investigadores*

X^2=2.41 P>0.05 P=0.66 R= -0.13

En la tabla N° 12 se observa que el 29.6% del personal de salud del Centro de Salud Miraflores que no tienen estrés presentan claridad reparación mediana, mientras que el 7.4% del personal con estrés bajo tienen reparación emocional excelente.

A la prueba de correlación R de Pearson, se muestra una relación inversa, baja no significativa entre la reparación emocional y el estrés laboral (R= -0.13).

Se deduce que existe una relación inversa, baja no significativa entre la dimensión reparación emocional y el estrés laboral en el personal de salud del Centro de Salud de Miraflores.

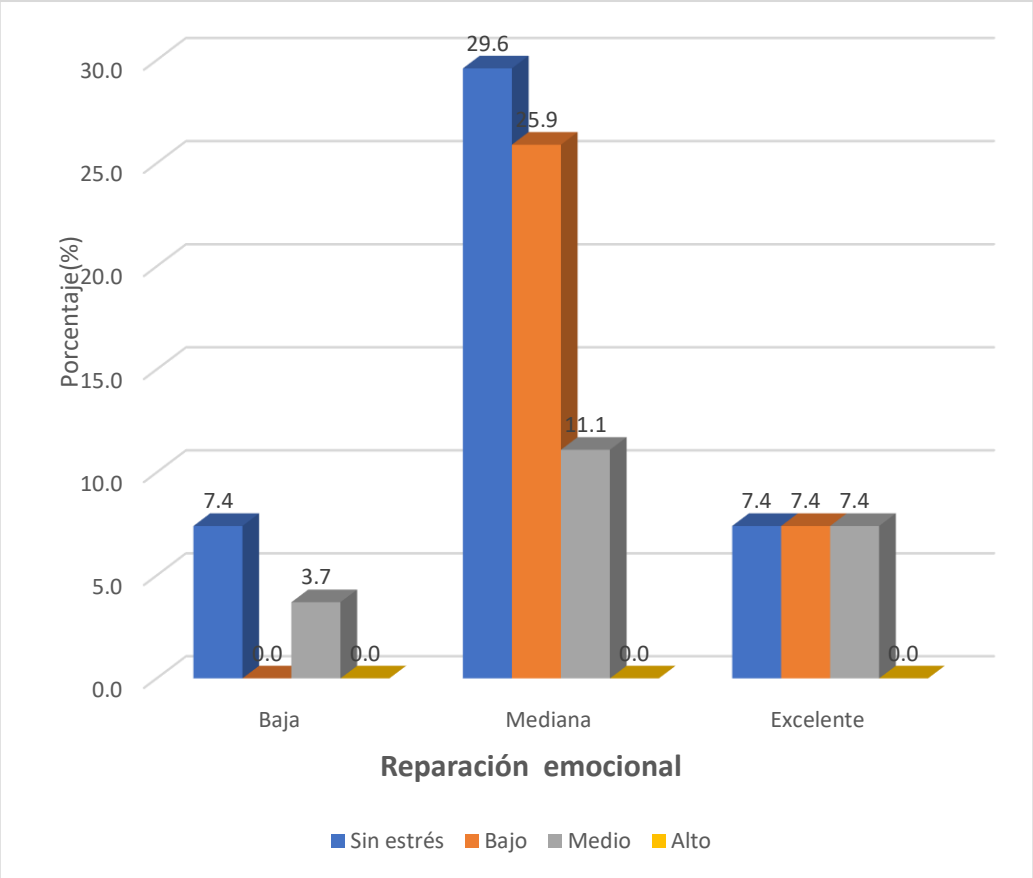
Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

GRAFICO Nº. 12

RELACIÓN ENTRE LA REPARACIÓN EMOCIONAL Y EL ESTRÉS LABORAL EN EL PERSONAL DE SALUD DEL CENTRO DE SALUD MIRAFLORES



Fuente: *Instrumento aplicado por los investigadores*

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

TABLA Nª. 13

DISTRIBUCIÓN DE LA POBLACIÓN DE ESTUDIO SEGÚN RELACION ENTRE LAS DIMENSIONES DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL CON EL ESTRÉS LABORAL EN EL PERSONAL DE SALUD DEL CENTRO DE SALUD MIRAFLORES

Dimensiones de la Inteligencia Emocional		Estrés Laboral											
		Sin estrés		Bajo		Medio		Alto		Total		R Pearson	P
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%		
Atención Emocional	Baja	5	18,5	4	14,8	4	14,8	0	0,0	13	48,1	-0.06	0.27
	Mediana	7	25,9	5	18,5	1	3,7	0	0,0	13	48,1		
	Excelente	0	0,0	0	0,0	1	3,7	0	0,0	1	3,8		
Claridad Emocional	Baja	2	7,4	2	7,4	2	7,4	0	0,0	6	22,2	-0.14	0.72
	Mediana	8	29,6	7	25,9	3	11,1	0	0,0	18	66,7		
	Excelente	2	7,4	0	0,0	1	3,7	0	0,0	3	11,1		
Reparación Emocional	Baja	2	7,4	0	0,0	1	3,7	0	0,0	2	7,4	-0.13	0.50
	Mediana	8	29,6	7	25,9	3	11,1	0	0,0	8	29,6		
	Excelente	2	7,4	2	7,4	2	7,4	0	0,0	2	7,4		

Fuente: *Instrumento aplicado por los investigadores*

En la tabla N° 13 se observa al análisis de correlación de Pearson, se observa una relación inversa, baja no significativa entre las dimensiones de la inteligencia emocional con el estrés laboral.

Se deduce que existe una relación inversa, baja no significativa entre las dimensiones de la inteligencia emocional con el estrés laboral que presenta el personal de salud del Centro de Salud Miraflores.

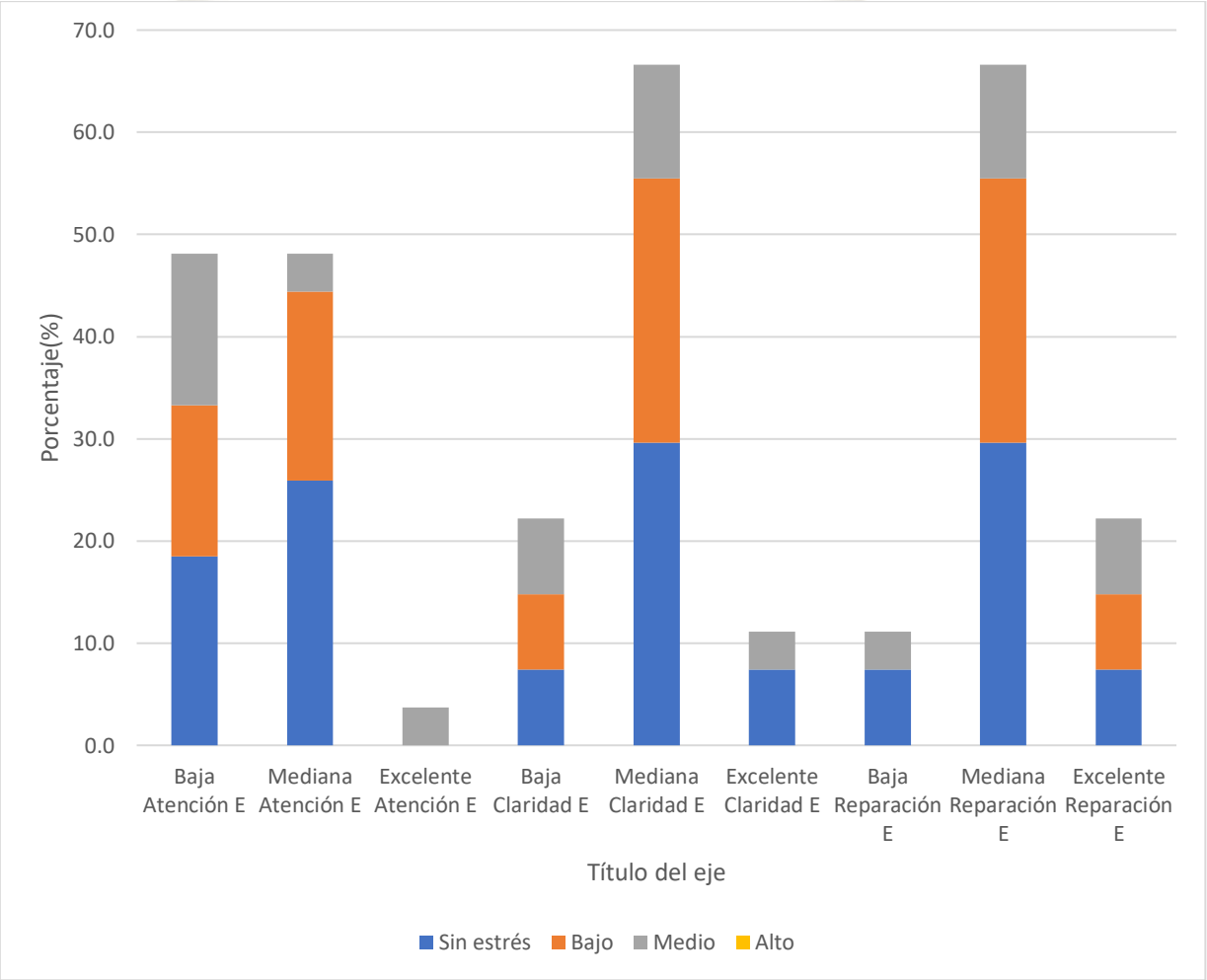
Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

GRAFICO N°. 13

DISTRIBUCIÓN DE LA POBLACIÓN DE ESTUDIO SEGÚN RELACION ENTRE LAS DIMENSIONES DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL CON EL ESTRÉS LABORAL EN EL PERSONAL DE SALUD DEL CENTRO DE SALUD MIRAFLORES



Fuente: *Instrumento aplicado por los investigadores*

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

CONCLUSIONES

PRIMERA: Los resultados muestran que más de la mitad del personal de salud del Centro de Salud Miraflores tienen inteligencia emocional mediana, menos de la mitad del personal presentan inteligencia emocional baja, mientras que una minoría tienen inteligencia emocional excelente.

SEGUNDA: Menos de la mitad del personal de salud del Centro de Salud Miraflores no tienen estrés, seguido de una tercera parte del personal con estrés bajo, mientras que solo la quinta parte tienen nivel medio de estrés, cabe resaltar que nadie presento estrés alto.

TERCERA: Se concluye por medio del análisis de R de Pearson que, existe una relación inversa baja no significativa entre la inteligencia emocional y sus dimensiones con el nivel de estrés laboral en el personal de salud del Centro de Salud Miraflores.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

RECOMENDACIONES

1. A la jefatura del Centro de Salud Miraflores, se recomienda la realización de talleres de coaching para mejorar la inteligencia emocional del personal de salud, dado que más de las tres cuartas partes presenta niveles de medio a bajo.

2. Al personal del Centro de Salud Miraflores, se sugiere implementar técnicas y métodos de relajación para el manejo del estrés, puesto que la mitad del personal presenta niveles de estrés de medio a bajo.

3. Al personal encargado de salud mental del Centro de Salud Miraflores, se recomienda evaluar periódicamente la presencia de estrés laboral en el personal de salud para la aplicación de estrategias oportunas que permitan reducir los niveles de estrés en el personal de salud.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. Osorio JE, Cárdenas Niño L. Estrés laboral: estudio de revisión. Diversidad Perspect. Psicol. [Internet]. 1 de enero de 2017 [citado 26 de marzo de 2022];13(1):81-0. Disponible en: https://revistas.usantotomas.edu.co/index.php/diversitas/article/view/3494

2. Chang M. Relación entre inteligencia emocional y respuesta al estrés en pacientes ambulatorios del servicio psicología de una clínica de Lima Metropolitana [Tesis Licenciatura]. Lima, Perú: Universidad Cayetano Heredia; 2017. Disponible en: https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/818/Relacion_ChangMarcovich_MeyLing.pdf?sequence=3&isAllowed=y

3. Azocar E, Montenegro J. Estrés laboral y satisfacción marital en docentes de instituciones educativas en la ciudad de Arequipa. [Tesis de Licenciatura]. Arequipa, Perú: Universidad Católica de Santa María; 2021. Disponible en: http://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/UCSM/10831/76.0442.PS.pdf?sequence=1&isAllowed=y

4. Diario Gestión [Internet]. Lima: Gestión. ¿Cuáles son las causas de la ansiedad laboral y cómo combatirla?; 05 de junio del 2017 [citado 16 de diciembre de 2021]. Disponible en: https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/son-causas-ansiedad-laboral-combatirla-136572-noticia/

5. Arrabal E. Inteligencia Emocional [Internet]. 1ª ed. España: Editorial Elearning, 2018 [citado 16 de diciembre de 2021]. 95 p. Disponible desde: https://play.google.com/store/books/details/Inteligencia_Emocional?id=bp18DwAAQBAJ&hl=es&gl=US

6. Esan Graduate School Of Business [Internet]. Lima: Conexión ESAN; ¿Cómo afecta el estrés laboral a nivel empresarial?; 2021 mayo 26 [citado 19 de noviembre de 2021]. Disponible desde: https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/como-afecta-el-estres-laboral-a-nivel-empresarial

7. Blanca-Gutiérrez J.Arias-Herrera A.. Síndrome de burnout en personal de enfermería: asociación con estresores del entorno hospitalario, Andalucía, España. Enferm. univ [revista en la Internet]. 2018 Mar [citado 2022 Mar 29]; 15(1): 30-44. Disponible en: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1665-

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

70632018000100030&lng=es. https://doi.org/10.22201/eneo.23958421e.2018.1.62903.

8. Gomez M, Lucas C, Bermejo M, Rabazo M. Las emociones y su relación con las inteligencias múltiples en las asignaturas de ciencias y matemáticas en secundaria. INFAD Revista de psicología [Internet]. 2018 diciembre [citado 27 de noviembre de 2021]; 1(1): 213-226. Disponible desde: https://www.redalyc.org/journal/3498/349855553024/html/

9. Marques N. Hacia una teoría de la inteligencia emociosentiente. Olvidados por daniel goleman: wayne payne y xavier zubiri [Tesis Doctoral]. Lejona, España: Universidad del País Vasco; 2018 [citado 20 de noviembre de 2021]. Disponible en: https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=216956

10. Solórzano-Gonzales P. Inteligencia emocional y bienestar psicológico en adolescentes limeños. CASUS [Internet]. 16 de abril de 2019 [citado 28 de noviembre de 2021];4(1). Disponible en: https://casus.ucss.edu.pe/index.php/casus/article/view/160

11. De la Cruz A. Influencia de la inteligencia emocional sobre la satisfacción laboral: Revisión de Estudios. UNIMAR [Internet]. 30 de octubre de 2020 [citado 28 de noviembre de 2021];38(2). Disponible en: http://editorial.umariana.edu.co/revistas/index.php/unimar/article/view/2254

12. Bisquerra R. Educación emocional y competencias básicas para la vida. Rev. invest. educ. [Internet]. 1 de enero de 2003 [citado 28 de noviembre de 2022];21(1):7-43. Disponible en: https://revistas.um.es/rie/article/view/99071

13. LBMAdmin. La emoción y sus componentes [Internet]. España: Grupo LEIDE. 2019 [citado 21 de noviembre de 2021]. Disponible en: https://grupoleide.com/la-emocion-y-sus-componentes/

14. Divulgación Dinámica. Las Emociones: Concepto y Funciones [Internet]. España: The education club c2017 [citado 21 de noviembre de 2021]. Disponible en: https://www.divulgaciondinamica.es/blog/emociones-concepto-funciones/

15. Perez M, Gazquez J, Molero M, et al. Variables Psicológicas y Educativas para la intervención en el ámbito escolar [Internet]. España: Asociación Universitaria de Educación y Psicología (ASUNIVEP) ; 2019 [citado 21 de

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

noviembre de 2021].38p. Disponible en https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=748253

16. Ruvalcaba N, Orozco M, Bravo H. Propiedades Psicométricas de la Versión Corta del Inventario de Inteligencia Emocional (EQi-SF) en Población Mexicana. [Internet]. 23 de diciembre de 2020 [citado 28 de noviembre de 2022];(023(2):57-1. Disponible en: https://revistas.ulima.edu.pe/index.php/Persona/article/view/4885

17. López R. Inteligencia emocional en profesionales de enfermería de cuidados intensivos en un Hospital Público. [Tesis de Licenciatura]. Lima: Universidad María Auxiliadora;2021. Disponible en: https://repositorio.uma.edu.pe/handle/20.500.12970/531

18. Trujillo M. Orígenes, evolución y modelos de inteligencia emocional. Innovar [Internet]. 2015[citado 21 de noviembre de 2021]; 5(25):9-24. Disponible desde: https://www.redalyc.org/pdf/818/81802502.pdf

19. Calva R. Acerca de la inteligencia emocional. Magotzi Boletin Cientiico de Arte del IA [Internet]. 5 de julio de 2020 [citado 29 de marzo del 2022];8(16):15-1. Disponible en: https://repository.uaeh.edu.mx/revistas/index.php/ia/article/view/5551

20. Tobal M, Vindel C. Estrés y trabajo [Internet]. In J. L. Arco Tirado. Sevilla: Instituto Andaluz de Administración Pública. 2005 Ene [citado el 24 de noviembre del 2021]; p. 11-28. Disponible desde: https://cutt.ly/8SBbdmh

21. Revista Iberoamericana de Contaduría, Economía y Administración. Estrés en empleados de un ingenio azucarero veracruzano [Internet]. 2016 julio-diciembre [citado el 24 de noviembre del 2021]; 5(10). Disponible desde: https://www.ricea.org.mx/index.php/ricea/article/view/78

22. Torrades S. Estrés y burn out. Offarm [Internet]. 2007 Nov [citado el 24 de noviembre del 2021]; 26(10). Disponible desde: https://www.elsevier.es/es-revista-offarm-4-pdf-13112896

23. Oficina Internacional del Trabajo. SOLVE: Integrando la promoción de la salud a las políticas de SST en el lugar de trabajo [Internet]. 2ª ed. Ginebra: Valentina Forastieri; 2012. Estrés relacionado con el trabajo; [citado el 24 de noviembre del 2021]; p. 33-60. Disponible desde: https://cutt.ly/8SNwMnz

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

24. Barberá V. P. Familia, stress y enfermedad [Internet]. España; 1991 [citado el 24 de noviembre del 2021]; 17(55). p. 729-774. Disponible desde: https://cutt.ly/zSNJmHw

25. McEwen BS. The neurobiology of stress: from serendipity to clinical relevance [Internet]. New York, USA: Brain research; 2000 Dic [citado el 24 de noviembre del 2021]; p. 172-189. Disponible desde: https://doi.org/10.1016/S0006-8993(00)02950-4.

26. Canales V. Estrés laboral [Internet] Hidalgo, México: Universidad Autónoma del estado de Hidalgo; 2007 [citado el 24 de noviembre del 2021]. 66 p. Disponible desde: https://cutt.ly/DSN2kaJ

27. (coord.). Manual de bases biológicas del comportamiento humano. [Internet]. Montevideo, Uruguay: Universidad de la República; 2011 [citado el 25 de noviembre del 2021]; 196 p. Disponible desde: https://cutt.ly/zSN8yIu

28. Orlandini A. El Estrés [Internet] España: S.L. Fondo de Cultura Económica de España; 2012 Oct [citado el 25 de noviembre del 2021]; 220 p. Disponible desde : https://cutt.ly/dSMq14A

29. American Psychological Association [Internet]. Los distintos tipos de estrés. 2010 May 13 [citado el 25 de noviembre del 2021]. Disponible desde: http://www.apa.org/topics/stress/tipos

30. Sanitas [Internet]. Tipos de estrés. 2021 [citado el 25 de noviembre del 2021]. Disponible desde: https://cutt.ly/KSMayD7

31. Ostos Y. Influencia de los estresores ocupacionales sobre la satisfacción laboral en trabajadores de la unidad minera Nyrstar Coricancha [Tesis de Maestría]. Lima, Perú: Universidad Cayetano Heredia; 2015. Disponible desde: https://cutt.ly/3SMdY9s

32. Ágreda F. Síndrome de Burnout en el personal de enfermería y auxiliares de NovaClínica Santa [Tesis de Licenciatura]. Quito, Educador: Universidad Central del Ecuador; 2019. Disponible desde: https://cutt.ly/MSMkriB

33. García B, Maldonado S, Baron M. Estados afectivos emocionales (depresión, ansiedad y estrés) en personal de enfermería del sector salud pública de México. Summa psicológica UST [Internet]. 2014 [citado el 25 de noviembre del 2021]; 11(1): p. 64-72. Disponible desde: http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0719-448x2014000100006&lng=pt&tlng=es

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

34. Slipak O. Estrés Laboral. Revista Argentina de Clínica Neuropsiquiátrica [Internet]. 1996 Dic [citado el 25 de noviembre del 2021]; 5(3). Disponible desde: https://www.alcmeon.com.ar/5/19/a19_03.htm

35. Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo. Enciclopedia OIT [Internet]. Madrid, España: Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales; 1998. Capítulo 34, Factores Psicosociales y de Organización; [citado el 26 de noviembre del 2021]. Disponible desde: https://www.insst.es/documents/94886/162520/Capítulo+34.+Factores+psicosociales+y+de+organización

36. Arias L. El Modelo de Esfuerzo-Recompensa y el de inmersión (engagement) entre trabajadores de diversas organizaciones, Administración de Recursos Humanos. XXIII Congreso Internacional de Contaduría, Administración e Informática [Internet]. 2018 OTC. [citado el 26 de noviembre del 2021]. Disponible desde: http://congreso.investiga.fca.unam.mx/docs/xxiii/docs/3.03.pdf

37. Siegrist J. Effort-reward imbalance at work and cardiovascular diseases. International journal of occupational medicine and environmental health [Internet]. 2010 [citado el 26 de noviembre del 2021];23(3): 279 p. Disponible desde: https://search.proquest.com/openview/9fa0efde186efc595086761fc505065e/1?pq-origsite=gscholar&cbl=32205

38. Portocarrero E, Caballero C. Estrés laboral y personalidad en trabajadores de la municipalidad distrital de Uchumayo. [tesis de Licenciatura]. Arequipa, Perú: Universidad Católica de Santa María; 2013. Disponible desde: http://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/UCSM/3771/76.0213.PS.pdf?sequence=1&isAllowed=y

39. Escalante MC. Estrés y satisfacción laboral en docentes de colegios particulares secundarios de Arequipa. [tesis de Licenciatura]. Arequipa, Perú: Universidad Católica de Santa María; 2015. Disponible desde: http://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/UCSM/3534/76.0279.PS.pdf?sequence=1&isAllowed=y

40. Ministerio de Salud. Cuidado de la salud mental del personal de la salud en el contexto del covid – 19. [Internet]. Lima, Perú; 2020 abril [citado el 28 de noviembre del 2021]. Disponible desde: http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/5000.pdf

41. Megias F, Serrano M. Enfermeria en psiquiatria y salud mental I [Internet]. España: DAE; 2021 [citado el 26 de noviembre del 2021]. 441. Disponible en:

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

https://biblioteca.enfermeria21.com/producto/enfermeria-en-psiquiatria-y-salud-mental-i-2021/

42. Bazan E. Psiquiatria comunitaria y atención primaria. Manual de psiquiatria [Internet]. 2021 [citado 19 de diciembre de 2021]; 2(1): 1. Disponible en: https://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtual/libros/psicologia/manual_psiquiatr%C3%ADa/cap-31.htm

43. Con Salud Mental.org [Internet]. Madrid, España: Centro de Rehabilitación Laboral San Blas: 2012. Informe del estado actual de la prevención en salud mental; [citado 19 de diciembre de 2021]. Disponible en: https://consaludmental.org/publicaciones/Estadoactualprevencionsaludmental.pdf

44. Bautista M, Rodriguez M. Relación entre estilos de vida y nivel de estrés en estudiantes de primer y noveno semestre de la Facultad de Enfermería de la Universidad Católica de Santa María. Arequipa 2021 [Tesis de Licenciatura]. Arequipa, Perú: Universidad Católica de Santa María; 2021 Disponible en: http://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12920/11293/60.1472.EN.pdf?sequence=1&isAllowed=y

45. Mansilla D. Inteligencia emocional y calidad de vida del personal de un Hospital durante la pandemia Covid 19 [Tesis de Licenciatura]. Arequipa, Perú: Universidad Cesar Vallejo; 2021 Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/65405

46. Cuadros M. Estrés Laboral y Horas de Trabajo Semanal en Medicos Asistentes del Hospital III Goyeneche [Tesis de Licenciatura]. Arequipa, Perú: Universidad Católica de Santa María; 2018. Disponible en: http://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/UCSM/7507/70.2288.M.pdf?sequence=1&isAllowed=y

47. Balderon W. Situación de estrés y productividad laboral en profesionales del hospital Hermilio Valdizán – Santa Anita [Tesis de Maestría]. Lima, Perú: Universidad César Vallejo; 2018. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/22123

48. Peña J. Factores psicosociales asociados al estrés laboral en profesionales de la salud en un Hospital de Piura en tiempos COVID-19 [Tesis de Maestría]. Piura, Perú: Universidad Cesar Vallejo; 2021. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/67469

49. Bittinger A, Dunn K, Hranchook A. Relationship Between Emotional Intelligence and Occupational Stress Levels Among Certified Registered Nurse Anesthetists. AANA [Internet]. Octubre de 2020 [citado 26 de noviembre de 2021];88. Disponible en: http://www.onlinedigeditions.com/publication/?i=675133&article_id=3777397&view=articleBrowser&ver=html5

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

50. Al-Hamdan, Z. M., Alyahia, M., Al-Maaitah, R., Alhamdan, M., Faouri, I., Al-Smadi, A. M., & Bawadi,. The Relationship Between Emotional Intelligence and Nurse-Nurse Collaboration. Journal of nursing scholarship: an official publication of Sigma Theta Tau International Honor Society of Nursing, [Internet] Junio 2021 [citado 26 de noviembre de 2021]; 53(5): 615–622. Disponible en: https://doi.org/10.1111/jnu.12687

51. Espinoza M. A validation of the construct and reliability of an emotional intelligence scale applied to nursing students. Revista Latino-Americana de Enfermagem [Internet]. 2020 [citado 26 de noviembre de 2021]; 23(1):139-147. Disponible en: <https://doi.org/10.1590/0104-1169.3498.2535>. ISSN 1518-8345. https://doi.org/10.1590/0104-1169.3498.2535.

52. Rincon J. Relación de respuestas psicosomáticas y emocionales con los niveles de estrés laboral en funcionarios públicos: Un estudio transversal en el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar Regional Antioquia en el año 2019 [Tesis de Maestría]. Medellín, Colombia: Universidad San Buenaventura; 2019. Disponible en: http://bibliotecadigital.usb.edu.co/handle/10819/7598

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

ANEXOS

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

ANEXO 1

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo……..…… con DNI ……..…… en pleno uso de mis facultades, libre y voluntariamente manifiesto que he sido debidamente informado sobre el trabajo de investigación “INTELIGENCIA EMOCIONAL Y ESTRÉS LABORAL EN PERSONAL DE SALUD DEL CENTRO DE SALUD MIRAFLORES, AREQUIPA, 2021.”.

Tomando ello en consideración, OTORGO MI CONSENTIMIENTO a que se me someta a las fichas de recolección de datos y que la información sea utilizada para cubrir los objetivos especificados en el proyecto.

Arequipa, …… de …… del 2021

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

ANEXO 2

INTELIGENCIA EMOCIONAL

Datos sociodemográficos:

Género ( ) Masculino ( ) Femenino

Edad ( ) 18-29 años ( ) 30-59 años ( ) 60 a más

Estado Civil ( ) Soltera(o) ( ) Casada(o) ( ) Viuda(o) ( ) Divorciada(o)

Hijos ( ) Si ( ) No

Por favor, responda a estas preguntas encerrando con un círculo la escala que más se asemeje a su forma de pensar:

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

N°	ENUNCIADO	PUNTUACIÓN				
		1	2	3	4	5
1	Presto demasiada atención a los sentimientos.	1	2	3	4	5
2	Normalmente me preocupo por lo que estoy sintiendo.	1	2	3	4	5
3	Es normal dedicar tiempo a pensar en mis emociones.	1	2	3	4	5
4	Pienso que vale la pena prestar atención a mis emociones y estados de ánimo.	1	2	3	4	5
5	Dejo que mis sentimientos afecten a mis pensamientos.	1	2	3	4	5
6	Pienso en mi estado de ánimo frecuentemente.	1	2	3	4	5
7	Casi siempre pienso en mis sentimientos.	1	2	3	4	5
8	Presto demasiada atención a cómo me siento.	1	2	3	4	5
9	Yo tengo claro mis sentimientos.	1	2	3	4	5
10	A menudo puedo definir mis sentimientos.	1	2	3	4	5
11	Casi siempre sé cómo me siento.	1	2	3	4	5
12	Por lo general conozco mis sentimientos sobre las personas.	1	2	3	4	5
13	Frecuentemente me doy cuenta de mis sentimientos en diferentes situaciones.	1	2	3	4	5
14	No tengo problema en decir cómo me siento.	1	2	3	4	5
15	A veces puedo expresar cuáles son mis emociones.	1	2	3	4	5

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

16	Puedo entender mis emociones.	1	2	3	4	5
17	En las veces que me siento triste aún suelo tener visión optimista.	1	2	3	4	5
18	Si me siento mal, procuro pensar en cosas agradables	1	2	3	4	5
19	Cuando me pongo triste pienso en muchos placeres de la vida.	1	2	3	4	5
20	Trato de tener pensamientos positivos, aunque me sienta mal.	1	2	3	4	5
21	Si doy muchas vueltas a las cosas, complicándolas, trato de calmarme.	1	2	3	4	5
22	Me preocupo por conservar un buen estado de ánimo	1	2	3	4	5
23	Me siento con mucha energía cuando estoy feliz	1	2	3	4	5
24	Cuando me siento enfadado intento cambiar mi estado de ánimo	1	2	3	4	5

Fuente: Salovey P, Mayer J, Fernandez P. Escala de Rasgos de Meta conocimientos sobre Estado de Inteligencia Emocional TMM-24 adaptado por Espinoza M et al. Chile 2010 (50).

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

ANEXO 3

TEST – ESTRÉS LABORAL

Instrucciones:

Indique con qué frecuencia le significan molestia o tensión los siguientes aspectos de su trabajo. Marque con una “X” la columna que mejor defina su situación.

ITEM	PREGUNTA	NUNCA	CASI NUNCA	POCAS VECES	ALGUNAS VECES	RELATIVAMENTE FRECUENTE	MUY FRECUENTE
1	Imposibilidad de conciliar el sueño						
2	Jaquecas y dolores de cabeza						
3	Indigestiones o molestias gastrointestinales						
4	Sensación de cansancio extremo o agotamiento						
5	Tendencia de comer, beber o fumar más de la cuenta						
6	Disminución del interés sexual						
7	Respiración entrecortada o sensación de ahogo						
8	Disminución del apetito						
9	Temblores musculares (por ejemplo, tics nerviosos o parpadeos)						
10	Pinchazos o sensaciones dolorosas en distintas partes del cuerpo						
11	Tentaciones fuertes de no levantarse por la mañana						
12	Tendencias a sudar o palpitaciones						

Fuente: Hock R. Cuestionario de Problemas Psicosomáticos (CPP) adaptado por García et al. Medellin – Colombia 1993 (51).

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

ANEXO 4

CONSTANCIA

El que suscribe Responsable del C.S. Miraflores hace constar que:

JOSE DANIEL VARGAS MAMANI identificado con DNI N° 72019655 Y VALERIA MARISOL VILLANUEVA VILLENA con DNI 72847673 ,bachilleres en enfermería aplicaron un instrumento de recolección de datos al personal que labora en el c,s, Miraflores con fines de investigación en el mes de diciembre del 2021, departamento Arequipa.

Se expide la presente constancia a solicitud del interesado.

AREQUIPA, ENERO 2022

GERENCIA REGIONAL DE SALUD
RED DE SALUD AREQUIPA CAYLLOMA
MICRO RED DE SALUD EDIFICADORES MIRF
CENTRO DE SALUD MIRAFLORES
C.M. Giovanna Medina Delgado
COP 5979
RESPONSABLE C.S. MIRAFLORES

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis